



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“PERCEPCIÓN DE LA INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU
RELACIÓN CON LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA
JURISDICCIÓN DE LA COMISARIA PNP DE BREÑA, DURANTE
EL PERIODO 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. MAYORGA NUÑEZ, JORGE HUMBERTO

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Mg. DENIS CHRISTIAN OVALLE PAULINO

JURADO EXAMINADOR

Dra. FLOR DE MARIA SISNIEGAS LINAREZ
Presidente

Dr. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS
Secretario

Mg, FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A la perseverancia, empeinado esfuerzo que no descansa, mientras haya algo pendiente por hacer; al sacrificio que aprovecha de las horas nocturnas para seguir avanzando sin pausa con el único propósito, de alcanzar y acariciar nuestros más anhelados sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme ver la luz cada día, y a mi familia, por la comprensión y paciencia, en defender este terco afán de ser mejor cada día.

RESUMEN

La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras. (Artículo 166° de la Constitución Política del Perú).

Este artículo, es el fundamento doctrinal e institucional de la policía, y base constitucional para luchar contra la delincuencia común y organizada, que viene sembrando violencia e inestabilidad social entre la población, consecuencias que tienen resonancias en el ámbito económico, político, cultural entre otros.

Hoy, la violencia delincuenciales tiene un impacto directo en los altos índices de victimización y percepción de inseguridad ciudadana, que se observa a diario en la ciudad de Lima. Son aspectos importantes en este tema, la formación policial de calidad, la vocación de servicio, la relación con la comunidad, el profesionalismo funcional de los efectivos, el régimen disciplinario, entre otros aspectos.

El tema de esta investigación gira en torno a la percepción de inseguridad ciudadana y su influencia, en la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019. Esta percepción se ubica en el ámbito interno de la Policía: falta de capacitación y especialización, falta de recursos humanos, inconductas funcionales y falta de profesionalismo; cómo estas dimensiones se relacionan con la imagen institucional.

Palabras claves: percepción de inseguridad ciudadana, imagen institucional, Junta vecinales y comisaría PNP de Breña.

ABSTRACT

The main purpose of the National Police is to guarantee, maintain and restore internal order. Provide protection and help to people and the community. It guarantees compliance with the laws and the security of public and private patrimony. Prevent, investigate and combat crime. Monitor and control the borders. (Article 166 of the Political Constitution of Peru).

This article is the doctrinal and institutional foundation of the police, and constitutional basis to fight against the common and organized crime that has been sowing violence and social instability among the population, consequences that have resonances in the economic, political, and cultural spheres, among others.

Today, delinquent violence has a direct impact on the high rates of victimization and perception of citizen insecurity that is observed daily in the city of Lima. Are important aspects in this issue, quality police training, the vocation of service, the relationship with the community, the functional professionalism of the troops, the disciplinary regime, among other aspects.

The theme of this research revolves around the perception of citizen insecurity and its influence on the institutional image in the district of Breña, and aims to be an initiative to optimize the institutional image of the police; resulting to be a problem of high complexity, because the operators of justice, judiciary, prosecution and the police itself, according to public opinion, are the most discredited institutions.

Key words: perception of citizen insecurity, institutional image, neighborhood board and Breña PNP police station.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN	xviii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
1.1. Planteamiento del problema.....	21
1.2. Formulación del problema	23
1.2.1. Problema general.....	23
1.2.2. Problemas específicos.....	23
1.3. Justificación del estudio.....	24
1.3.1. Justificación teórica.....	24
1.3.2. Justificación práctica.....	24
1.3.3. Justificación metodológica	24
1.3.4. Justificación social	24
1.4. Objetivos de la investigación	25
1.4.1. Objetivo general.....	25
1.4.2. Objetivos específicos	25
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes de la investigación	26
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.2. Antecedentes internacionales	31
2.2. Bases teóricas de la variable percepción de inseguridad ciudadana ..	34
2.2.1. Definición de percepción de inseguridad ciudadana.....	34

2.2.1. Bases teóricas de la variable imagen institucional.....	51
2.3. Definición de términos básicos.....	61
III. MARCO METODOLÓGICO.....	65
3.1. Hipótesis de la investigación.....	65
3.1.1. Hipótesis general.....	65
3.1.2. Hipótesis específicas.....	65
3.2. Variables de estudio.....	65
3.2.1. Definición conceptual.....	65
3.2.2. Definición operacional.....	66
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	67
3.3.1. Tipo de investigación.....	67
3.3.2. Nivel de investigación.....	67
3.4. Diseño de la investigación.....	68
3.5. Población y muestra de estudio.....	68
3.5.1. Población.....	68
3.5.2. Muestra.....	68
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	69
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	69
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	69
3.7. Método de análisis de datos.....	70
3.8. Aspectos éticos.....	70
IV. RESULTADOS.....	71
4.1. Análisis descriptivo de las variables.....	71
4.1.1. Variable independiente: inseguridad ciudadana.....	71
4.1.2. Variable: imagen institucional.....	87
4.2. Aplicación de la estadística inferencial.....	103
4.2.1. Prueba de normalidad de la variable independiente inseguridad ciudadana y variable dependiente imagen institucional.....	103
4.3. La contrastación de la hipótesis.....	104
4.3.1. Planteo de las hipótesis.....	104
4.3.2. La contrastación de la hipótesis específica 1.....	105
4.3.3. La contrastación de la hipótesis específica 2.....	106
4.3.4. La contrastación de la hipótesis específica 3.....	107

4.3.5. La contrastación de la hipótesis específica 4.....	108
V. DISCUSIÓN.....	109
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	109
VI. CONCLUSIONES.....	112
VII. RECOMENDACIONES.....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116
ANEXOS.....	120
Anexo 1: Matriz de consistencia	121
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.	123
Anexo 3: Instrumento.....	125
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	129
Anexo 5: Matriz de datos	133
Anexo 6. Propuesta de valor.....	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Teorías y factores relacionados con la percepción de inseguridad y el temor a la delincuencia en entorno urbano	49
Tabla 2.	Validación de expertos	69
Tabla 3.	Fiabilidad del instrumento variable: percepción de inseguridad ciudadana	69
Tabla 4.	Fiabilidad del instrumento variable: imagen institucional	70
Tabla 5.	Ítem 1: ¿La comisaría PNP de Breña cuenta con personal idóneo para desempeñar sus funciones con profesionalismo?	71
Tabla 6.	Ítem 2: ¿Está de acuerdo que en la Comisaría PNP de Breña debe haber un incremento de personal especializado para realizar las diversas funciones policiales y de esta manera combatir la Inseguridad Ciudadana?	72
Tabla 7.	Ítem 3: ¿Considera Ud., que los cargos desempeñados con anterioridad por el personal policial, influyen en su actual desempeño funcional? .	73
Tabla 8.	Ítem 4: ¿Considera Ud., que la procedencia profesional del personal de la Comisaría PNP de Breña, es fundamental para un mejor desempeño funcional?	74
Tabla 9.	Ítem 5: ¿Está de acuerdo en que la permanente rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?	75
Tabla 10.	Ítem 6: ¿La Comisaría PNP de Breña no cuenta con suficiente número de efectivos policiales para combatir la Inseguridad Ciudadana?	76
Tabla 11.	Ítem 7: ¿Está de acuerdo en que los cambios de colocación, así como la constante rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?.....	77
Tabla 12.	Ítem 8: ¿La infraestructura del local policial de la Comisaría PNP de Breña, es el adecuado para asignar más Recursos Humanos, para combatir la Inseguridad Ciudadana?	78

Tabla 13. Ítem 9: ¿El personal policial de la Comisaría PNP de Breña, cuenta con el suficiente apoyo logístico para combatir la Inseguridad Ciudadana de su jurisdicción?	79
Tabla 14. Ítem 10: ¿Todas las detenciones e investigaciones policiales realizadas en la Comisaría PNP de Breña son coordinadas con el Ministerio Público?.....	80
Tabla 15. Ítem 11: ¿Los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña cuentan con la suficiente experiencia profesional para desarrollar labores de Investigación Policial?	81
Tabla 16. Ítem 12: ¿Considera Ud., que los efectivos de la Comisaría PNP de Breña para realizar las funciones de Investigación Policial a cabalidad, deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos Policiales?	82
Tabla 17. Ítem 13: ¿Considera Ud., que la cantidad de Atestados Policiales formulados por los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, es importante para disminuir la Inseguridad Ciudadana?.....	83
Tabla 18. ítem 14: ¿Los efectivos policiales que laboran en la Sección Investigaciones de la Comisaría PNP de Breña, cuando intervienen a una persona que ha cometido un delito, realizan eficientes investigaciones policiales reflejándose en la Inseguridad Ciudadana? 84	
Tabla 19. Ítem 15: ¿Considera Ud., que el personal policial de la Comisaría PNP de Breña que realiza labores de investigación policial debe dedicarse exclusivamente a ello y no distraérseles en otras labores ajenas a la investigación para poder combatir la Inseguridad Ciudadana?	85
Tabla 20. Ítem 16: ¿Está Ud., de acuerdo de que los años de experiencia que pueda tener un efectivo policial influyen en la formulación de Atestados Policiales formulados en la Comisaría PNP de Breña?.....	86
Tabla 21. Ítem 17: ¿Cree Ud., que la cantidad de Denuncias presentadas en la Comisaría PNP de Breña, se deben a la influencia de los medios d comunicación?.....	87
Tabla 22. Ítem 18: ¿Está Ud., de acuerdo en que la Delincuencia Urbana no es combatida firmemente por la PNP afectando la Imagen Institucional? 88	

Tabla 23. Ítem 19: ¿Considera Ud., que las diversas modalidades delictivas que se cometen en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña son sobredimensionadas por Medios de Comunicación, afectando de esta manera la Imagen Institucional?.....	89
Tabla 24. Ítem 20: ¿La ausencia de Base de Datos Informáticos en la Comisaría PNP de Breña influye para que se deteriore la Imagen Institucional? .	90
Tabla 25. Ítem 21: ¿Considera Ud., que la honradez es uno de los valores que debe tener todo efectivo policial para acrecentar la Imagen Institucional?.....	91
Tabla 26. Ítem 22: ¿Considera Ud., que los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, cumplen sus funciones con eficiencia y fortalecen la Credibilidad Ciudadana?	92
Tabla 27. Ítem 23: ¿El Trato al Público por el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en la Imagen Institucional?	93
Tabla 28. Ítem 24: ¿Está Ud., de acuerdo que los denunciados insatisfechos en una investigación policial son los que mal informan a la ciudadanía deteriorando la relación que debe existir entre la PNP y su Comunidad?	94
Tabla 29. Ítem 25: ¿Considera Ud., que las denuncias pendientes de solución se deben a la inacción por parte del personal policial y consecuentemente afectan la relación con la Comunidad?.....	95
Tabla 30. Ítem 26: ¿Un servicio policial de calidad por parte del personal que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en su relación con la Comunidad?	96
Tabla 31. Ítem 27: ¿Considera Ud., que el personal que labora en la Comisaría PNP de Breña, posee elevada moral que fortalece la Imagen Institucional?	97
Tabla 32. Ítem 28: ¿Esta Ud., de acuerdo que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, debe actuar con honorabilidad en su desempeño profesional para contribuir a elevar la Imagen Institucional?	98
Tabla 33. Ítem 29: ¿Considera Ud., que todo el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servicio y servirá para elevar la Imagen Institucional?.....	99
Tabla 34. Ítem 30: ¿Considera Ud., que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?	100

Tabla 35. Ítem 31: ¿Considera Ud., que los efectivos policiales que egresan de las Escuelas de Formación de la PNP tienen plena vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?.....	101
Tabla 36. Ítem 32: ¿Considera Ud., que el personal PNP que no desarrolla sus funciones en el marco de Ética Policial debe ser sancionado?	102
Tabla 37. Contrastación de la hipótesis con la correlación de Spearman.	104
Tabla 38. Correlación de Spearman entre Falta de capacitación y especialización e imagen institucional	105
Tabla 39. Correlación de Spearman entre Falta de Recursos Humanos e imagen institucional.....	106
Tabla 40. Correlación de Spearman entre Inconductas funcionales e Imagen institucional.....	107
Tabla 41. Correlación de Spearman entre Falta de profesionalismo e imagen institucional.....	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Ítem 1: ¿La comisaría PNP de Breña cuenta con personal idóneo para desempeñar sus funciones con profesionalismo?	71
Figura 2.	Ítem 2: ¿Está de acuerdo que en la Comisaría PNP de Breña debe haber un incremento de personal especializado para realizar las diversas funciones policiales y de esta manera combatir la Inseguridad Ciudadana?	72
Figura 3.	Ítem 3: ¿Considera Ud., que los cargos desempeñados con anterioridad por el personal policial, influyen en su actual desempeño funcional? .	73
Figura 4.	Ítem 4: ¿Considera Ud., que la procedencia profesional del personal de la Comisaría PNP de Breña, es fundamental para un mejor desempeño funcional?	74
Figura 5.	Ítem 5: ¿Está de acuerdo en que la permanente rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?	75
Figura 6.	Ítem 6: ¿La Comisaría PNP de Breña cuenta con suficiente número de efectivos policiales para combatir la Inseguridad Ciudadana?	76
Figura 7.	Ítem 7: ¿Está de acuerdo en que los cambios de colocación, así como la constante rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?.....	77
Figura 8.	Ítem 8: ¿La infraestructura del local policial de la Comisaría PNP de Breña, es el adecuado para asignar más Recursos Humanos, para combatir la Inseguridad Ciudadana?	78
Figura 9.	Ítem 9: ¿El personal policial de la Comisaría PNP de Breña, cuenta con el suficiente apoyo logístico para combatir la Inseguridad Ciudadana de su jurisdicción?	79
Figura 10.	Ítem 10: ¿Todas las detenciones e investigaciones policiales realizadas en la Comisaría PNP de Breña son coordinadas con el Ministerio Público?.....	80

Figura 11. Ítem 11: ¿Los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña cuentan con la suficiente experiencia profesional para desarrollar labores de Investigación Policial?	81
Figura 12. Ítem 12: ¿Considera Ud., que los efectivos de la Comisaría PNP de Breña para realizar las funciones de Investigación Policial a cabalidad, deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos Policiales?	82
Figura 13. Ítem 13: ¿Considera Ud., que la cantidad de Atestados Policiales formulados por los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, es importante para disminuir la Inseguridad Ciudadana?.....	83
Figura 14. Ítem 14: ¿Los efectivos policiales que laboran en la Sección Investigaciones de la Comisaría PNP de Breña, cuando intervienen a una persona que ha cometido un delito, realizan eficientes investigaciones policiales reflejándose en la Inseguridad Ciudadana? 84	
Figura 15. Ítem 15: ¿Considera Ud., que el personal policial de la Comisaría PNP de Breña que realiza labores de investigación policial debe dedicarse exclusivamente a ello y no distraérseles en otras labores ajenas a la investigación para poder combatir la Inseguridad Ciudadana?	85
Figura 16. Ítem 16: ¿Está Ud., de acuerdo de que los años de experiencia que pueda tener un efectivo policial influyen en la formulación de Atestados Policiales formulados en la Comisaría PNP de Breña?.....	86
Figura 17. Ítem 17: ¿Cree Ud., que la cantidad de Denuncias presentadas en la Comisaría PNP de Breña, se deben a la influencia de los medios de comunicación?.....	87
Figura 18. Ítem 18: ¿Está Ud., de acuerdo en que la Delincuencia Urbana no es combatida firmemente por la PNP afectando la Imagen Institucional? 88	
Figura 19. Ítem 19: ¿Considera Ud., que las diversas modalidades delictivas que se cometen en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña son sobredimensionadas por Medios de Comunicación, afectando de esta manera la Imagen Institucional?.....	89
Figura 20. Ítem 20: ¿La ausencia de Base de Datos Informáticos en la Comisaría PNP de Breña influye para que se deteriore la Imagen Institucional?. 90	

Figura 21. Ítem 21: ¿Considera Ud., que la honradez es uno de los valores que debe tener todo efectivo policial para acrecentar la Imagen Institucional?.....	91
Figura 22. Interpretación gráfica de la pregunta 22	92
Figura 23. Ítem 23: ¿El Trato al Público por el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en la Imagen Institucional?	93
Figura 24. Ítem 24: ¿Está Ud., de acuerdo que los denunciantes insatisfechos en una investigación policial son los que mal informan a la ciudadanía deteriorando la relación que debe existir entre la PNP y su Comunidad?	94
Figura 25. Ítem 25: ¿Considera Ud., que las denuncias pendientes de solución se deben a la inacción por parte del personal policial y consecuentemente afectan la relación con la Comunidad?.....	95
Figura 26. Ítem 26: ¿Un servicio policial de calidad por parte del personal que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en su relación con la Comunidad?	96
Figura 27. Ítem 27: ¿Considera Ud., que el personal que labora en la Comisaría PNP de Breña, posee elevada moral que fortalece la Imagen Institucional?	97
Figura 28. Ítem 28: ¿Esta Ud., de acuerdo que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, debe actuar con honorabilidad en su desempeño profesional para contribuir a elevar la Imagen Institucional?	98
Figura 29. Ítem 29: ¿Considera Ud., que todo el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servicio y servirá para elevar la Imagen Institucional?.....	99
Figura 30. Ítem 30: ¿Considera Ud., que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?	100
Figura 31. Ítem 31: ¿Considera Ud., que los efectivos policiales que egresan de las Escuelas de Formación de la PNP tienen plena vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?.....	101
Figura 32. Ítem 32: ¿Considera Ud., que el personal PNP que no desarrolla sus funciones en el marco de Ética Policial debe ser sancionado?	102

INTRODUCCIÓN

La violencia delincinencial que se vive en nuestra capital, propalada a diario por los medios de comunicación, nos lleva a reflexionar y preguntarnos ¿hasta cuándo la delincuencia seguirá sembrando este clima de inseguridad ciudadana? ¿las debilidades de la institución policial están siendo aprovechadas por la criminalidad?, y ¿en qué medida la imagen institucional puede reducir la percepción de inseguridad ciudadana? para que los ciudadanos recuperemos espacios públicos y vivamos en un clima de paz y tranquilidad.

En esta entrada hay aspectos que merecen nuestra atención, desde cómo esta violencia delincinencial lesiona derechos fundamentales de la persona, hasta cómo se constituye en obstáculo para la seguridad y desarrollo de la sociedad. Por ello, conviene entender qué es la seguridad ciudadana. Según el PNUD (2014) la seguridad ciudadana es el proceso de establecer, fortalecer y proteger el orden civil democrático, eliminando las amenazas de violencia en la población y permitiendo una coexistencia segura y pacífica.

La seguridad ciudadana no se encarga únicamente de la reducción de los delitos sino de una estrategia exhaustiva y multifacética para mejorar la calidad de vida de la población, de una acción comunitaria para prevenir la criminalidad, del acceso a un sistema de justicia eficaz, y de una educación que esté basada en los valores, el respeto por la ley y la tolerancia.

Pero cuando la seguridad ciudadana no alcanza esos fines, estamos frente a la inseguridad ciudadana, robos y asaltos al paso, desorden social, crímenes violentos, sin seguridad en las calles, como lo viven a diario miles de personas en nuestra capital.

La experiencia de haber sido víctima del robo callejero, o ver y escuchar las noticias sobre asesinatos a mano armada, impacta en la subjetividad de la gente dando lugar a lo que se denomina percepción de inseguridad ciudadana, que es el temor que siente la gente de ser víctima de estos ilícitos penales, sentimiento de temor que los ha obligado a cambiar hábitos o estilos de vida, les ha privado de ejercer sus derechos consagrados en la Constitución, por lo que

tienen que tomar medidas de seguridad particular ante la ausencia de vigilancia policial o serenazgo en la zona.

Esta percepción, no solo se basa en los hechos delincuenciales, sino que va más allá, entonces la gente percibe que la indiferencia de las autoridades encargadas del orden público, incrementa los niveles de inseguridad ciudadana, así como también la falta de recursos humanos, falta de capacitación y especialización policial e inconductas funcionales, y falta de profesionalismo en los efectivos de las fuerzas del orden.

La percepción de inseguridad ciudadana amerita ser investigada por la complejidad del tema, por los vacíos y brechas que se advierten entre la capacidad operativa de la policía y el crecimiento y desarrollo de la delincuencia. Y, por otro lado, el estudio comprende la imagen institucional, entendida como la percepción que tiene el público al evaluar el comportamiento y presentación de la organización. Algunos autores señalan el impacto de los medios de comunicación en la percepción de inseguridad y la imagen de la policía para reducir tal percepción. Según Vilalta (2003) “la Policía Nacional necesita trabajar urgente y estratégicamente, en mejorar la concepción que se tiene de ella. Para lograrlo, la policía debería concentrarse; primero, en combatir el crimen y, segundo, en reducir el miedo al crimen” (p. 7). Una estrategia correcta señala que la policía debe estrechar lazos con la comunidad para combatir a la delincuencia, que la policía a través de un trabajo efectivo (eficiencia) y legitimidad le permita retomar la confianza de la comunidad y opinión pública, actuando con honestidad, transparencia y buen trato. En resumen, brindar una imagen de buen servicio, oportuno y eficaz para seguridad de la población.

El presente trabajo para su mejor comprensión ha sido dividido en siete capítulos:

El capítulo I corresponde al problema de investigación en la cual se considera el planteamiento y formulación del problema, justificación de estudio y los objetivos que persigue la investigación.

En el capítulo II, está desarrollado el marco teórico, que considera los antecedentes de las investigaciones tanto nacionales como internacionales, las

bases teóricas de las variables, y la definición de términos básicos que se han empleado en el proceso.

En el capítulo III, comprende el marco metodológico que considera el sistema de hipótesis, variables de estudio que comprende la definición operacional como la conceptual, el tipo y nivel de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis.

En el capítulo IV, se abordan los resultados de la investigación. En el capítulo V se aborda el análisis de discusión de los resultados. En el capítulo VI se consignan las conclusiones de la investigación, En el capítulo VII se hace referencia a las recomendaciones. Por último, se describe la referencia bibliográfica y los anexos que, entre otros, comprende la propuesta de valor.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Gran parte de la historia de la humanidad nos señala que el delito, en tanto, conducta desviada, es un acto que siempre ha estado presente en la vida social, en diferentes épocas y lugares.

Un estudio de la Oficina de Naciones Unidas Contra las Drogas y el Delito (UNODC) señaló que “se habían producido 464,000 víctimas de homicidio en el 2017, superando las 89,000 que murieron en conflictos armados en el mismo período de tiempo”

“Asimismo, en el mismo año (2017) México arrojó una tasa de homicidios de 24.8 por 100 mil personas, 4 veces más que el promedio internacional que fue 6.1 por 100 mil personas”

La delincuencia venga de tasas de homicidio, de victimización u otras modalidades, es un fenómeno social, cuya trascendencia no solo es nacional y local sino también es de nivel internacional, en todos los países del mundo, existe delincuencia y su manifestación y característica, varía de un lugar a otro. En Europa, Asia y África, la delincuencia suele tener ciertas características y su posicionamiento territorial, obedece a cuestiones raciales, religiosas, etnográficas, entre otras. La violencia delincencial se manifestó brutalmente en países de América como en México y Colombia, provocando desestabilización institucional, judicial y policial. Según la encuesta “Barómetro de las Américas” desarrollada por el proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP 2017), entre 29 países de la región, el Perú se ubica en el segundo lugar con mayores tasas de victimización, al registrar un promedio de 33%, después de Venezuela con un 40%. Según el Informe del Banco Mundial 2017, “la inseguridad es el resultado de muchos factores, entre ellos: el tráfico de drogas y el crimen organizado; los débiles sistemas judiciales y de cumplimiento de la ley que fomentan la impunidad; la falta de oportunidades y apoyo para jóvenes, que viven en comunidades desfavorecidas”. Según Parra (2016), señaló que: “el temor a posibles agresiones, asaltos, secuestros, violaciones, de los cuales podemos ser víctimas. Hoy en día,

es una de las principales características de todas las sociedades modernas, y es que vivimos en un mundo en el que la extensión de la violencia, se ha desbordado en un clima generalizado de criminalidad”.

A nivel nacional, según El Comercio (2018) el INEI dio a conocer "Informe Técnico de Seguridad Ciudadana" del semestre noviembre 2017-abril 2018, entre otros datos, señala lo siguiente: “-La región con mayor victimización- En el semestre estudiado, la mayor cifra de victimización se registró en la región Junín (40,1%), seguido de Puno (39,9%), Tacna (39,7%), Cusco (38,8%) y Madre de Dios (31,2%). Por el contrario, presentaron menores porcentajes Lambayeque (14,5%), San Martín (15,3%), Cajamarca (15,7%), Huánuco y Moquegua (16,3% para cada caso) y Tumbes (17,4%)”. El Observatorio de la Criminalidad del Ministerio Público tomó como base el número de denuncia de robos. El distrito con mayor concurrencia de asaltos es Cercado de Lima que registra el 22,1% de los robos en Lima, seguido por el distrito más poblado de la capital San Juan de Lurigancho con el 8,3% de los hurtos, luego viene el Callao con 8,1%, completan la lista San Martín de Porres (6,2%), Ate Vitarte (5%), Villa El Salvador (4,2%), Santa Anita (3,3%), Villa María del Triunfo (3,2%), San Juan Miraflores (3,2%) y El Agustino (3,2%).

De acuerdo con el diario El Comercio (2019) subraya que “La inseguridad aún es el principal problema en Lima y Callao”, según informa que el observatorio ciudadano Lima Cómo Vamos, publicó su informe de la percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao. Los resultados evidencian que la inseguridad ciudadana se mantiene como el principal problema para ambas ciudades, seguido del ineficiente transporte público en el caso de Lima y de la corrupción de funcionarios, en el caso del Callao. En la capital, el 82% de los encuestados cree que la inseguridad es el problema más importante que afecta la calidad de vida. En el Callao, la cifra alcanza al 87,8%.

Mariana Alegre, directora ejecutiva de Lima Cómo Vamos, señaló que “la posibilidad de garantizar una sensación de bienestar va más allá de sacar a la policía a la calle, y que tiene que ver con condicionantes como la mejora de los espacios públicos, y la respuesta ante afectaciones de la salud o el riesgo de accidentes de tránsito, entre otros”

De acuerdo con la información en el Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Breña, año 2019, la comisaría PNP de Breña cuenta con un total de ciento cuatro (104) efectivos policiales, entre oficiales y sub oficiales, para atender necesidades de seguridad ciudadana a una población de 85,309 habitantes.

El problema de la inseguridad ciudadana es una responsabilidad del Estado, es de carácter multidisciplinario y multisectorial, y se da en un contexto de profundas controversias: a mayor desarrollo urbano, mayor delincuencia, y las instituciones llamadas a proteger a la ciudadanía de los flagelos de la delincuencia común y organizada, son los que cuentan con menor aceptación social, de acuerdo con las encuestas de opinión pública.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre la percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría de Breña en el período de 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre la falta de capacitación y especialización con la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre las inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019?

PE 4. ¿Cuál es la relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento de las variables involucradas como insumo para verificar la objetividad de la actividad investigatoria, al demostrarse que existe relación entre la percepción de inseguridad ciudadana e imagen institucional, aplicado al campo policial.

1.3.2. Justificación práctica

La investigación está orientada a brindar un aporte referente a las variables estudiadas, esto es importante porque permitirá hacer los ajustes necesarios donde la seguridad ciudadana en Breña presente debilidades y transformarlos en oportunidades para brindar un mejor servicio a la colectividad.

1.3.3. Justificación metodológica

La presente investigación se desarrolló siguiendo los procedimientos del método científico, tomando en cuenta la rigurosidad mediante dos pruebas de conocimientos, los que se aplicaron a fin de obtener los resultados que permitieron determinar la relación entre las variables percepción de inseguridad ciudadana e imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña.

Se ha trabajado con dos instrumentos creados para la realidad social y policial de los actores; asimismo, los instrumentos, métodos, técnicas y procedimientos una vez probadas su validez y confiabilidad pueden ser empleados en otros estudios similares.

1.3.4. Justificación social

El presente estudio permitirá a los organismos del Estado y gobiernos locales responsables del tema de la seguridad ciudadana en sus jurisdicciones, tener un conocimiento más detallado en esta realidad, que por las características mostradas es muy similar a la realidad de otras jurisdicciones municipales, lo que conllevaría a realizar acciones con conlleven a mejorar los resultados encontrados.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar cuál es la relación entre la percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar cuál es la relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019.

OE 2. Determinar cuál es la relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019.

OE 3. Determinar cuál es la relación entre las inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019.

OE 4. Determinar cuál es la relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En la indagación que realizamos con el afán de obtener más información sobre el tema, se ubicaron los trabajos siguientes que guardan relación con la presente investigación:

2.1.1. Antecedentes nacionales

Se encontró el estudio realizado por Rodríguez (2014) en su tesis titulada: "Imagen Institucional de la División de familia de la Policía Nacional del Perú-Huancayo"

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar las acciones de comunicación que desarrolla la División de Familia de la Policía Nacional de Huancayo a través de su comportamiento organizacional para desarrollar su imagen.

En cuanto a la metodología que utilizó la autora se basa en una investigación exploratoria-descriptiva, se aplicó un cuestionario a 242 personas que recurrieron a la instalación de la División de Familia PNP-Huancayo; asimismo se aplicaron entrevistas a profundidad a más del 70% de los efectivos policiales que trabajan en la División de Familia PNP-Huancayo y la aplicación del grupo focal aplicado a todos los efectivos de la División de Familia PNP-Huancayo, concluyendo entre otras, que los actos corruptos de algunos efectivos de la Policía, ocasionan que la confianza de la población disminuya al momento de recurrir a la División de Familia de la PNP de Huancayo.

Se encontró el estudio realizado por Rivadeneira (2015) en su tesis llamada "La coordinación entre el gobierno local y la comisaría PNP en la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en el distrito de San Martín de Porres durante el año 2014".

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo comprender de qué manera operó la coordinación entre el gobierno local y la comisaría PNP, en la

implementación de la política pública de seguridad ciudadana en el distrito de San Martín de Porres durante el año 2014.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor se basó en entrevistas al gerente de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San Martín de Porres y a los comisarios de las comisarías PNP de San Martín de Porres, Conde Villa y Barboncitos, lo que constituye una investigación cualitativa.

La conclusión a la que arribó Rivadeneira en su investigación es que no existe una real articulación de esfuerzos entre la Municipalidad distrital de San Martín de Porres y las comisarías de la jurisdicción para contrarrestar la inseguridad ciudadana, contribuyendo con ello, a que el distrito de San Martín de Porres, obtenga uno de los más altos índices de delincuencia en Lima. Se ha descrito en las conclusiones que las principales causas de la inseguridad ciudadana, son la comisión de delitos, violencia familiar, la coyuntura socio económica, el cinturón de vecinos problemáticos entre otros.

Se encontró el estudio realizado por Tocasca (2016) en su tesis llamada “Percepción sobre la seguridad ciudadana en las comisarías PNP del Callao, 2016”.

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar las diferencias significativas respecto al nivel de la seguridad ciudadana según los ciudadanos de la jurisdicción de las comisarías PNP del Callao en el año 2016.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor fue el criterio del enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo comparativo, el tipo fue sustantivo y se realizó considerando el método hipotético deductivo, para la recopilación de datos se procedió a trabajar con ciudadanos chalacos de Dulanto, Ciudad del Pescador y Callao, que son parte de la investigación, haciendo un total de 122 participantes; concluyendo la investigación en que existen diferencias significativas respecto la Seguridad Ciudadana, credibilidad, relación de la policía con la familia y la comunidad y el servicio de los policías, serenazgos e instituciones que brindan seguridad.

Se encontró el estudio realizado por Gonzales (2016) en su tesis llamada “Importancia de la coordinación entre las comisarías y el serenazgo de Surco para prevenir la delincuencia en el año 2015”.

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo conocer los mecanismos de coordinación que existen entre las comisarías y el serenazgo del distrito de Santiago de Surco frente a la delincuencia durante el año 2015.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor fue de tipo descriptivo, se utilizó como herramienta las entrevistas, con una guía de entrevista con diez (10) preguntas abiertas; lo que ha permitido conocer de fuente directa las experiencias de los diferentes actores policiales y civiles que están relacionado con la prevención del delito en el distrito de Surco.

La conclusión a la que arribó Gonzales en su investigación es que en la actualidad no se ha creado una ley que regule la cooperación entre la Policía Nacional y el serenazgo; y que aún existen aspectos de coordinación operativa que deben mejorar en la jurisdicción de cada una de las comisarías del distrito de Santiago de Surco.

Se encontró el estudio realizado por Gálvez (2016) en su tesis titulada: “Marketing e imagen institucional en la Escuela de Educación Superior Técnica de la Policía Nacional del Perú”, con sede en el distrito de Puente Piedra-Lima; cuyo objetivo es establecer la relación entre el marketing y la Imagen Institucional en la Escuela de Educación Superior de la Policía Nacional del Perú.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor, se ha basado en el enfoque cuantitativo, tipo de investigación fue aplicada, nivel o profundidad es correlacional, el diseño es no experimental, aplicó un cuestionario a 70 alumnos de la Escuela de Educación Superior Técnica de la Policía Nacional del Perú, el cuestionario fue procesado a través de la escala de Likert, concluyendo que de acuerdo al coeficiente de Pearson, es significativa la relación entre el marketing y la imagen institucional en la Escuela de Educación Superior Técnica de la Policía Nacional del Perú.

Se encontró la tesis del investigador Tito (2017) cuyo título es: “Participación comunitaria y la seguridad ciudadana en la Región Lima, 2012 – 2014”.

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo presentar las recomendaciones factibles y pragmáticas para optimizar y mejorar la relación de la participación comunitaria con la seguridad ciudadana en la región Lima y su proyección a nivel nacional para contribuir a alcanzar la seguridad interna del país.

En cuanto a la metodología, que utilizó el autor fue de enfoque cuantitativo, porque utiliza datos numéricos para probar la hipótesis, el alcance de la investigación fue del tipo descriptiva correlacional, el diseño de la investigación no experimental porque se realizó sin la manipulación deliberada de las variables. La población estuvo representada por 143 oficiales y funcionarios de la región Lima, pertenecientes al Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y a la Municipalidad de Lima; concluyendo la investigación en que la relación entre la participación comunitaria y la seguridad ciudadana en la región Lima durante el período 2012 – 2014, fue débil, a pesar de su planificación y consideración en el desarrollo de las acciones del Sistema de Seguridad Ciudadana para alcanzar los objetivos de manera permanente.

Se encontró la tesis del investigador Ramírez (2017) cuyo título fue “La seguridad ciudadana percibida por los vecinos de la urbanización Valdiviezo en San Martín de Porres”, para optar el grado de maestro en gestión pública por la Universidad César Vallejo.

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar cómo perciben la seguridad ciudadana los hombres y mujeres mayores de 18 años, que viven en la Urbanización Valdiviezo-San Martín de Porres.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor fue de tipo descriptivo de un diseño no experimental – transeccional. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario a una muestra de 200 vecinos mayores de 18 años de la Urb. Valdiviezo.

La conclusión a la que arribó Ramírez en su investigación fue que el 91.0% de los vecinos de la Urb. Valdiviezo perciben muy deficiente la seguridad ciudadana. Se recomienda promover y desarrollar espacios de participación ciudadana y la articulación de los planes anuales regionales y locales a los objetivos

estratégicos y a las metas del Plan Nacional de seguridad ciudadana con vigencia de cinco años.

Se encontró un artículo de Dammert y Ramírez (2017) cuyo título es: “Retos y perspectivas del derecho a la ciudad” en el cual, se trata a la ciudad de Lima, a través de sus demandas sociales álgidas como son la inseguridad ciudadana, el transporte público, la contaminación ambiental y la limpieza pública y acumulación de basura. El principal problema (para el 83.5% de habitantes) es la inseguridad ciudadana, un problema transversal a todos los residentes, pero que se acentúa a medida que el nivel socioeconómico disminuye. Frente a la ausencia de políticas efectivas, la población ha generado salidas individuales, como la instalación de alarmas, disponibles solo para un sector reducido pues implican una inversión monetaria. También se tienen las salidas de escala vecinal, como el uso de rejas y la contratación de seguridad privada, que solo el 47% de habitantes de Lima manifestó haber usado como medida de prevención o protección de la delincuencia. Otra salida es la conformación de juntas vecinales, que en los espacios más desatendidos se han consolidado como actores clave en la lucha contra la delincuencia, aunque mantienen una relación compleja con las instituciones oficiales, con diversos grados de cooperación, competencia y conflicto.

Se encontró el estudio realizado por Vela (2018) en su tesis titulada: “Influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto, 2018”.

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto, 2018.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor se basó en una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental y de diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 138 pobladores del distrito de Tarapoto a quienes se aplicó un cuestionario. El estudio concluyó en que existe una influencia positiva muy baja del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Se encontró la tesis de la investigadora Bernal (2015) cuyo título es: “Análisis de los delitos denunciados en la ciudad de Cuenca durante el período enero a diciembre del año 2015. Como elementos que incrementan la inseguridad ciudadana”. Trabajo final previo a la obtención del título de especialista en seguridad ciudadana y políticas públicas, por la Universidad de Cuenca-Ecuador.

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar los factores que incrementan los índices de inseguridad en la ciudad de Cuenca.

En cuanto a la metodología que utilizó la autora fue carácter cuantitativo y se aplicó la herramienta de recolección de información de las fuentes: Consejo de la Judicatura de Azuay y Fiscalía de Azuay y por el método cualitativo se procedió a analizar la información que revelaron los indicadores obtenidos con lo que explica la dinámica del cometimiento de contravenciones y delitos.

La conclusión a la que arribó Bernal en su investigación es que del conjunto de delitos analizados (9 delitos) se registraron en total 5,928 víctimas hombres y 7,938 víctimas mujeres, es decir fueron las mujeres el colectivo más afectado.

Se encontró la tesis del investigador Alli (2015) cuyo título es “Prevención y represión de la delincuencia grave y organizada en la Unión Europea: de la cooperación a la integración”. Para la colación del grado de doctor en derecho por la Universidad Pública de Navarra-España.

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo abordar y estudiar críticamente y de modo sistemático la normativa y las herramientas funcionales que la Unión Europea ha desarrollado en esta materia hasta la actualidad, el marco jurídico y operativo que ha edificado para la lucha contra la delincuencia organizada dentro del desarrollo del espacio de libertad, seguridad y justicia, sus logros y sus problemas.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor fue para el estudio de la materia y la elaboración del presente trabajo se han utilizado fuentes doctrinales y las documentales de la propia Unión Europea. La política de apertura aplicada en el seno de esta organización internacional facilita el acceso a toda la normativa y a

los documentos de trabajo que no se encuentren amparados por la confidencialidad.

La conclusión a la que arribo Alli Turrillas, en su investigación es que se recogen las principales cuestiones que han surgido a lo largo del trabajo y se formulan valoraciones críticas y propuestas o líneas de trabajo con vistas al futuro avance en la lucha contra la delincuencia organizada en la Unión Europea.

Se encontró la tesis de la investigadora Ticona (2016) cuyo título es “Modelo de gobierno electrónico para la seguridad ciudadana en el departamento de La Paz”, para optar el título de licenciatura en informática por la Universidad Mayor de San Andrés-Bolivia.

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de gobierno electrónico, para mejorar la calidad de la gestión y control de los servicios de seguridad ciudadana en el departamento de La Paz.

En cuanto a la metodología que utilizó la autora fue de carácter cuantitativo, pues se aplicó a los pobladores que habitan en los 4 municipios turísticos (Laja, Coroico, Quime y Copacabana) y una entrevista al director de Seguridad Ciudadana del Gobierno Autónomo departamental de La Paz y Oficiales de Módulos Policiales en Municipios.

La conclusión a la que arribo Ticona en su investigación se diseñó un modelo de gobierno electrónico para la gestión de la seguridad ciudadana en el departamento de la Paz, de modo que se logre la interacción entre sus actores y componentes para proveer mejores servicios de seguridad ciudadana a la población, pues de esta manera, se permitió realizar un mejor análisis de los actores involucrados en la gestión de la seguridad ciudadana, además de dirigir los servicios a la satisfacción de la ciudadanía.

Se encontró la tesis del investigador López (2016) cuyo título es “Política de prevención del delito en México: una aproximación desde la seguridad ciudadana”. Tesina para obtener el grado de maestro en administración y políticas públicas. Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C.

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera el Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia (PRONAPRED), contribuye a formular e implementar acciones de seguridad ciudadana.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor fue análisis documental, análisis de tres entrevistas realizadas a funcionarios de la Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana, secretaria de Gobernación (SEGOB), para conocer cuál es la concepción que tienen sobre el concepto de seguridad ciudadana en el marco del PRONAPRED.

La conclusión a la que arribó López en su investigación es que, con base en el análisis documental de diagnósticos y acciones, el PRONAPRED contribuye de manera limitada a la formulación de acciones de seguridad ciudadana debido a que solo el 16% de las acciones del programa corresponden fielmente con el concepto de seguridad ciudadana. Respecto a los diagnósticos, únicamente 10% incluye la participación de actores de la sociedad civil en el proceso de elaboración. Además, el grado de incidencia de la participación ciudadana es mayoritariamente baja: mecanismos de consulta.

Se encontró la tesis del investigador Gorgal (2018) cuyo título es “La economía política de la descentralización desde abajo: la asunción de funciones de seguridad ciudadana en municipios del conurbano bonaerense 2004-2017”. De la Universidad de San Andrés-Buenos Aires-Argentina.

El tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo aportar elementos al debate sobre procesos en donde los gobiernos locales asumen nuevas funciones y desarrollan ciertas capacidades a pesar de no haberse producido una transferencia formal de competencias, recursos y autoridad desde niveles superiores de gobierno.

En cuanto a la metodología que utilizó el autor fue el estudio de caso para ilustrar el peso de los atributos organizacionales y condiciones “ideológicas” (mapas cognitivos normativos) de los líderes locales, y determinar el nivel de involucramiento en la política de seguridad ciudadana de los municipios de Tigre, Morón y Tres de febrero, tomando como punto de corte el período 2004-2017.

La conclusión a la que arribó Gorgal en su investigación es la asunción por parte de los municipios del Conurbano Bonaerense de nuevas funciones en seguridad ciudadana entre 2004-2017, a pesar de no haberse producido un proceso de transferencia de competencias y recursos desde el nivel de gobierno provincial.

2.2. Bases teóricas de la variable percepción de inseguridad ciudadana

2.2.1. Definición de percepción de inseguridad ciudadana

El tema de la inseguridad ciudadana es una tendencia mundial que viene afectando a millones de personas, y tiene que ver con los operadores de justicia, como son entre otros el poder judicial, la fiscalía y la Policía Nacional del Perú, ingratamente son las instituciones que menos credibilidad tienen ante la opinión pública.

Según Murriá, M. y Gonzales, C. (s/f) señalan que: el fenómeno de la seguridad ciudadana tiene dos dimensiones inseparables: la dimensión objetiva (el hecho: la delincuencia real) y la dimensión subjetiva la percepción: la opinión sobre la seguridad de los ciudadanos). La inseguridad ciudadana, en consecuencia, se compone del riesgo real (la probabilidad de ser víctima de la delincuencia) y del riesgo percibido (el miedo al delito y el conjunto de inseguridades).

En resumen, cuando analizamos la inseguridad ciudadana estamos midiendo dos aspectos: la extensión de la delincuencia y la percepción de seguridad o de inseguridad.

La Encuesta Nacional de Programas Estratégicos, del INEI, considera como percepción de inseguridad, a la sensación de la población de ser víctima de algún hecho delictivo o evento que pueda atentar contra su seguridad, integridad física o moral, vulnere sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo.

Para Carrión (2007) tratando el tema sobre la percepción de inseguridad ciudadana, refirió que: la violencia tiene dos dimensiones claramente diferenciadas e interrelacionadas: la *inseguridad* que es la dimensión que hace referencia a los hechos concretos de violencia objetiva producidos o, lo que es lo mismo, la falta de seguridad. Y la *percepción de inseguridad* que establece relación a la sensación de

temor y que tiene que ver con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo, generado por la violencia directa o indirecta.

La percepción de inseguridad - por ser una construcción social - tiene un momento histórico que toma cuerpo, para el caso que nos ocupa en Latinoamérica, es a principios de los años noventa con la libre movilidad de los capitales; en este contexto la sensación de inseguridad aparece como una externalidad negativa para la inversión extranjera, el turismo y el desarrollo urbano. En este caso, revistas como “América Economía” al introducir la noción de riesgo han construido la percepción de inseguridad desde lo empresarial e internacional. Adicionalmente, las policías locales incorporan el tema por la brecha existente entre violencia objetiva y subjetiva, como forma de descargar responsabilidades frente a los medios de comunicación. Todo esto supone que, si esta nace socialmente, de la misma manera puede ser contrarrestada y revertida.

Hay que tomar en cuenta que la percepción de inseguridad puede originarse en hechos que no tengan nada que ver con los actos de violencia ocurridos o por ocurrir (anteriores o posteriores), sino por ejemplo, de sentimientos de soledad o de oscuridad que finalmente tienen que ver, en el primer caso, con la ausencia de organización social o la precaria institucionalidad; o en el segundo caso, por la falta de iluminación de una calle, la ausencia de recolección de basura o la inexistencia de mobiliario urbano.

Si la ciudad es un espacio de “soledades compartidas” y, por tanto, el lugar del anonimato y la inseguridad; allí el temor crecerá y, lo que es peor, el miedo se convertirá en un principio urbanístico. Es decir, hay un miedo construido en la ciudad y también una ciudad construida por el miedo.

Por esta razón, las políticas urbanas han empezado a tomar en cuenta esta dimensión, desarrollando propuestas como las llamadas, por ejemplo: “ventanas rotas” impulsadas en Nueva York y diseñadas para regular la conducta social en el espacio público; o “prevención situacional” que busca poner barreras físicas al crimen. De allí, que sea pertinente plantearse preguntas como las siguientes: ¿quién concibe, usa, produce y controla el espacio público: el crimen o la policía? ¿estamos en esta disyuntiva? No es dable pensar en estas como opciones, por eso

hay que buscar alternativas que produzcan más ciudad y más seguridad tanto objetiva como subjetiva”.

2.2.1.1. Definiciones de las dimensiones de percepción de inseguridad ciudadana

2.2.1.1.1. Definición de capacitación y especialización

Según el portal de la web Recursos humanos. Formación del personal (2013) aparte de definir la formación de personal, también desarrolla lo que es la capacitación, mencionando que Chiavenato, define la capacitación como “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Según la página web de Administración de recursos humanos (2013) y referido a la capacitación, señala lo siguiente:

Importancia de la Capacitación de recursos humanos. En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.

Beneficios de la capacitación. La capacitación en todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

Cómo beneficia la capacitación a las organizaciones:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles
- Crea mejor imagen
- Mejora la relación jefes-subordinados
- Se promueve la comunicación a toda la organización
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes

1) Cómo beneficia la capacitación al personal:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forjas líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

2) ¿Cómo establecer objetivos de la capacitación?

Establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación.

Los objetivos especifican que el empleado sea capaz de lograr algún cambio después de terminar con éxito el programa de capacitación. Por tanto, ofrecer un centro de atención para los esfuerzos tanto del empleado como del instructor o, así como un punto de referencia para evaluar los logros del programa de capacitación.

Los principales objetivos son:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo continuo, no sólo en un cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.

- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

3) ¿Cómo determinar las necesidades de capacitación?

El inventario de necesidades de capacitación es un diagnóstico que debe basarse en información pertinente, gran parte de la cual debe ser agrupada de modo sistemático, en tanto que otra reposa disponible en manos de ciertos administradores de línea. El inventario de necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff: corresponde al administrador de línea la responsabilidad de detectar los problemas provocados por la carencia de capacitación. A él le compete todas las decisiones referentes a la capacitación, bien sea que utilice o no los servicios de asesoría prestados por especialistas en capacitación.

Los principales medios utilizados para efectuar el inventario de necesidades de capacitación son:

- Evaluación del desempeño: mediante esta, no sólo es posible descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.
- Observación: verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinario, alto índice de ausentismo, rotación elevada, etc.
- Cuestionarios: investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (check list) que evidencien las necesidades de capacitación.
- Solicitudes de supervisores y gerentes: cuando la necesidad de capacitación apunta a un nivel más alto, los propios gerentes y supervisores son propensos a solicitar la capacitación para su personal.
- Entrevistas con supervisores y gerentes: contactos directos con supervisores y gerentes respecto de problemas solucionables mediante

capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos sectores.

- Reuniones interdepartamentales: discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.
- Examen de empleados: resultados de los exámenes de selección de empleados que ejecutan determinadas funciones o tareas.
- Modificación del trabajo: cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.
- Entrevistas de salida: cuando el empleado va a retirarse de la empresa, es el momento más apropiado para conocer su opinión sincera acerca de la empresa y las razones que motivaron su salida. Es posible que salgan a relucir deficiencias de la organización, susceptibles de corrección.

Según la página web de Conexión Esan (2017) “La capacitación servirá para que todos los colaboradores de la empresa cuenten con las competencias específicas y genéricas necesarias para desempeñarse de manera eficiente dentro la empresa”.

El aporte de la capacitación consiste en contar con personal preparado para afrontar los desafíos que constantemente tienen las organizaciones.

"La intención es que los colaboradores se encuentren a la altura de los requerimientos que la empresa necesita, logrando satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización -y sus puestos de trabajo-. La idea es que las personas estén preparadas para llegar a ser competitivas en el mercado y lograr con éxito los objetivos empresariales"

De acuerdo con la página web de Visa Empresarial (2015), se define especialización laboral como la práctica de trabajo de asignar tareas y actividades especiales para los trabajadores individuales o grupos.

Uno de los puntos favorables de las tareas especializadas es el que el empleado recibe una mejor paga, pero en ocasiones se enfrenta a una mayor

monotonía, Asimismo, puede resultar complicado cubrir el trabajo de un empleado especializado durante periodos de ausencias como, por ejemplo, vacaciones.

En definitiva, un empleado realiza una tarea determinada que no realiza el común del personal, la tarea diaria es específica y requiere de un conocimiento especial que se puede haber adquirido en la práctica, o a través de un estudio especializado.

En la Policía Nacional del Perú, el personal de oficiales y sub oficiales PNP deben observar el plan de carrera que significa estar capacitándose y especializándose en las competencias funcionales para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía. Obviamente este plan de carrera es observado rígidamente en la plana de oficiales, lo que no sucede con los sub oficiales, donde al parecer hay una indiferencia total por mejorar en sus actitudes y aptitudes por brindar un mejor servicio a la sociedad. Pero ante esta dejadez no solo se perjudica el personal que muchas veces no logra hacer carrera en su nivel, sino quien sale peor parada es la institución policial a la cual se dirigen todas las miradas cuando los servicios policiales no se brindan con la prontitud y eficiencia que el caso amerita.

En el diario Correo digital de 21 de octubre de 2016. Se reseña que en la PNP: el 25% de efectivos serían dados de baja por esta razón. Refirió que “El 25% de los 5 mil 400 efectivos policiales de Arequipa están en peligro de ser dados de baja por falta de capacitaciones y cursos de especialización, así lo dio a conocer el jefe del Estado Mayor de la Región Policial, Cnel. PNP Fredy Zegarra Black”

Y, asimismo, que “de los 110 mil policías que existen a nivel nacional, cerca de 25 mil están en peligro de ser retirados por problemas de diferente índole. “Ellos tienen descuentos judiciales por demandas por alimentos, no siguen cursos de especialización y corrupción”

2.2.1.1.2. Definición de falta de recursos humanos

De acuerdo a Significados.com. Los recursos humanos de una empresa (RRHH) o *human resources* (HR) en inglés, es una función y / o departamento del área de 'Gestión y administración de empresas' que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organización con el fin de aumentar su productividad.

Los recursos humanos fuera del contexto de una función o un departamento de una empresa es sinónimo de capital humano, o sea, serían los funcionarios de una empresa.

Cruz (2013) publicó un artículo sobre la Importancia de los recursos humanos, la cual precisa lo siguiente:

“La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo”

De acuerdo con la página web Qué cursar (2017) se resalta la importancia de la función de los recursos humanos en los siguientes términos:

- Organización y planificación del personal: planificar las plantillas de acuerdo con la organización de la empresa, diseñar los puestos de trabajo pertinentes, definir funciones y responsabilidades, prever las necesidades de personal a medio y largo plazo, analizar los sistemas retributivos y de promoción interna.
- Reclutamiento: realizan procedimientos orientados a atraer candidatos convenientes para un puesto de trabajo.
- Selección: se encargan del correcto escogimiento de las personas que trabajaran en la empresa.
- Planes de carrera y promoción profesional: controlan el desarrollo del personal implementado a través de planes de carrera; programas en los cuales los empleados pueden adquirir la experiencia necesaria para progresar en la estructura de la organización.
- Evaluación del desempeño y control del personal: controlan aspectos como el paro, las horas extraordinarias, los movimientos de plantilla, la pirámide edad o las relaciones laborales, entre otras tareas.

- Detectan el nivel de satisfacción del trabajador dentro de la organización y los motivos de descontento, con la intención de aplicar medidas correctoras.
- Administración del personal: consiste en gestionar todos los trámites jurídico-administrativos que comporta el personal de la empresa.
- Prevención de riesgos laborales: ejecución de medidas de prevención y de protección, a fin de preservar la salud de las personas que trabajan en la empresa.

La administración de recursos humanos es muy importante en una empresa u organización puesto que administra el recurso humano. El elemento esencial de toda empresa son las personas ya que son las que desarrollan el trabajo y logran objetivos. Si estas personas están mal guiadas o no tienen la motivación necesaria, su trabajo no llenará ni sus expectativas personales ni laborales. Además, para que la empresa alcance sus objetivos, es necesario que las personas que trabajan en ella estén comprometidas con la misión y la visión de la empresa y asimismo con sus valores.

Dicho esto, el departamento de recursos humanos es esencial para que los empleados se sientan parte importante de la organización de la empresa, lo que indiscutiblemente optimizará su productividad y, con ello, los resultados de la organización.

Bernaola (2007) señaló que: en nuestro país, la Policía Nacional del Perú (PNP) es la institución tutelar del Estado que tiene como misión garantizar la seguridad y tranquilidad pública, así como la paz social en todo el territorio peruano. Sin embargo, lo expresado encierra una enorme paradoja; no obstante, al tener una gran responsabilidad social, la institución tuvo que reducir personal desde mediados de la década de los años noventa por decisión del gobierno del Ing. Alberto Fujimori, al cerrar las escuelas de formación policial por más de tres años, el personal que pasó a la situación de retiro por límite de edad y de los que fueron expulsados por conducta funcional. En el año 1989 había aproximadamente 120 mil policías en situación de actividad, pero en el año 2003 se redujo a 92,400 efectivos a nivel nacional. No obstante, en dicho período, la población del país pasó

de 21 millones a 27 millones de habitantes aproximadamente², y hoy en día se estima en 30 millones de habitantes.

Según la página web de La República del 9 de marzo de 2018 señaló que: actualmente en La Libertad hay un policía por cada 450 ciudadanos. Dicha cifra es alarmante, tomando en cuenta que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) considera como “aceptable” que haya un policía por cada 250 habitantes para velar por su seguridad, de manera óptima.

2.2.1.1.3. Definición de Inconductas funcionales.

La competencia profesional es el proceso metodológico y filosofía de trabajo continuo, organizado y especializado que precisa de análisis y síntesis para explicar la perpetración del hecho punible; siguiendo los procedimientos policiales en coordinación con el Ministerio Público.

La competencia profesional, exige preparación y honestidad en el desempeño de las funciones asignadas, cuando el personal actúa negligentemente, cae en el terreno de la conducta funcional, por ello, trataremos de este aspecto con cierta profundidad.

De acuerdo con la página web de la biblioteca de la Universidad Nacional del Santa, se tiene la siguiente definición: la palabra conducta no está en el diccionario; sin embargo, la partícula “in” alude a un no. Por ejemplo, cuando decimos indecente, estamos aludiendo a alguien que es no decente; cuando afirmamos que hay incomprensión, señalamos que no existe comprensión; o infructuoso se refiere a algo no fructífero. pero en el Perú la conducta (¿un constructo?) alude a una conducta no apropiada, reñida con la ética; es un término creado por jueces y utilizado, precisamente, en el ámbito jurisdiccional y además en el castrense, luego se le está encontrando en otros escenarios. Lo cierto de todo esto es que, más allá de crear constructos se trata de que además de atropellar al Castellano, creando algo de confusión, los magistrados tratan de esforzarse por no permitir “inconductas” en su ámbito; al menos eso gritan a voz en cuello, pero cada día observamos desconcertados, indignados e impotentes cómo muchos magistrados (¿por cuatro monedas?) evidencian dolosos episodios en nuestro cotidiano devenir. El más reciente caso es el del presidente de la Corte Superior de

Justicia de Arequipa, importante Corte del país, quien fue filmado bebiendo licor en instalaciones oficiales, nada menos que cuando ocupaba cargo en la ODICMA (Oficina Distrital de Control de la Magistratura) sí, en la oficina que controla a los magistrados que evidencian acciones reñidas con la ética (“inconducta” le llaman ellos). Si ese es el comportamiento de profesionales que se encargan de proteger la solvencia moral de quienes están obligados a impartir justicia...¿¿¿qué esperamos de personajes como el juez penal Malzón Urbina??!! Este es otro señor que nos hace sentir en un país del caos y despropósitos jurídicos. Las movilizaciones y plantones organizados por el inminente fallo que este señor preparaba en favor de los anárquicos e informales comerciantes de La Parada, han dado pie a serios cuestionamientos de quienes aspiramos a un Perú mejor. Con sus fallos en contra de la policía que trabajó para apoyar la ordenanza que buscó poner orden, legalidad, limpieza y justicia en la zona, además de ir contra lo valiente de una gestión municipal, nos hace recordar a esos magistrados que liberan a prontuariados delincuentes, a indiscutibles narcos, a políticos corruptos, a pesar de que las evidencias los inculpen indubitadamente.

Ahora queda más nítido aquella afirmación que hacían ciertos medios limeños en el sentido de que a García Pérez no se le juzga por el genocidio de los penales en su primera gestión (hay que recordar que ese delito jamás prescribe), sólo por tres cosas fundamentales: la primera, por temor; la segunda, por temor; y la tercera por temor.

Y los señores magistrados, llamados a impartir justicia, se les ve a muchísimos de ellos (aun cuando existen honorables, aunque escasas excepciones) comprometidos en dolosos actos punibles. Sin embargo, son remunerados con los más altos sueldos que existen en nuestro país para los funcionarios públicos, en un Estado donde la política remunerativa es un caos por sus alarmantes desniveles e inequidades. Recuérdese lo que gana un miembro del magisterio (S/.1200.00) o un catedrático (S/. 2000.00), o un médico (S/.2500.00) y muchos de estos últimos en condiciones, en extremo, penosas como nos lo presentó Rosa María Palacios en uno de sus programas televisivos. A estos tres últimos tipos de profesionales casi no se les ve en las institucionalizadas coimas. Más respeto al país, señores.

Los miembros de la Policía Nacional del Perú, tienen una enorme responsabilidad en sus manos, de acuerdo con lo señalado por el artículo 166° de la Constitución Política del Perú: “Finalidad de la Policía Nacional. La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras”.

Es un mandato otorgado por el Estado, para que los policías impongan orden y justicia de acuerdo al ordenamiento legal y respetando los Derechos Humanos emanados de la legislación internacional.

Existe un Código de Ética, que busca establecer un protocolo de actuación respetando los valores morales y dignidad de la persona humana; pero, sin embargo, no obstante ser preparado y formado para respetar y hacer respetar la ley, el funcionario policial muchas desconocen o por negligencia comete excesos en la función policial y abusa de ese poder que le ha dado el Estado. Y no solo eso, sino que a través de la corrupción comete ilícitos penales, aprovechándose del uniforme, armas y autoridad conferida por el Estado, para cometer delitos y faltas, beneficiándose ilícitamente de recursos económicos. Existen efectivos policiales, que no tienen mística institucional, no le importan los valores institucionales y finalmente son carentes de valores morales donde no respetan ni a su familia. Hay necesidad de establecer filtros muy estrictos para que gente inescrupulosa ingrese a las filas de la noble institución policial.

2.2.1.1.4. Definición de falta de profesionalismo

Procedimiento policial que son plasmados en un atestado policial, el mismo que contiene una serie de diligencias practicadas por los funcionarios policiales, para el esclarecimiento de un hecho delictivo, a fin de determinar las circunstancias concurrentes del mismo y la posible responsabilidad de las personas implicadas. El hecho de actuar de esta manera, nos acercamos más al término de profesionalismo, por ello lo trataremos con más detalle.

Según Raffino (2019) en un artículo titulado “Profesionalismo” ha definido el profesionalismo como: “la manera o la forma de desarrollar cierta actividad

profesional con un total compromiso, mesura y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas socialmente”

El concepto de profesionalismo está estrechamente ligado a la actividad profesional. Se entiende por profesional a aquella persona que se dedica a la práctica o al desarrollo de una actividad específica, generalmente con un fin de lucro. Es importante aclarar que esto también se utiliza para ciertas clases de deportistas, diferenciándolos de los deportistas amateur.

El profesionalismo, por su parte, es entendido como una virtud o una cualidad positiva. Es una de las principales características positivas que se desea en todo profesional, como la ética de trabajo. Por otra parte, la RAE define el profesionalismo como la *“utilización de una profesión con fines de lucro”*.

Esta característica es buscada en todo profesional, pero no es condición absolutamente necesaria para la misma, todos nos hemos topado alguna vez con un profesional no muy comprometido. Por otra parte, el profesionalismo es muy bien valorado, entre colegas y con clientes (si es que trabaja con estos).

Para que se considere que la labor de una persona ha sido desarrollada con profesionalismo es necesario que cumpla ciertos requisitos. En primera medida, debe mostrar un compromiso superior al normal con la labor que se va a realizar. Por ejemplo, en el caso de los médicos, un seguimiento personalizado del paciente, la contención correspondiente a la familia, interconsultas y otras medidas son muestras de profesionalismo. Otro ejemplo puede ser un abogado que asesore correctamente a su cliente, lo mantenga al tanto de todas las novedades y gestione todos los trámites burocráticos correspondientes.

En un ámbito empresarial el profesionalismo es una de las piezas claves para el desarrollo de la misma. Esto se nota aún más en los escalafones más altos de la organización, ya que una falta de compromiso puede tener resultados catastróficos para el grupo entero. Por otra parte, una muestra de profesionalismo por parte de la cúpula empresarial puede resultar inspirador para todas las personas que trabajan en la misma.

Dentro del profesionalismo se pueden incluir los modales y la forma de referirse hacia sus pares, clientes y superiores. La correcta vestimenta y la

apariciencia son factores que pueden ayudar a presentar una apariencia más profesional. Por otra parte, requiere un apego al Código de Ética profesional que la profesión requiera.

Si bien el profesionalismo es una virtud que no necesariamente se encuentra en todas las personas, la falta de profesionalismo es uno de los peores defectos con los que puede toparse una persona en su desarrollo laboral. En un ámbito laboral privado puede resultar en la pérdida de clientes o frustración personal, pero la falta del profesionalismo en un ámbito grupal o empresarial puede resultar en un desastre para toda la organización.

La falta de compromiso, no utilizar el vocabulario adecuado, negligencia, impuntualidad, son solo algunos de los ejemplos de lo que pueden ser muestras de falta de profesionalismo. El profesionalismo puede ser incentivado, estimulado, pero no hay formas de obligar a alguien a tomar esta actitud.

Las nuevas tendencias mundiales en las instituciones prestadoras de servicios, es optimizar sus productos, mejorar la calidad en sus procesos y brindar los mismos con valor agregado, con valor público para satisfacer las necesidades de la sociedad. Estos procesos de mejoramiento de los servicios, tienen que ser incorporados en los procesos de formación de las nuevas generaciones de policías, lo que se ha denominado vocación de servicio para la sociedad. Estos efectivos de reciente egreso salen con todas sus competencias funcionales fortalecidas, con los contenidos de la legislación policial, derechos humanos, código de ética y los protocolos de intervención bien definidos. Pero que sucede en la realidad, porque hay negligencia en las intervenciones policiales, porque hay abuso de autoridad, porque el mal uso del arma de fuego, porque no se redacta la documentación a la autoridad competente sin errores, porque hay violencia familiar en sus hogares. El policía debe tener buen trato al público, debe estar actualizado en las materias profesionales para actuar correctamente y ser modelos a emular. La falta de profesionalismo atenta contra la imagen institucional.

2.2.1.2. Teorías sobre percepción de inseguridad ciudadana

La tranquilidad y las facilidades para caminar son unos de los principales componentes para mantener un entorno urbano sostenible. La percepción de inseguridad contribuye en gran medida a reducir el tiempo que los peatones dedican a caminar, especialmente en las ciudades con bajas tasas de criminalidad.

Sin embargo, la percepción de inseguridad ciudadana en el Cercado de Lima y Callao, es alta oscila alrededor del 80% para ambas ciudades; por lo que se convertido en uno de los principales problemas de nuestras ciudades siendo el arrebato y el cogoteo como las técnicas más usadas para perpetrar el robo al menudeo. A continuación, les mostramos un cuadro con las teorías que fundamentan el contenido de esta variable, según Paydar, M., Kamani, F. (2015):

Tabla 1.

Teorías y factores relacionados con la percepción de inseguridad y el temor a la delincuencia en entorno urbano

	Factores individuales	Factores sociales	Factores ambientales (Factores del entorno edificado)	Otros factores (No relacionada con las teorías)
Teoría de la victimización	Experiencia personal de victimización o víctima de un delito (Rader et al., 2007; Schafer et al., 2006)	Representación de la inseguridad en el espacio público a través de la influencia social, noticias locales (Chiricos et al., 2000; O'Connell, 1999) y los medios de comunicación (Información compartida acerca de los entornos inseguros)(Ferraro, 1995; Heat y Gilbert, 1996)		Satisfacción Residencial (Amérigo y Aragón, 1990; Fried, 1982; Galster y Hesser, 1981) La identidad social urbana y el apego a los lugares (Identidad del lugar) (DiMasso et al., 2011; Valera y Guardia, 2012; Valera y Pol, 1994; Valera et al., 1998)
Teoría de la vulnerabilidad física	Edad y sexo (Amerio y Roccatto, 2005; Chadee y Ditton, 2003; Mesch, 2000; Rader et al., 2007; Scott, 2003)			
Teoría de la vulnerabilidad social		Niveles de educación (Covington y Taylor, 1991), Ingresos (McGarrell et al. 1997; Will y McGrath 1995), Ocupación, desempleo, propiedad de automóviles (Covington y Taylor 1991)		Hacinamiento (Thomé y Torrente, 2003) las dificultades de integración social, la diversidad étnica (Brunton-Smith y Sturgis, 2011; Lane y Meeker, 2004; Skogan, 1995)
Teoría de la red social		Cohesión social entre residentes, opinión sobre la policía local (Bissier, 2003; Rodrigues, 2006), grado de apoyo social de la comunidad, (Brunton-Smith y Sturgis, 2011)		
Teoría de las ventanas rotas		Agresores potenciales en el espacio público, presencia de personas merodeando, vandalismo, presencia de tráfico de drogas (Figueroa y Forray, 2013), Presencia de comunidades especiales potencialmente peligrosas, como prostitutas, Presencia de ciertos grupos amenazantes y La falta de gente y apoyos sociales (Day, 1999; O'Brien, 2002; Perkins et al., 1992 y Sandercock, 2000)	Iluminación o ausencia de luz (Atkins et al, 1991), Presencia de espacios desocupados (Harrison y Swain, 2003), graffiti, control visual, daños al mobiliario urbano, edificios desocupados, basura en los entornos, condiciones deficientes de la vivienda, falta de civildad (Doran y Lees, 2005; Moore y Shephard, 2007; Skogan, 1990; Taylor y Hale, 1986; Williamson et al., 2006).	El conflicto social (Di Masso et al., 2011), El tamaño del edificio (Newman y Franck, 1982),
Teoría del espacio defendible			Diseño de espacios públicos a través de la subdivisión de espacios adyacentes en zonas, con el fin de aumentar la vigilancia visual natural de los residentes en estas áreas Newman (1976). Sobre la base de esta teoría, la falta de control territorial, el acceso visual, presencia de muros ciegos y calles estrechas son los componentes de la inseguridad percibida (Jacobs, 1994; Newman, 1996; Perkins et al., 1993; Taylor et al., 1984).	
Teoría de la comunidad virtual			Diseño de espacios públicos para tener la posibilidad de que cohabiten personas de distintos grupos, tales como residentes y no residentes, con el fin de permitir la vigilancia natural sostenible en distintos espacios (Hillier, 1999). Conectividad visual natural se extrae de esta teoría.	

Fuente: Argos (2015)

2.2.1.3. Características de la percepción de inseguridad ciudadana

La Encuesta Nacional de Programas Estratégicos, considera como **percepción de inseguridad**, a la sensación de la población de ser víctima de algún hecho delictivo o evento que pueda atentarse contra su **seguridad**, integridad física o moral, vulnerar sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo.

Teniendo en consideración lo anotado, vamos a señalar ciertas características que son recurrentes cuando tratamos de delitos y faltas en la percepción de la ciudadanía.

Lo primero es diferenciar claramente, lo que es la victimización y lo que es la percepción de inseguridad ciudadana. La **victimización** viene referido al número de hechos denunciados por personas en los cuales manifiestan ser víctimas o perjudicados por alguna infracción penal. O sea, ambos términos son tratados de manera diferente, no son lo mismo.

Otra característica es la notoria ausencia de efectivos policiales en las calles y sobre todo optimizar las estrategias de patrullaje. Hacer mejor uso de las tecnologías de la información. Está ausente la integración policía comunidad. Las víctimas usualmente son jóvenes de ambos sexos, transitando en calles solitarias, mujeres y adultos mayores.

Es claro que las características de la inseguridad ciudadana, es la total ausencia de las medidas preventivas de la Policía Nacional del Perú. No podemos dejar de mencionar el rol que desempeñan los medios de comunicación al tratar los sucesos delictivos y su impacto en la ciudadanía.

2.2.1.4. Importancia de la percepción de inseguridad ciudadana

La seguridad es una preocupación fundamental para los ciudadanos y responsabilidad de los Estados, pues afecta el desarrollo económico y social de los países, a la vez que su gobernabilidad. Para mejorarla, no basta con implementar medidas que disminuyan la comisión de delitos. Nuestros esfuerzos deben dirigirse a comprender qué factores inciden en la percepción de seguridad, y a generar

evidencia que nos permita abordar de forma efectiva la sensación de seguridad en la población dentro de sus territorios.

Es importante tratar este tema y determinar cuál es el comportamiento de ambas sobre todo de la brecha que se manifiesta entre ambas, y cuál es la incidencia de la victimización sobre la percepción de inseguridad ciudadana.

2.2.1.5. Tipos de percepción de inseguridad ciudadana

Kanashiro, Lilian., Dammert, Lucía y Hernández, Wilson. (2018) en un interesante tratamiento de la percepción de la inseguridad, consideran que

que la percepción de inseguridad es aditiva. Es decir, que cada hecho delictivo temido contribuye con el mismo valor a la percepción de inseguridad. Para quebrar este supuesto se empleó la percepción de inseguridad sinérgica, la cual permite que la suma de cada temor puede ser mayor o menor a su acumulación aditiva.

Bajo ese marco la alternativa a la percepción de inseguridad aditiva está en considerar que sus componentes no necesariamente guardan el mismo valor. Estudios en la rama de psicología del riesgo han identificado que la acumulación de amenazas sociales a la salud produce niveles de riesgo que pueden ser menores o mayores que su suma individual. Sus valores actúan en forma sinérgica y además se ha probado recientemente que esta forma de medición de riesgo guarda una correlación con la vulnerabilidad de la persona. Bajo ese marco, Hernández (2018) construyó lo que denominó percepción de inseguridad sinérgica

2.2.1. Bases teóricas de la variable imagen institucional

2.2.2.1. Definición de imagen Institucional

La definición de imagen, está asociada a un conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones.

Pero, que entendemos por imagen institucional, es la imagen que la empresa como entidad articula en las personas. Suele llamarse también imagen corporativa o de empresa.

La imagen institucional engloba y supera a las anteriores, puesto que una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la formación de una buena o mala imagen institucional.

La imagen institucional es la percepción que tienen los públicos al evaluar el comportamiento y presentación de la organización

Estos alcances trasladados a la imagen institucional de la Policía Nacional del Perú, tiene que ver con un conjunto de factores que pueden derivar en buena a mala imagen institucional. Si la policía en una jurisdicción policial sea el distrito de Breña u otro, cumple a cabalidad con su trabajo, voy a individualizar ese policía es respetado por la gente de bien y temido por el delincuente que vive al margen de la ley, pero esa actitud del policía de cumplir a cabalidad su trabajo, comentada favorablemente por la ciudadanía, se transforma en opinión pública y esa buena acción, trasciende hacia la institución. Pero me he referido al cumplimiento cabal del trabajo, simplemente a ello, pero si el efectivo policial, consciente de la mística institucional, vocación de servicio, buena formación en valores, agregara un trato cortés y amable, la percepción de la ciudadanía va a ser positiva a la imagen institucional. Mencione que existen una serie de factores que permiten conceptualizar la imagen institucional en la policía, un factor de actualidad que influye en la percepción de la imagen institucional, es el clima de inseguridad ciudadana que vivimos, y que es generada por la delincuencia común y organizada y por más esfuerzos que haga la Policía por brindar una buena imagen del instituto, obviamente la inseguridad ciudadana, extenderá un manto de dudas, sobre su efectividad profesional para solucionar este problema de palpitante actualidad.

2.2.2.2. Definición de las dimensiones de Imagen Institucional

2.2.2.2.1. Definición de medios de comunicación

Los medios de comunicación son instrumentos utilizados en la sociedad contemporánea para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual. En nuestras sociedades, estos canales son esenciales para el establecimiento y desarrollo de todo proceso de interacción humana.

Los medios de comunicación desempeñan un rol importante en la difusión y propalación de las actividades que realiza la Policía Nacional del Perú. Para ello, la PNP cuenta con la Dirección de Comunicación e Imagen de la PNP (DIRCIMA).

La Dirección de Comunicaciones e Imagen Institucional tiene como misión: la gestión de la información y comunicación del Instituto, empleando estrategias comunicacionales y promoción de los servicios policiales, tendentes a optimizar los niveles de confianza en la ciudadanía, que permitan elevar su prestigio; proporcionando asesoramiento al director general en aspectos de imagen corporativa.

En esta relación con los medios de comunicación, es importante resaltar la coordinación que se establecen entre ambas instituciones,

La Policía Nacional tiene diferentes unidades tanto administrativas como operativas que son emblemáticas por su propia función y que pueden ser explotadas en materia de información y comunicación a la ciudadanía; tenemos por ejemplo, la Dirección Antidrogas (DINANDRO), la División de Investigación de Robos (DIVINROB), la División de Investigación de Homicidios (DIVINHOM), la Dirección contra el Terrorismo (DINCOTE), el Escuadrón de Emergencia (DIVEME) entre otras unidades que día a día, ejecutan acciones significativas en la lucha contra la delincuencia; y que, sin embargo no son difundidas estratégicamente a la ciudadanía.

La DIRCIMA está compuesta por la División de Asuntos Especiales, Prensa-Propaganda y Relaciones Públicas. Para el tema en estudio interesa mencionar una de las funciones de la División de Asuntos especiales:

- Proponer las políticas, objetivos y estrategias en materia de información y comunicación del instituto.
- Estudiar y evaluar información que afecta la imagen institucional, formulando los documentos de estado mayor respectivos en materia informativa y comunicacional.
- Analizar los resultados de encuestas de opinión sobre la PNP, con la finalidad de mantener informado al comando PNP de los niveles de

aceptación y/o aprobación de la ciudadanía, proponiendo las estrategias de comunicación que permitan fortalecer o contrarrestar sus efectos.

Una de las conclusiones a la que arribó la tesis de Villavicencio, E. (2014) es que: La ciudadanía no tiene una buena imagen de la Policía Nacional por la información negativa que se da del accionar delictivo de algunos efectivos policiales en los medios de comunicación televisiva, radial y escrita; sin embargo, la información de las acciones policiales relevantes no es difundida en esa misma magnitud.

Por todo lo anotado es importante establecer alianzas estratégicas con los medios de comunicación, para que difundan las intervenciones meritorias del personal policial y así elevar la imagen institucional, y consecuentemente recuperar la confianza del público externo.

2.2.2.1.2. Definición de credibilidad ciudadana

La credibilidad se compone de dos dimensiones principales: confianza y grado de conocimiento donde ambas poseen componentes objetivos y subjetivos. Es decir, la capacidad de generar confianza es un juicio de valor que emite el receptor basado en factores subjetivos como las afinidades éticas, ideológicas o estéticas.

Según Pérez y Gardey (2010) han definido a la credibilidad en los siguientes términos:

Credibilidad es la cualidad de creíble (que puede o merece ser creído). El término procede del vocablo latino *credibilis*. Por ejemplo: “Ella perdió toda la credibilidad conmigo cuando me mintió acerca de su relación con Lautaro”, “Es un hombre respetado y de mucha credibilidad”, “La doctora Irene Sánchez construyó su credibilidad gracias a la honestidad de su trabajo cotidiano”.

La credibilidad, por lo tanto, hace referencia a la capacidad de ser creído. No está vinculado a la veracidad del mensaje, sino a los componentes objetivos y subjetivos que hacen que otras personas creen (o no) en dichos contenidos. Para tener credibilidad, la persona o la información deben generar confianza en los demás.

Pueden darse los dos siguientes casos: que una persona diga la verdad y nadie le crea; que alguien mienta, pero sus interlocutores confíen en sus palabras al pie de la letra. Esta diferencia está vinculada a la credibilidad de las personas y a su capacidad para convencer al prójimo.

Sin embargo, es importante recordar que la base de la credibilidad debería ser siempre la honestidad, dado que ninguna persona logra construir un círculo de amigos que dure toda la vida si intenta sustentarlo con mentiras y falsedad. No importa lo mucho que alguien haya conseguido influenciar a su entorno: si se descubre que no ha sido honesto, su estructura probablemente se desmoronará.

En algunas profesiones y oficios, la credibilidad es un valor imprescindible. Los políticos y los periodistas deben resultar creíbles, de lo contrario sus trabajos pierden importancia. El político que no tiene credibilidad no será votado en las elecciones, mientras que el periodista que se encuentra en la misma situación no tendrá buena recepción por parte del público

En los últimos tiempos, algunos miembros de la Policía Nacional del Perú (PNP) han protagonizado una serie de casos ciertamente cuestionables que por sí mismos, y sin entrar a evaluar otros factores como la corrupción o la falta de recursos, cuestionan la credibilidad policial que, por cierto, también es una de las instituciones más golpeadas.

Esas experiencias ingratas y otras de similar trascendencia institucional, seguro que reafirmarán nuestra desconfianza respecto de la institución, tanto en relación con el desempeño de las labores propias de los policías en las calles, la formación y el control de quienes serán parte del personal policial (selección y seguimiento psicológico de los cadetes; capacidad de gestión de la Escuela de Oficiales), cuanto en la valoración y el trato del mismo Estado a la institución policial. Todo ello, en conjunto, constituye una significativa debilidad para diseñar e implementar políticas públicas en seguridad ciudadana, ya que, junto con los gobiernos locales y la ciudadanía, la Policía es uno de los actores fundamentales en esta materia.

Si bien el balance en torno a la confianza o desconfianza en nuestra policía es perjudicial para todos, lo es particularmente para los buenos oficiales que forman

parte de la institución, cuya credibilidad es mellada especialmente por los malos elementos que parecieran encontrar protección en un extraño espíritu de cuerpo. En efecto, muchos policías mantienen una vocación de servicio (que incluye su disposición a perder la vida) pese a las bajas remuneraciones y la calidad de atención que reciben por parte del Estado, además de las agresiones físicas y verbales propinadas por no pocos ciudadanos.

2.2.2.1.3. Definición de relaciones con la comunidad

Pérez y Gardey (2008) han desarrollado el concepto de relaciones humanas orientado a las relaciones con la comunidad, en los siguientes términos: cuando los seres humanos interactúan en el marco de una sociedad o de una comunidad, entablan relaciones humanas. Estos vínculos suelen basarse en la jerarquía y se desarrollan mediante la comunicación.

Se considera que las relaciones humanas son esenciales para que las personas puedan desarrollar su potencial individual, ya que estos vínculos son los que permiten la constitución de diversas sociedades que tienen distintos órdenes, desde pequeñas aldeas hasta las ciudades más grandes.

Toda relación humana implica, necesariamente, al menos a dos individuos. A partir de las interacciones, las personas pueden desarrollar una vida compartida de manera amistosa y cordial. La clave está en aceptar ciertas reglas que deben respetar todos los integrantes de la comunidad y en no avanzar sobre los derechos individuales de cada sujeto.

Hay que diferenciar entre el concepto de relaciones humanas y relaciones públicas. Éstas últimas pretenden lograr el desarrollo y la aceptación de una organización dentro de la comunidad, al informar sus objetivos y sus metodologías de trabajo. Es decir que, mientras las relaciones humanas son vinculaciones entre personas, las relaciones públicas establecen vínculos entre los seres humanos (individuos) y una organización o entidad (grupo).

El campo de las relaciones humanas es muy importante en el ámbito laboral ya que, si no se desarrollan en forma amistosa, pueden afectar la productividad y la eficiencia de las empresas. Por eso, los directivos siempre deben esforzarse por

conformar equipos de trabajo donde existan buenas relaciones humanas, minimizando las discordias y evitando los ambientes conflictivos.

En el acto que todo ser humano realiza al poner en palabras sus sentimientos, pensamientos y deseos, está intentando entablar una relación con aquel ser humano que le escucha; de este modo ambas personas pueden enriquecerse con el universo interior de quien tienen delante.

En una sociedad ideal las relaciones deberían estar pautadas mínimamente, si los seres humanos pudiéramos ser más libres de decir aquello que sentimos sin temor a la reacción del otro ser humano, posiblemente podríamos entablar relaciones más sinceras y más duraderas, que contengan un único requisito, el respeto mutuo.

Cabe señalar también que existe una ciencia de las relaciones humanas que consiste en un estudio científico que analiza al hombre como individuo social y establece conclusiones en cuanto a su forma de interactuar con su entorno.

Las ex instituciones policiales, entre ellas la Guardia Civil, desplegaba sus actividades en una labor netamente preventiva y hasta muchos años de la aparición del terrorismo de 1980, era tradicional mencionar al “Guardia de la esquina” como un referente de seguridad y confianza. La comunidad celebraba el 30 de agosto el día de la Guardia Civil y por supuesto de Santa Rosa de Lima, se realizaban verbenas y la comunidad se confundía con la policía en una fiesta comunal. Luego sobrevino el terrorismo y la policía se acuarteló en sus comisarías y la relación tan cercana con la vecindad desapareció, Fueron las circunstancias para que los gobiernos locales crearan sus policías municipales, y que hoy conocemos como el serenazgo. Luego de la captura de Abimael Guzmán en 1992 y manteniéndose remanentes del terrorismo aliado con los narcotraficantes en la selva; se ha tratado de retomar la relación con la comunidad, se han establecido planes nacionales con programas preventivos orientados hacia la niñez y juventud peruana, de Acciones Cívicas a nivel nacional, programas que contemplan las Vacaciones Útiles y Policía Escolar y Autoprotección con apoyo de los padres de familia. En el marco de esta relación con la comunidad se ha pretendido crear la Policía Comunitaria o Policía de Aproximación que busca estrechar las relaciones atendiendo un interés común,

la seguridad ciudadana. Asimismo, se han creado las Juntas Vecinales como apoyo a función policial, se han creado programas a través del Estado como “Barrio Seguro” comprometiendo en esta cruzada a taxis y vehículos menores para crear conciencia del apoyo que necesita la población para combatir la inseguridad ciudadana. Y así podríamos enumerar programas barriales y comunales que se agrupan para desarrollar acciones conjuntas contra la delincuencia en el marco de la ley. Sin embargo, la inseguridad ciudadana continúa creciendo a pesar de las medidas que el gobierno implementa como los megas operativos, sistema de recompensas, endurecimiento de las penas en el código penal, el establecimiento de estado de emergencia en la Provincia Constitucional del Callao y continúan las matanzas entre grupos de trabajadores de construcción civil, y disputas entre bandas delincuenciales por el comercio de la droga.

2.2.2.1.4. Definición de ética profesional

Según Yurén (2011) la ética profesional es parte de una cultura profesional que incluye un conjunto de saberes, creencias, valores y esquemas de acción que orientan las prácticas en el campo profesional. Como parte de la cultura, se transmite de una generación a otra mediante procesos de socialización y enculturación; sus elementos son más o menos compartidos por quienes se reconocen con derechos y obligaciones para ejercer la profesión; sirve de pauta de lectura a los profesionales para dar sentido a sus actividades en el contexto en el que actúan y está en la base de las prácticas profesionales y de las estructuras que sostienen la profesión.

En la ética profesional distingo tres dimensiones: la eticidad de la profesión, la moralidad y el comportamiento moral del profesionista. La eticidad de una profesión es el conjunto de ideas acerca de las acciones y prácticas que en la profesión merecen el calificativo de “buenas”, así como los valores que caracterizan la misión de la profesión. La moralidad del profesionista consiste en los procedimientos de juicio conforme a los cuales el profesional, en cada caso, toma decisiones cuando los valores entran en conflicto o cuando la validez de las normas se pone en cuestión.

El tercer componente de la ética profesional es el comportamiento moral o conjunto de actos que realiza el sujeto en el plano profesional. Además de la eticidad internalizada y los procedimientos de juicio moral, en el comportamiento se pone en juego la capacidad de auto-regulación, que consiste en el esfuerzo para dirigir la propia conducta y convertir los principios morales en formas de vida, prácticas y modos de ser.

Una profesión es un conjunto de competencias y saberes sancionados socialmente, aplicados en la realización de actividades y prácticas ejercidas públicamente para cumplir con una función social. También constituye un elemento identitario; el ejercicio de la profesión es la vía para la obtención de ingresos que permiten satisfacer las necesidades del o la profesional y su familia. La profesión se ejerce en el marco de instituciones, aun cuando el profesional ejerza libremente. El profesional transita permanentemente entre lo público y lo privado, y tiene dominio sobre un campo determinado de actividades; está en constante formación (al menos eso es lo deseable) y las más de las veces forma parte de asociaciones gremiales que contribuyen al desarrollo de la profesión.

2.2.2.3. Teorías sobre imagen institucional

En el proceso de gestión de la imagen corporativa, las variables fundamentales son: identidad corporativa, comunicación corporativa, imagen corporativa, y la retroalimentación. La identidad corporativa es la realidad de la corporación de la personalidad única e individual de la empresa que lo diferencia de otras compañías. La comunicación corporativa es el conjunto de las fuentes, los mensajes y los medios por los cuales la empresa transmite su singularidad o marca a sus diferentes públicos. Imagen corporativa está en el ojo del espectador-la impresión de la corporación global en poder de sus diversos públicos.

Identidad corporativa. La identidad corporativa (la realidad y singularidad de la organización) puede ser dividida en cuatro partes componentes: estrategia corporativa, la cultura corporativa, diseño organizacional, y de operaciones. La estrategia es el plan general que determina el alcance del producto / mercado de la empresa, las políticas y programas con que decide competir en sus mercados elegidos. La cultura corporativa son los valores y creencias compartidos que los

miembros de la organización tienen en común, como se relacionan entre sí, sus puestos de trabajo, y la organización. Define lo que el personal de la empresa cree que es importante y sin importancia, y explica en gran medida por qué la organización se comporta de la manera que lo hace. El diseño organizacional se refiere a las opciones fundamentales que los altos directivos hacen en el desarrollo del modelo de relaciones de organización. Abarca cuestiones tales como, si las tareas básicas deben ser organizadas por función o división de producto, la configuración general de la compañía, el grado de descentralización, el número de personal del staff, el diseño de los puestos de trabajo y los sistemas y procedimientos internos. Operaciones, el cuarto y último componente de la identidad corporativa, es la suma de las actividades de la empresa, que se dedica a llevar a cabo su estrategia. Estas actividades se convierten en parte de la realidad de la empresa y pueden influir en su identidad en una amplia variedad de formas.

2.2.2.4. Características de la Imagen Institucional

Las características básicas de la imagen corporativa, según Sordo, A. (s/f) son las siguientes:

- Se trata de una creencia del cliente.
- Depende de los afectos y necesidades del cliente.
- Cambia con el tiempo, como toda percepción.
- Define una actitud hacia la marca por parte del público.
- Es la síntesis de los mensajes que proceden de los productos y servicios.

2.2.2.5. Importancia sobre la imagen institucional

Varios factores han contribuido a la creciente importancia de la imagen corporativa en los últimos años. Por ejemplo, el clima de negocios en los Estados Unidos se ha convertido en uno de complejidad del medio ambiente y cambio. Esto ha obligado a muchas empresas comerciales a alterar significativamente sus estrategias para competir mejor y sobrevivir. La aceleración de los ciclos de vida del producto es otra dimensión vital del entorno empresarial turbulento. La globalización ha sido todavía otro catalizador en el aumento de los programas de imagen corporativa, ya que las empresas han buscado maneras de difundir su reputación a mercados distantes. Un factor relacionado es que una empresa

expande sus operaciones a nivel internacional, o incluso a nivel nacional, a través de adquisiciones, existe el riesgo de que en sus unidades de negocio dispersas geográficamente se proyecten imágenes diferentes o contrarias en detrimento de la sinergia corporativa.

Un último factor estimulante de la imagen corporativa de interés actual es la creciente expectativa de la sociedad de que las corporaciones sean socialmente responsables. Muchos de los consumidores de hoy en día consideran la imagen ambiental y social de las empresas en la toma de sus decisiones de compra. Algunas empresas han reconocido esta realidad y cosechado enormes beneficios mediante la realización de una manera social y ambientalmente responsable. Algunas de estas empresas actúan por altruismo genuino, mientras que otros actúan por un simple reconocimiento de los beneficios comerciales de este tipo de comportamiento.

2.2.2.6. Tipos de imagen institucional

La imagen corporativa se puede clasificar, según Sordo, A. (s/f), en:

- 1) **Imagen corporativa objetiva:** es la imagen que se busca como meta.
- 2) **Imagen corporativa subjetiva:** hace referencia a la imagen de la empresa que tienen los empleados.
- 3) **Imagen corporativa difundida:** se trata de la imagen que se difunde por medio de los productos y servicios.
- 4) **Imagen corporativa percibida:** ésta es la imagen de una empresa que tienen los consumidores y el público en general.

2.3. Definición de términos básicos

Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC). Es el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, encargado de coordinar la acción del Estado, y promover la participación ciudadana. Es liderado por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana.

Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC), es el máximo organismo del Sistema, encargado de la formulación, conducción y evaluación de las políticas, planes y actividades de alcance nacional vinculados a la seguridad ciudadana, con autonomía funcional y técnica.

Inseguridad ciudadana es, de lejos, el principal problema que aqueja a los peruanos. El 47 % de peruanos considera a la inseguridad ciudadana como el principal problema que aqueja al país, muy por encima de la pobreza o el desempleo, según una encuesta del INEI. 17 dic. 2015

Temor a posibles agresiones, asaltos, secuestros, violaciones, de los cuales podemos ser víctimas. Hoy en día es una de las principales características de todas las sociedades modernas, y es que vivimos en un mundo en el que la extensión de la violencia se ha desbordado en un clima generalizado de criminalidad

Secuestro al paso. Los delincuentes recorren con vehículos zonas estratégicas, centrando su observación en comerciantes, funcionarios, personas que circulan en autos modernos, etc., o también al obtener información financiera de su víctima.

Luego hacen un seguimiento a la persona elegida, que puede ser a pie y/o en vehículo para interceptarlo en un lugar solitario y carente de vigilancia policial. Enseguida, amenazándolo con arma de fuego, lo introducen en un vehículo en donde previamente lo despojan de sus joyas, dinero en efectivo o bienes que tenga a la mano.

Cuando la víctima cuenta con tarjeta de crédito o de débito, hacen que el agraviado por medio del cajero automático, retire dinero en dólares o nuevos soles, según el caso. También, los hacen sacar dinero y cosas de valor de su trabajo o domicilio. Una vez que han conseguido su objetivo, los delincuentes dejan al agraviado por lugares lejanos y solitarios huyendo inmediatamente del lugar.

Asalto y robo con marcaje. Los delincuentes se ubican estratégicamente en el interior y/o exterior de una oficina bancaria. Detectan a un cliente que retira una cantidad importante de dinero, a través de un marcador (observador).

Efectúan el seguimiento del cliente en la parte externa, que puede ser a pie o en vehículo. En un lugar estratégico (solitario, alejado de la vigilancia policial)

interceptan a la víctima y amenazándola con arma de fuego la despojan del dinero que retiró.

Políticas Públicas. Son las acciones de gobierno, es la acción emitida por éste, que busca cómo dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, como señala Chandler y Plano, se pueden entender como uso estratégico de recursos para aliviar los problemas nacionales.

Políticas. Grandes lineamientos que posibilitan la acción conjunta para el logro de determinados objetivos. Son grandes líneas de acción que se trazan con carácter normativo, desde nivel más alto de la administración pública o privada.

Raqueteo. Este sustantivo es nuevo entre nosotros y designa al delincuente que roba en automóvil y en grupo, generalmente con armas de fuego. Esta actividad delictiva se denomina raquetear y el hecho mismo, raqueteo.

Los 'raqueteros' no son selectivos. No persiguen a empresarios ni a adinerados comerciantes para despojarlos del dinero que retiran de bancos.

Su modo de operar es distinto. Estos delincuentes, suelen alquilar o robar vehículos y les alteran los números de matrícula, para recorrer las calles en busca de potenciales víctimas.

Cualquiera podría estar en la mira de estos criminales. Van acopiando de a poco celulares, laptops, joyas y dinero.

"Los 'raqueteros' operan siempre armados y son capaces incluso de matar por un celular si el agraviado opone resistencia".

"Marcas". Según la policía, ésta es la modalidad con que actúan los 'marcas'. Para perpetrar un atraco primero se consiguen modernos vehículos y entre sus favoritos se encuentran los Volkswagen Bora, Subaru, Audi, Toyota Yaris y los Mercedes, no sólo porque son veloces y pueden ayudar en una posible fuga, sino también porque no levantan sospechas ante la policía y las futuras víctimas.

Sicariato. Es importante señalar que el sicariato está muy ligado al narcotráfico, sino recordemos el auge de esa modalidad en Colombia y México, en nuestro país en la mayoría de estos casos las autoridades les llaman ajuste de cuentas, la

modalidad del sicariato para el delincuente es una labor rentable con bajo riesgo y más fácil que cometer un asalto o secuestro, el delincuente sabe que el Sistema no funciona en forma adecuada y que existe mucha corrupción.

Pero hoy los sicarios son contratados también para Venganzas, problemas de herencias familiares y hasta problemas conyugales, la vida en el País tiene un precio en manos de estos Lumpen, además hoy basta estar en la hora y lugar equivocado un restaurante por ejemplo para ser víctimas mortales de su accionar.

Jurisdicción o Demarcación territorial regida por una autoridad que puede ser distrital, provincial o regional.

Junta vecinal. Agrupación de vecinos que participan voluntariamente en tareas de seguridad ciudadana, en forma preventiva y en coordinación con autoridades locales, Policía Nacional y otras organizaciones sociales de la comunidad.

Victimización. Acción de victimizar, convertir en víctimas a personas o animales.

La inseguridad ciudadana. Se define como “el temor a posibles agresiones, asaltos, secuestros, violaciones, de los cuales podemos ser víctimas. Hoy en día, es una de las principales características de todas las sociedades modernas, y es que vivimos en un mundo en el que la extensión de la violencia se ha desbordado en un clima generalizado de criminalidad...”

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.

HE 2. Existe relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019

HE 3. Existe relación entre las inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.

HE 4. Existe relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable: percepción de inseguridad ciudadana

Situación en la cual la ciudadanía, tiene una permanente sensación de falta de protección y seguridad, en un escenario donde predominan los delitos comunes y expresiones de violencia.

Esta percepción no solo tiene que ver con la manifestación de la delincuencia y la violencia que acompaña a estas; sino que tiene que ver con la desconfianza ante las instituciones operadores de justicia con déficit de credibilidad ciudadana.

Variable: imagen Institucional

Es el reflejo que proyecta la institución policial hacia el público interno y externo, por la acción directa o indirecta de los efectivos, elementos o miembros que prestan servicios policiales, como producto de la misión fundamental.

La imagen institucional, puede ser positiva o negativa, de acuerdo con el compromiso social que adoptan los miembros integrantes de la organización, o la actuación con total indiferencia profesional, perjudicando la misma.

3.2.2. Definición operacional

<i>VARIABLE</i>	<i>DIMENSIÓN</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ITEM</i>
Percepción de Inseguridad Ciudadana	Falta de capacitación y especialización	-Personal no especializado -Cargos desempeñados con anterioridad ineficientemente -Procedencia profesional inadecuada.	3
	Falta de Recursos Humanos	-Permanente rotación de personal. -Reducido número de efectivos policiales. -Constante cambio de colocación.	
	Inconductas funcionales	-Mala infraestructura- -Inadecuado apoyo logístico -Mala coordinación con el Ministerio Público -Falta de experiencia profesional. -Escaso conocimiento del Manual de Procedimientos Operativos Policiales	3
	Falta de profesionalismo	-Deficientes atestados policiales formulados -Investigaciones ineficientes. -Insuficientes años de Experiencia.	3
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM

Imagen Institucional	Relación con los medios de comunicación.	-Número de denuncias presentadas. -Delincuencia urbana. -Modalidades delictivas -Ausencia de Base de datos informáticos.	4
	Credibilidad Ciudadana	-Honradez -Eficiencia -Trato al público	3
	Relaciones con la comunidad	-Denunciantes insatisfechos -Denuncias pendientes -Servicio policial de calidad.	3
	Ética profesional	-Elevada moral. -Honorabilidad. -Vocación de servicio. -Efectivos sancionados	4

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, porque según Muntané (2010) también recibe el nombre de aplicada o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada depende de los resultados y avances de la investigación básica. Es decir, toda investigación aplicada requiere de un marco teórico, aunque lo que le interesa son las consecuencias prácticas.

3.3.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación utilizado fue cuantitativo ya que, según Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar (2014) utilizó la recolección de datos para probar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.4. Diseño de la investigación

No experimental

Según Hernández (2014) “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (pág. 152).

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Hernández (2014) “Población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

La población considerada en la presente investigación está representada por las 18 juntas vecinales de la comisaría de Breña. Las juntas vecinales de seguridad ciudadana son organizaciones sociales de base, promovidas por la Policía Nacional del Perú, que tienen por misión desarrollar actividades preventivas, informativas y de proyección social en apoyo a la Policía Nacional del Perú, para mejorar la seguridad ciudadana mediante el trabajo voluntario no remunerado y participativo, promueven y desarrollan programas de prevención y servicio a la comunidad. De acuerdo con el Manual de Juntas Vecinales (2015), cada junta vecinal debe estar integrada por 10 miembros, formalmente las 18 juntas vecinales de la comisaría de Breña, estarían integradas por 180 miembros

3.5.2. Muestra

Según Hernández (2014) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”

Para el presente estudio utilizamos la muestra de conveniencia, por la dificultad de aplicar el cuestionario al total de los miembros las juntas vecinales, Muchos integrantes no asisten a las reuniones de coordinación y ejecución de eventos preventivos. Sus componentes en promedio son varones de 55 años y madres de familia con carga de trabajo doméstico y cuidado de hijos o nietos,

añadiendo que es una actividad vecinal totalmente de carácter voluntario. Por estas razones la muestra consta de 48 miembros.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a través de preguntas escritas que forman parte entre sí de un sistema.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizaron como instrumento, el cuestionario, que es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria cuyo contenido fue de 32 preguntas aplicadas a los integrantes de las junta vecinales de la comisaría PNP de Breña.

Validación y confiabilidad del instrumento

1) Validez del instrumento

Tabla 2.

Validación de expertos

Mg. Eduardo Tristán Castro	Experto temático
Mg. Denis Cristian Ovalle Paulino	Experto metodólogo

Fuente: Elaboración propia del autor

2) Confiabilidad del Instrumento por alfa de Cronbach

Tabla 3.

Fiabilidad del instrumento variable: percepción de inseguridad ciudadana

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
96,4%	97,0%	16

Existe alta confiabilidad interna entre los 16 ítem del instrumento.

Elaborado de la variable, percepción de inseguridad ciudadana para el recojo de la información de la presente tesis es 96,4%; dado en SPSS.

Tabla 4.

Fiabilidad del instrumento variable: imagen institucional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
97,5%	98.6%	16

Existe alta confiabilidad interna entre los 16 ítem del instrumento.

Elaborado de la variable Imagen Institucional para el recojo de la información de la presente tesis es 97,5%; dado en SPSS.

3.7. Método de análisis de datos

Para el proceso analítico de los datos procedentes del cuestionario sobre la relación de percepción de inseguridad ciudadana e imagen institucional en la comisaría PNP de Breña, 2019, los cuales se desarrollaron de acuerdo con la muestra, los resultados fueron tabulados en Microsoft office Excel 2013, después que los mismos fueran codificados y luego transferidos desde una matriz de hoja de cálculo al programa paquete estadístico SSPS 23, en el cual fue procesado toda la información, considerando que la información base del cuestionario fuera recolectada de forma manual.

3.8. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación: percepción de la inseguridad ciudadana e imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, período 2019, ha sido elaborado dentro de los estándares existentes y validados en el campo de la investigación científica.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

4.1.1. Variable independiente: inseguridad ciudadana.

Tabla 5.

Ítem 1: ¿La comisaría PNP de Breña cuenta con personal idóneo para desempeñar sus funciones con profesionalismo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	39	81,3	81,3	81,3
DE ACUERDO	7	14,6	14,6	95,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

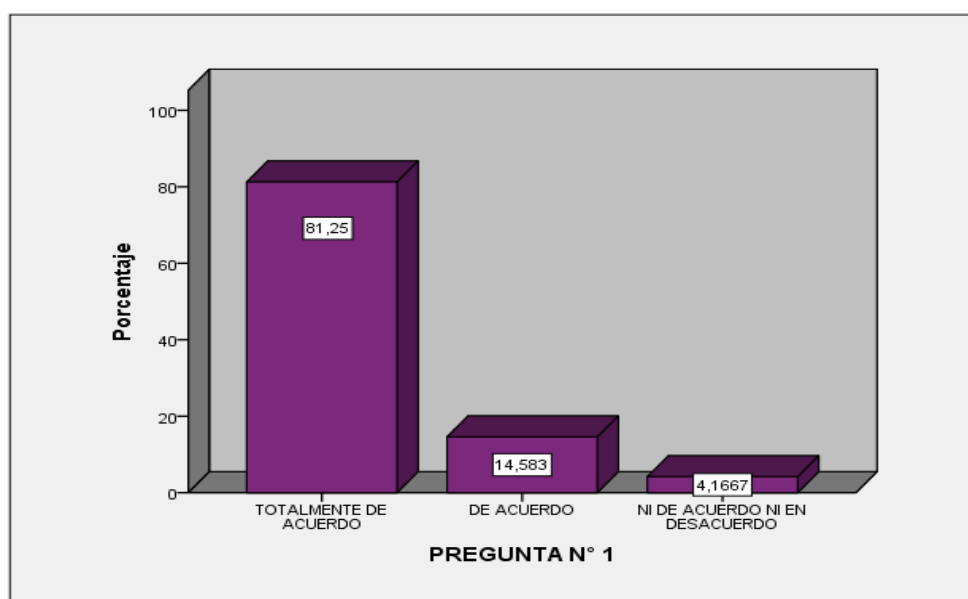


Figura 1. Ítem 1: ¿La comisaría PNP de Breña cuenta con personal idóneo para desempeñar sus funciones con profesionalismo?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 81,00% afirmó estar totalmente de acuerdo que la comisaría PNP de Breña debe contar con personal idóneo para desempeñar sus funciones con profesionalismo. Y el 4.16% dijo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6.

Ítem 2: ¿Está de acuerdo que en la Comisaría PNP de Breña debe haber un incremento de personal especializado para realizar las diversas funciones policiales y de esta manera combatir la Inseguridad Ciudadana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	23	47,9	47,9	47,9
	DE ACUERDO	24	50,0	50,0	97,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

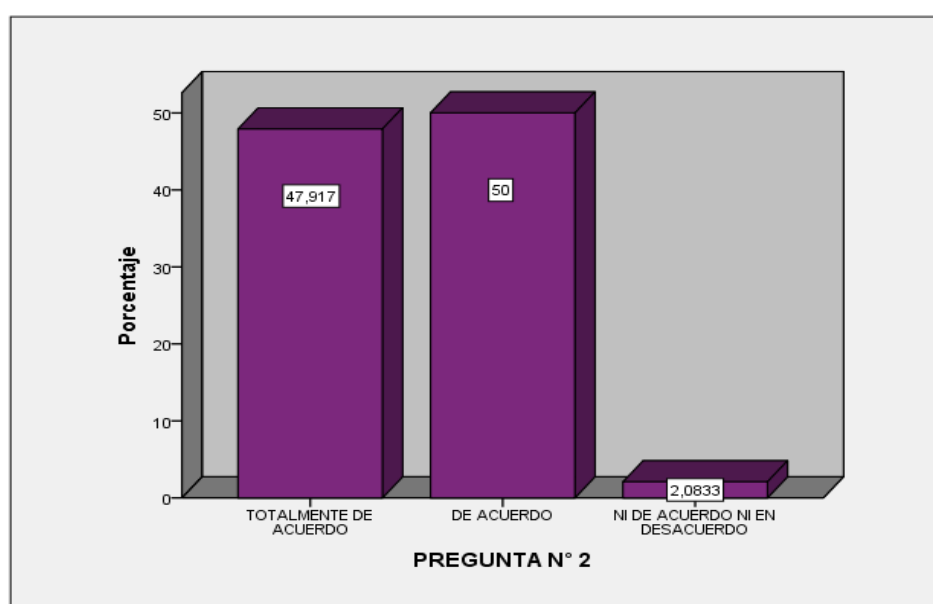


Figura 2. Ítem 2: ¿Está de acuerdo que en la Comisaría PNP de Breña debe haber un incremento de personal especializado para realizar las diversas funciones policiales y de esta manera combatir la Inseguridad Ciudadana?

Interpretación:

Se observa que de 48 encuestados el 47,9% afirmó estar totalmente de acuerdo que en la Comisaría PNP de Breña debe haber un incremento de personal especializado para realizar las diversas funciones policiales y de esta manera combatir la Inseguridad Ciudadana y solo el 2.06% dijo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7.

Ítem 3: ¿Considera Ud., que los cargos desempeñados con anterioridad por el personal policial, influyen en su actual desempeño funcional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	27	56,3	56,3	56,3
	DE ACUERDO	14	29,2	29,2	85,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

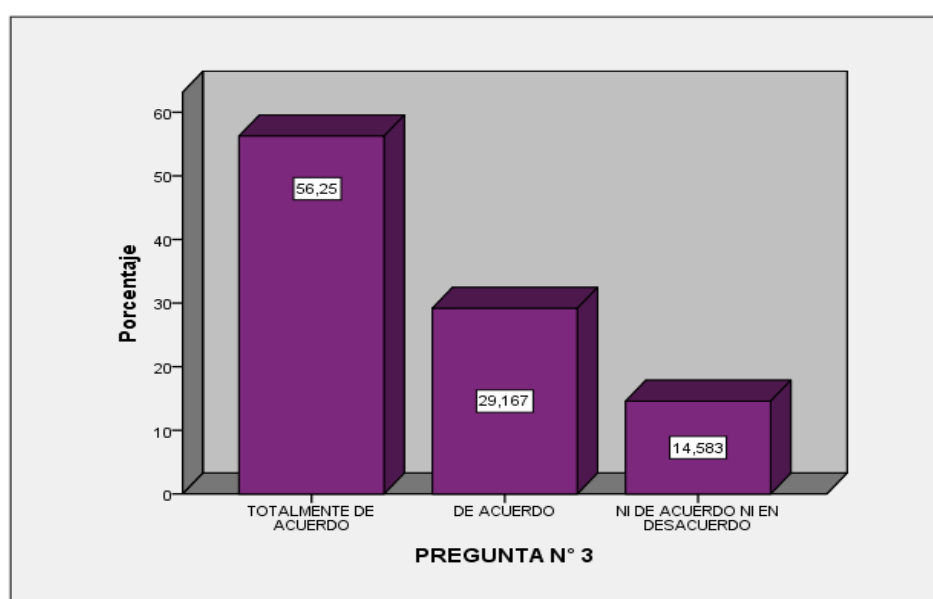


Figura 3. Ítem 3: ¿Considera Ud., que los cargos desempeñados con anterioridad por el personal policial, influyen en su actual desempeño funcional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 56,25% afirmó que, está totalmente de acuerdo que los cargos desempeñados con anterioridad por el personal policial influyen en su actual desempeño funcional y el 14,58% estuvo en ni acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8.

Ítem 4: ¿Considera Ud., que la procedencia profesional del personal de la Comisaría PNP de Breña, es fundamental para un mejor desempeño funcional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	26	54,2	54,2	54,2
	DE ACUERDO	9	18,8	18,8	72,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	12,5	12,5	85,4
	EN DESACUERDO	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

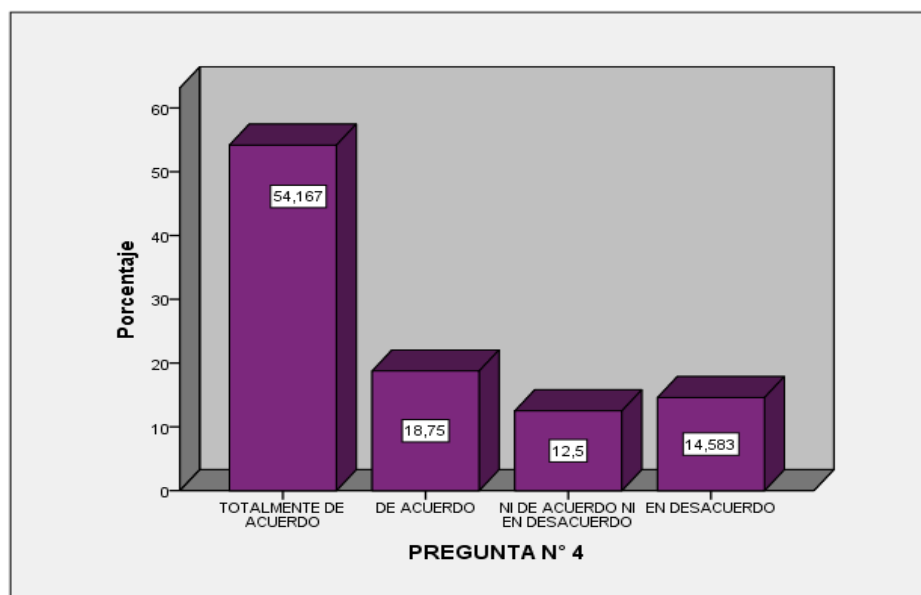


Figura 4. Ítem 4: ¿Considera Ud., que la procedencia profesional del personal de la Comisaría PNP de Breña, es fundamental para un mejor desempeño funcional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 54,16% afirmó que está totalmente de acuerdo que la procedencia profesional del personal de la comisaría de Breña, es fundamental para un mejor desempeño funcional, y el 12,5% estuvo en ni acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 9.

Ítem 5: ¿Está de acuerdo en que la permanente rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	22,9	22,9	22,9
DE ACUERDO	11	22,9	22,9	45,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	22,9	22,9	68,8
EN DESACUERDO	11	22,9	22,9	91,7
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

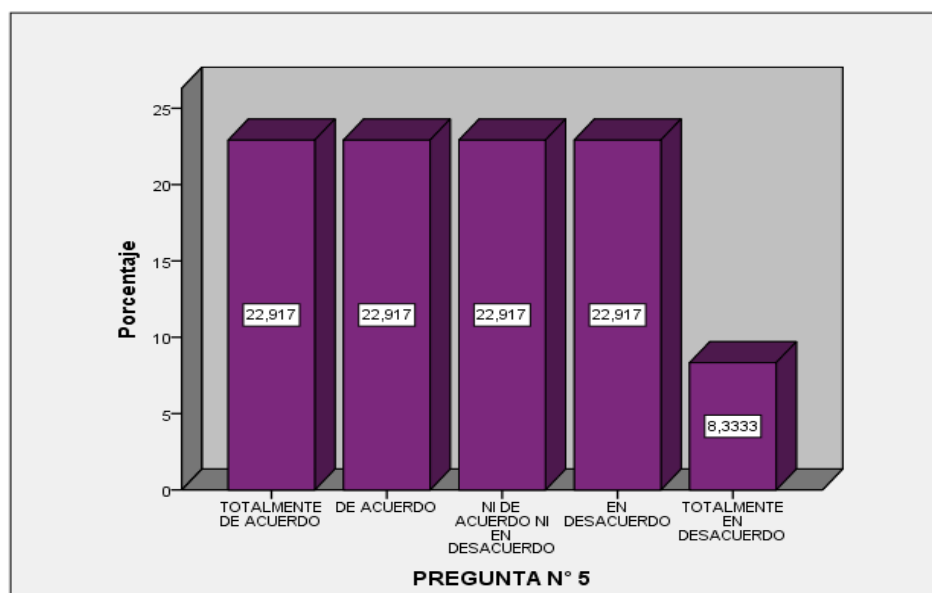


Figura 5. Ítem 5: ¿Está de acuerdo en que la permanente rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 22,91% afirmó que está totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo y en desacuerdo en que la permanente rotación del personal de sub oficiales, como la del comisario sea necesaria para combatir la inseguridad ciudadana en su jurisdicción. Y el 8.33% dijo que está totalmente en desacuerdo

Tabla 10.

Ítem 6: ¿La Comisaría PNP de Breña no cuenta con suficiente número de efectivos policiales para combatir la Inseguridad Ciudadana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	39,6	39,6	39,6
	DE ACUERDO	20	41,7	41,7	81,3
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	5	10,4	10,4	91,7
	EN DESACUERDO	4	8,3	8,3	100,0
	EN DESACUERDO	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

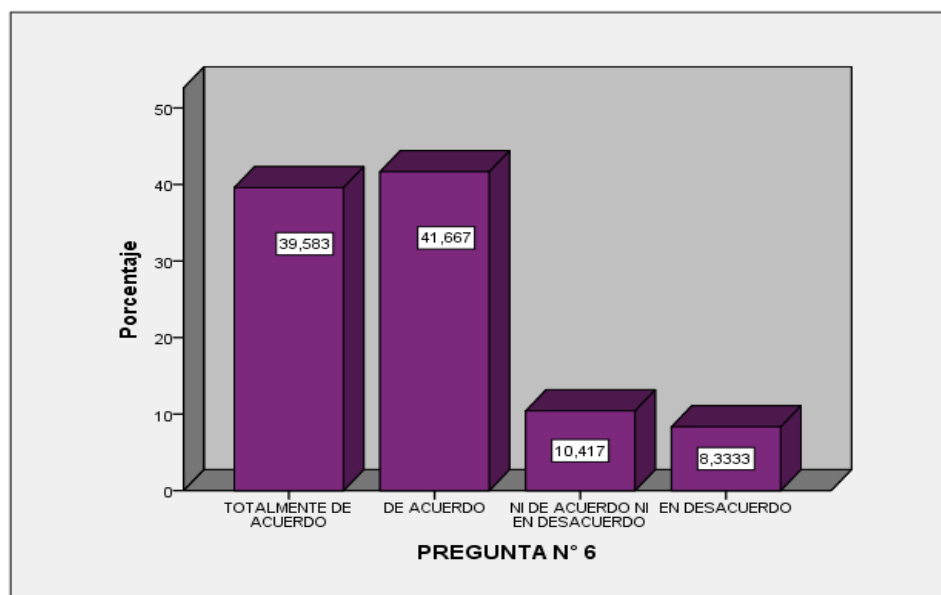


Figura 6. Ítem 6: ¿La Comisaría PNP de Breña cuenta con suficiente número de efectivos policiales para combatir la Inseguridad Ciudadana?

Interpretación:

Se observa que de 48 encuestados el 39,6% y el 41,7% afirmaron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que la comisaría PNP de Breña no cuenta con suficientes efectivos policiales para combatir la inseguridad ciudadana respectivamente; y el 8,33% ni de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 11.

Ítem 7: ¿Está de acuerdo en que los cambios de colocación, así como la constante rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	20,8	20,8	20,8
	DE ACUERDO	15	31,3	31,3	52,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	33,3	33,3	85,4
	EN DESACUERDO	4	8,3	8,3	93,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

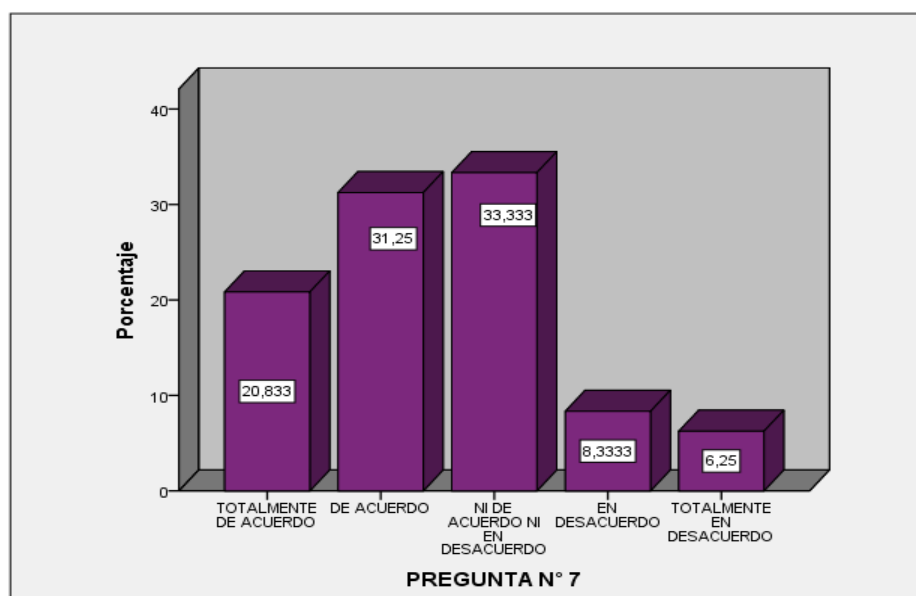


Figura 7. Ítem 7: ¿Está de acuerdo en que los cambios de colocación, así como la constante rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?

Interpretación:

se observa que, de 48 encuestados, el 33,3% el 31,3% y el 20,8% afirmaron que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo que la constante rotación de personal, sea necesaria para combatir la inseguridad ciudadana. Y el 6,3% ni de acuerdo ni desacuerdo.

Tabla 12.

Ítem 8: ¿La infraestructura del local policial de la Comisaría PNP de Breña, es el adecuado para asignar más Recursos Humanos, para combatir la Inseguridad Ciudadana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	12	25,0	25,0	25,0
	DE ACUERDO	4	8,3	8,3	33,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	41,7	41,7	75,0
	EN DESACUERDO	9	18,8	18,8	93,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

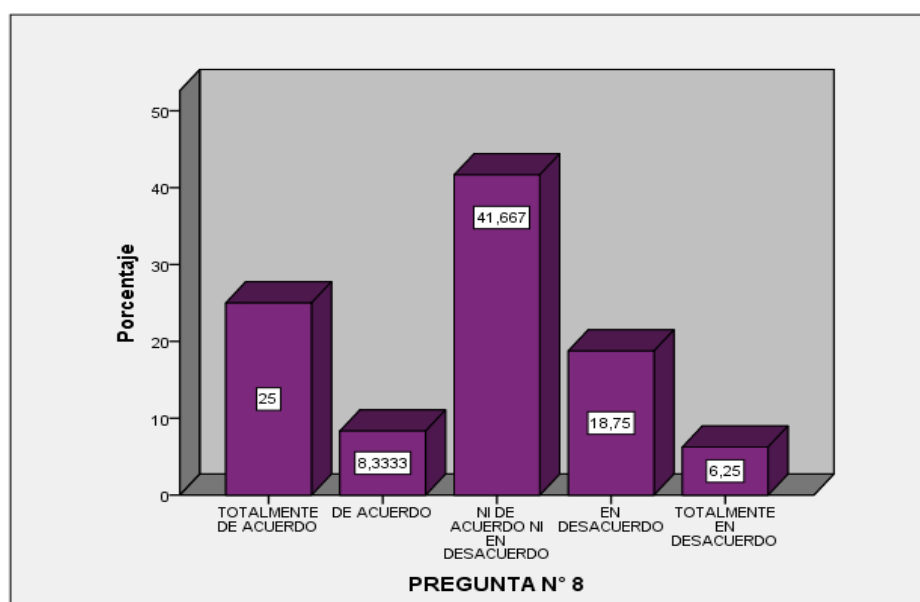


Figura 8. Ítem 8: ¿La infraestructura del local policial de la Comisaría PNP de Breña, es el adecuado para asignar más Recursos Humanos, para combatir la Inseguridad Ciudadana?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 41,7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la infraestructura del local de la comisaría PNP de Breña es el adecuado para combatir la inseguridad ciudadana. el 25% está totalmente de acuerdo con que la infraestructura es adecuada, el 18,8% afirmó que está en desacuerdo en que la infraestructura es la adecuada, mientras que el 6,3% afirmó ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13.

Ítem 9: ¿El personal policial de la Comisaría PNP de Breña, cuenta con el suficiente apoyo logístico para combatir la Inseguridad Ciudadana de su jurisdicción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	13	27,1	27,1	27,1
DE ACUERDO	11	22,9	22,9	50,0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	20	41,7	41,7	91,7
EN DESACUERDO	2	4,2	4,2	95,8
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

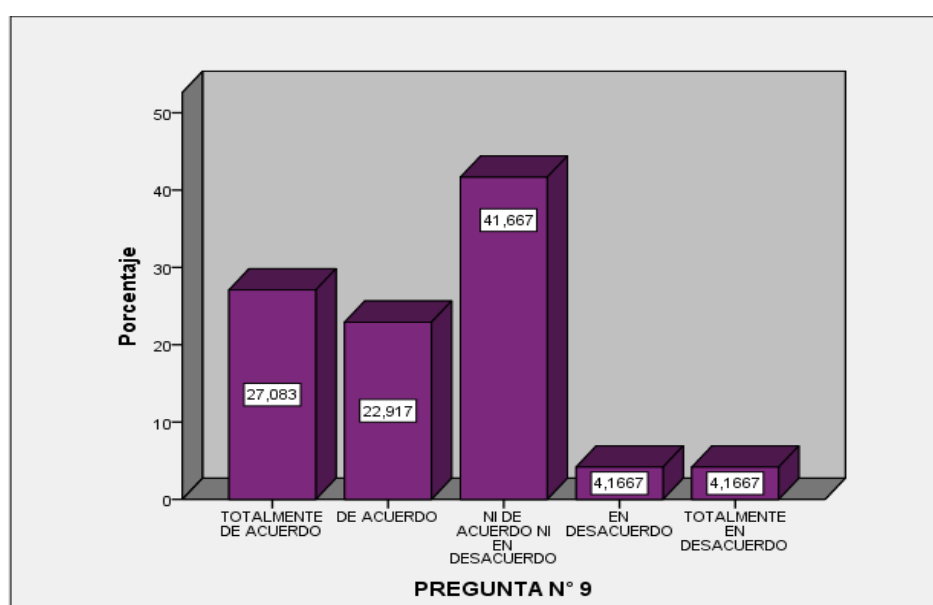


Figura 9. Ítem 9: ¿El personal policial de la Comisaría PNP de Breña, cuenta con el suficiente apoyo logístico para combatir la Inseguridad Ciudadana de su jurisdicción?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 41,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el personal de la comisaría PNP de Breña, cuenta con suficiente apoyo logístico para combatir la inseguridad ciudadana. El 27,1% indicó que están totalmente de acuerdo que el personal policial de la comisaría PNP de Breña, cuenta con suficiente apoyo logístico para combatir la inseguridad ciudadana. El 22,9% está de acuerdo que los efectivos policiales de la comisaría PNP de Breña cuenta con apoyo logístico. Mientras que el 4,2% está es desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 14.

Ítem 10: ¿Todas las detenciones e investigaciones policiales realizadas en la Comisaría PNP de Breña son coordinadas con el Ministerio Público?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	33,3	33,3	33,3
DE ACUERDO	20	41,7	41,7	75,0
Válidos NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	18,8	18,8	93,8
EN DESACUERDO	3	6,3	6,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

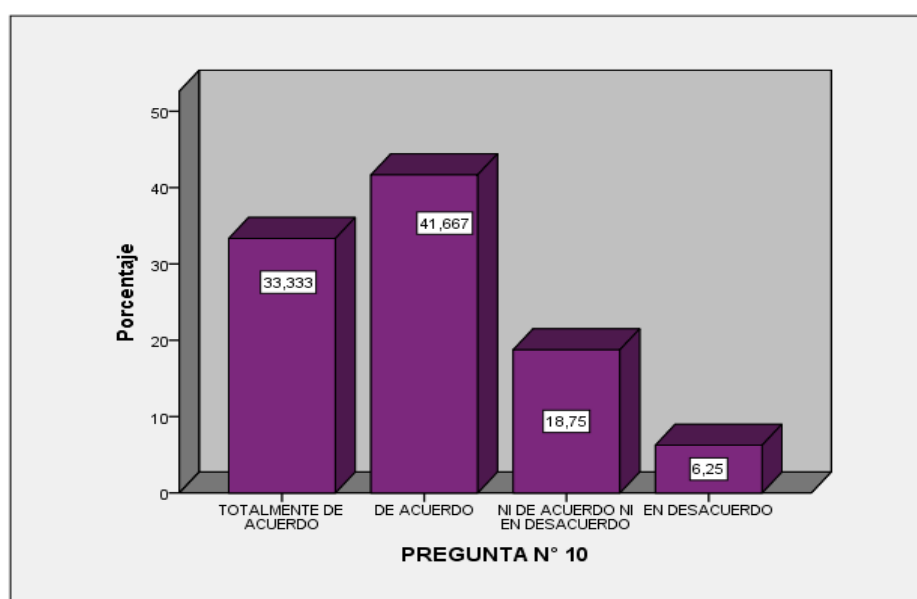


Figura 10. Ítem 10: ¿Todas las detenciones e investigaciones policiales realizadas en la Comisaría PNP de Breña son coordinadas con el Ministerio Público?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 41,7% indicó que están de acuerdo que las intervenciones policiales son coordinadas con el Ministerio Público. El 33,3% indicó que están totalmente de acuerdo en que las intervenciones policiales están coordinadas con el Ministerio Público. Mientras que el 6,3% de los encuestados indicó que está en desacuerdo en que las intervenciones policiales en la comisaría PNP de Breña, son coordinadas con el Ministerio Público.

Tabla 15.

Ítem 11: ¿Los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña cuentan con la suficiente experiencia profesional para desarrollar labores de Investigación Policial?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	33	68,8	68,8	68,8
	DE ACUERDO		9	18,8	18,8	87,5
	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	NI EN	5	10,4	10,4	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	2,1	2,1	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

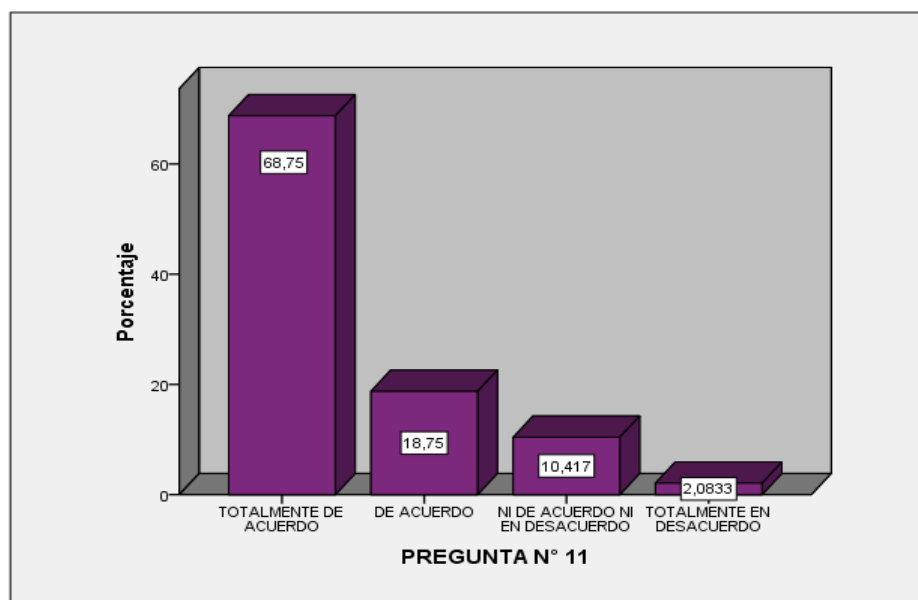


Figura 11. Ítem 11: ¿Los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña cuentan con la suficiente experiencia profesional para desarrollar labores de Investigación Policial?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 68,8% indicó estar totalmente de acuerdo que los efectivos policiales de la comisaría PNP de Breña cuentan con suficiente experiencia profesional para desarrollar labores de investigación policial, mientras que el 2,1% muestra su desacuerdo con respecto a la experiencia profesional de los efectivos.

Tabla 16.

Ítem 12: ¿Considera Ud., que los efectivos de la Comisaría PNP de Breña para realizar las funciones de Investigación Policial a cabalidad, deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos Policiales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	18	37,5	37,5	37,5
DE ACUERDO	13	27,1	27,1	64,6
NI DE ACUERDO NI EN	14	29,2	29,2	93,8
DESACUERDO	1	2,1	2,1	95,8
EN DESACUERDO	2	4,2	4,2	100,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

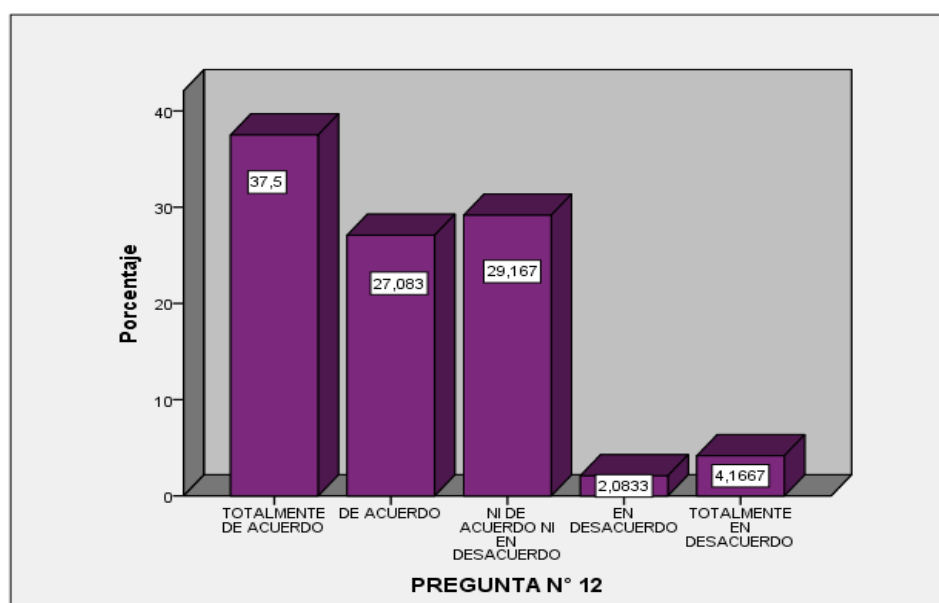


Figura 12. Ítem 12: ¿Considera Ud., que los efectivos de la Comisaría PNP de Breña para realizar las funciones de Investigación Policial a cabalidad, deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos Policiales?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 37,5% indicó que está totalmente de acuerdo que los efectivos policiales de la comisaría PNP de Breña deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos Policiales. El 29,2% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27,1% indicó estar de acuerdo en que los efectivos policiales deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos Policiales.

Tabla 17.

Ítem 13: ¿Considera Ud., que la cantidad de Atestados Policiales formulados por los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, es importante para disminuir la Inseguridad Ciudadana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	39,6	39,6	39,6
	DE ACUERDO	12	25,0	25,0	64,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	20,8	20,8	85,4
	EN DESACUERDO	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

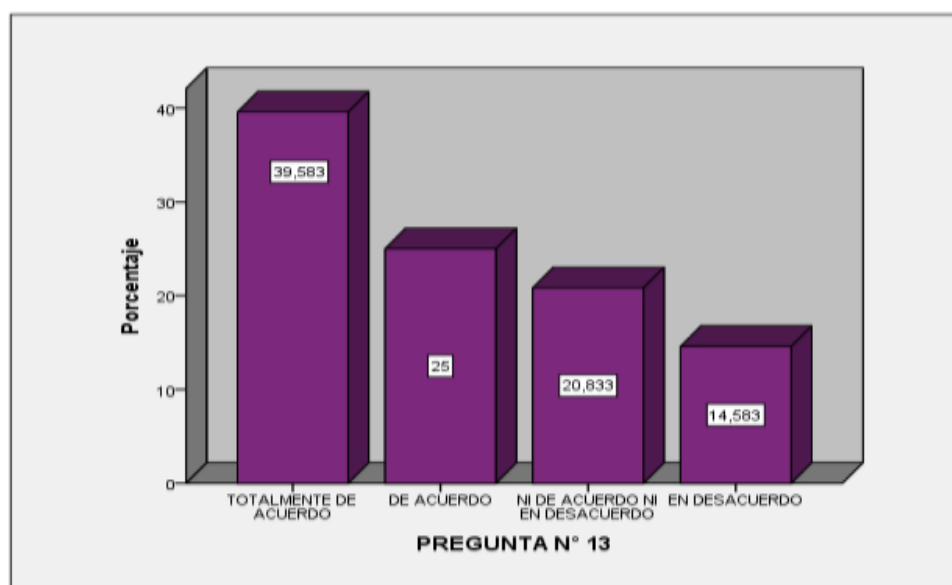


Figura 13. Ítem 13: ¿Considera Ud., que la cantidad de Atestados Policiales formulados por los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, es importante para disminuir la Inseguridad Ciudadana?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 39,6% indicó que está totalmente de acuerdo con que la cantidad de atestados policiales es importante para disminuir la inseguridad ciudadana, el 25% indicó estar de acuerdo, el 20,8% indicó ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 14,6% indicó estar en desacuerdo que la formulación de atestados policiales sea importante para disminuir la inseguridad ciudadana.

Tabla 18.

Ítem 14: ¿Los efectivos policiales que laboran en la Sección Investigaciones de la Comisaría PNP de Breña, cuando intervienen a una persona que ha cometido un delito, realizan eficientes investigaciones policiales reflejándose en la Inseguridad Ciudadana?

		Frecuenc	Porcenta	Porcentaje	Porcentaje
		ia	je	válido	acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	39,6	39,6	39,6
	DE ACUERDO	10	20,8	20,8	60,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	27,1	27,1	87,5
	EN DESACUERDO	5	10,4	10,4	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

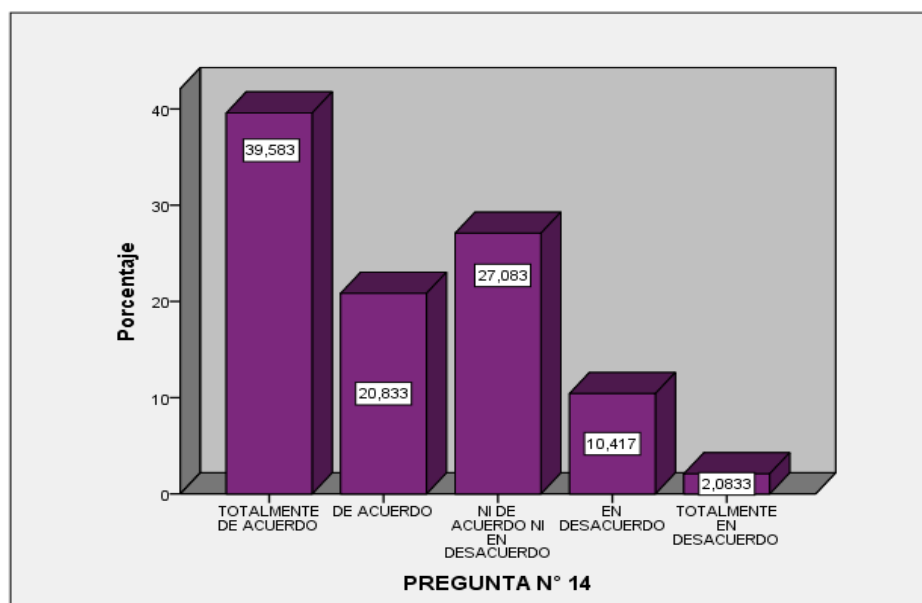


Figura 14. Ítem 14: ¿Los efectivos policiales que laboran en la Sección Investigaciones de la Comisaría PNP de Breña, cuando intervienen a una persona que ha cometido un delito, realizan eficientes investigaciones policiales reflejándose en la Inseguridad Ciudadana?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 39,6% indicó que está totalmente de acuerdo con que los efectivos de la sección de investigación de la comisaría PNP de Breña, realizan eficientes investigaciones policiales, el 20,8% indicó estar de acuerdo, el 27,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10,4% en desacuerdo y el 2,1% en totalmente en desacuerdo.

Tabla 19.

Ítem 15: *¿Considera Ud., que el personal policial de la Comisaría PNP de Breña que realiza labores de investigación policial debe dedicarse exclusivamente a ello y no distraérseles en otras labores ajenas a la investigación para poder combatir la Inseguridad Ciudadana?*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	28	58,3	58,3	58,3
	DE ACUERDO		14	29,2	29,2	87,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		3	6,3	6,3	93,8
	EN DESACUERDO		1	2,1	2,1	95,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	2	4,2	4,2	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

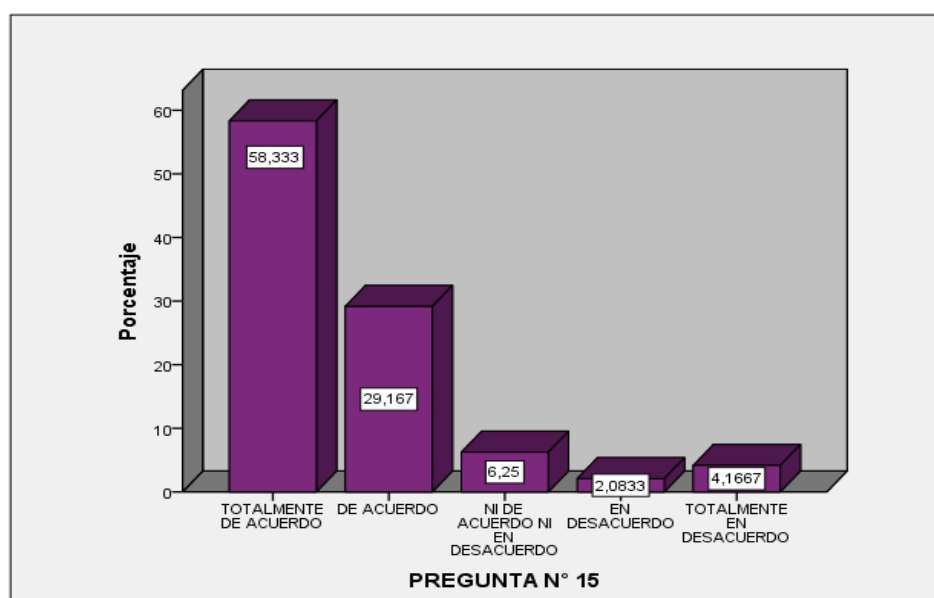


Figura 15. **Ítem 15:** *¿Considera Ud., que el personal policial de la Comisaría PNP de Breña que realiza labores de investigación policial debe dedicarse exclusivamente a ello y no distraérseles en otras labores ajenas a la investigación para poder combatir la Inseguridad Ciudadana?*

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 58,3% indicó que está totalmente de acuerdo que el personal policial de la comisaría PNP de Breña, debe dedicarse exclusivamente a labores netas de investigación, el 29,2% está de acuerdo, el 6,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 4,2% totalmente en desacuerdo.

Tabla 20.

Ítem 16: ¿Está Ud., de acuerdo de que los años de experiencia que pueda tener un efectivo policial influyen en la formulación de Atestados Policiales formulados en la Comisaría PNP de Breña?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	19	39,6	39,6	39,6
	DE ACUERDO	18	37,5	37,5	77,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	16,7	16,7	93,8
	EN DESACUERDO	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

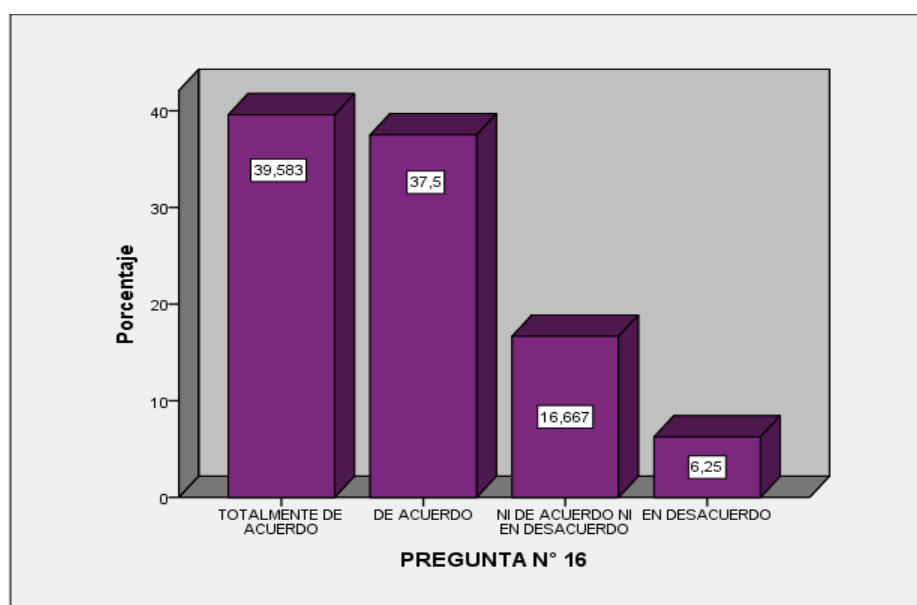


Figura 16. Ítem 16: ¿Está Ud., de acuerdo de que los años de experiencia que pueda tener un efectivo policial influyen en la formulación de Atestados Policiales formulados en la Comisaría PNP de Breña?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 36,5% indicó que está totalmente de acuerdo que la experiencia del personal policial influye en la formulación de atestados, el 37,5% está de acuerdo, el 16,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 6,3% en desacuerdo.

4.1.2. Variable: imagen institucional

Tabla 21.

Ítem 17: ¿Cree Ud., que la cantidad de Denuncias presentadas en la Comisaría PNP de Breña, se deben a la influencia de los medios d comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	20	41,7	41,7	41,7
	DE ACUERDO	6	12,5	12,5	54,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	27,1	27,1	81,3
	EN DESACUERDO	7	14,6	14,6	95,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

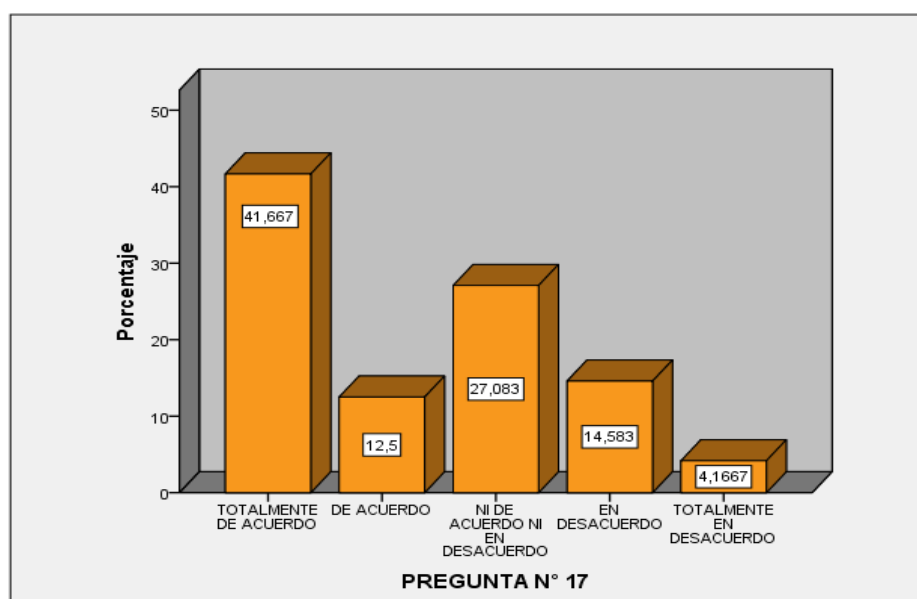


Figura 17. Ítem 17: ¿Cree Ud., que la cantidad de Denuncias presentadas en la Comisaría PNP de Breña, se deben a la influencia de los medios d comunicación?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 41,7% indicó que está totalmente de acuerdo que la cantidad de denuncias presentadas en la comisaría PNP de Breña se deben a la influencia de los medios de comunicación. El 12,5% indicó estar de acuerdo, mientras que un 27,1% indicó que ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta influencia de los medios de comunicación.

Tabla 22.

Ítem 18: ¿Está Ud., de acuerdo en que la Delincuencia Urbana no es combatida firmemente por la PNP afectando la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	18	37,5	37,5	37,5
	DE ACUERDO		11	22,9	22,9	60,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		14	29,2	29,2	89,6
	EN DESACUERDO		5	10,4	10,4	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

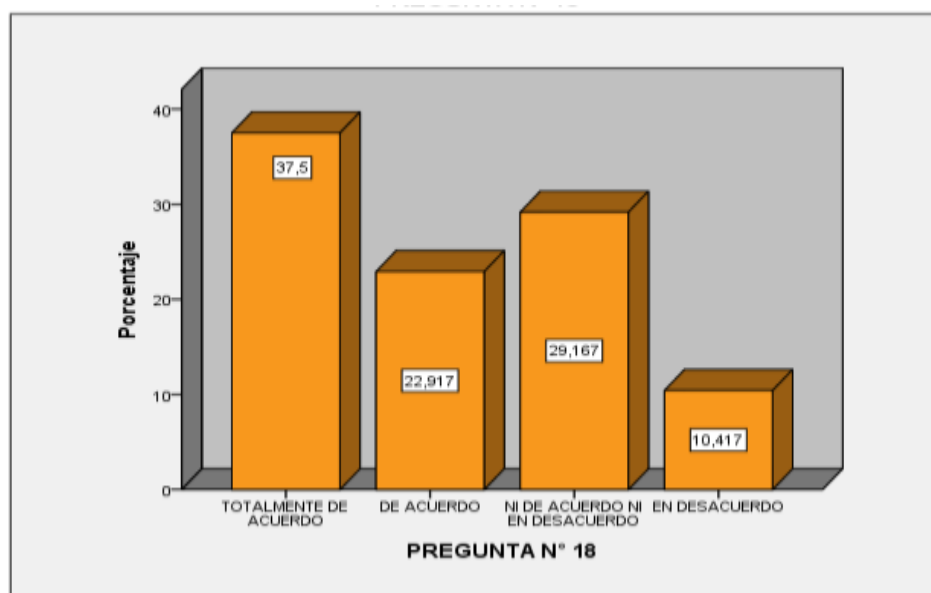


Figura 18. Ítem 18: ¿Está Ud., de acuerdo en que la Delincuencia Urbana no es combatida firmemente por la PNP afectando la Imagen Institucional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 37,5% indicó que está totalmente de acuerdo que la delincuencia urbana en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, no es combatida firmemente por la PNP, lo cual afecta la imagen institucional. El 22,9% de los encuestados indicó estar de acuerdo; mientras que el 29,2% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 23.

Ítem 19: ¿Considera Ud., que las diversas modalidades delictivas que se cometen en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña son sobredimensionadas por Medios de Comunicación, afectando de esta manera la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	20	41,7	41,7	41,7
	DE ACUERDO		8	16,7	16,7	58,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN	12	25,0	25,0	83,3
	EN DESACUERDO		5	10,4	10,4	93,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	3	6,3	6,3	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

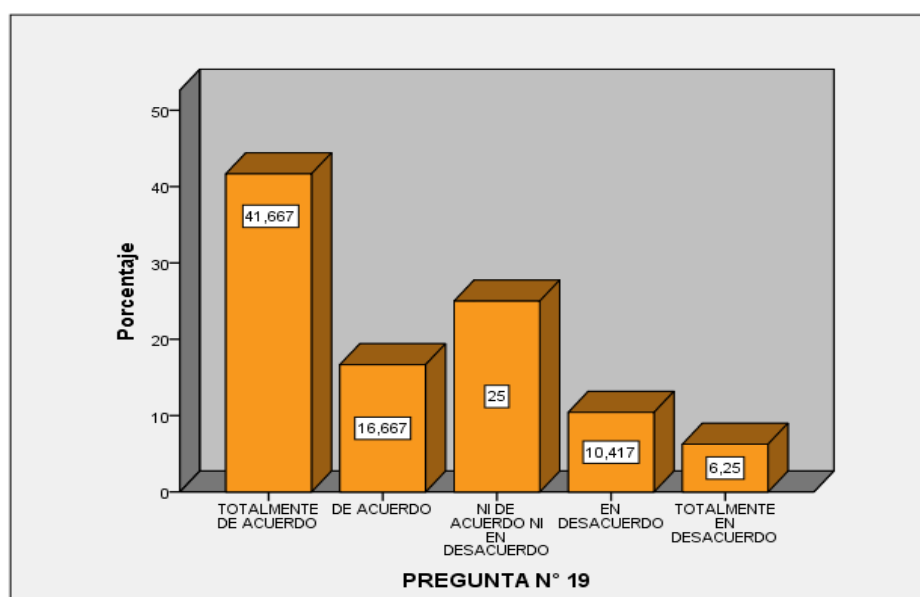


Figura 19. Ítem 19: ¿Considera Ud., que las diversas modalidades delictivas que se cometen en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña son sobredimensionadas por Medios de Comunicación, afectando de esta manera la Imagen Institucional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 41,7% indicó que está totalmente de acuerdo con los medios de comunicación muchas veces publicitan los hechos delictivos sobredimensionándolos, lo cual en cierta forma afecta la imagen institucional. Mientras que el 25,0% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 24.

Ítem 20: ¿La ausencia de Base de Datos Informáticos en la Comisaría PNP de Breña influye para que se deteriore la Imagen Institucional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	17	35,4	35,4	35,4
	DE ACUERDO	16	33,3	33,3	68,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	20,8	20,8	89,6
	EN DESACUERDO	4	8,3	8,3	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

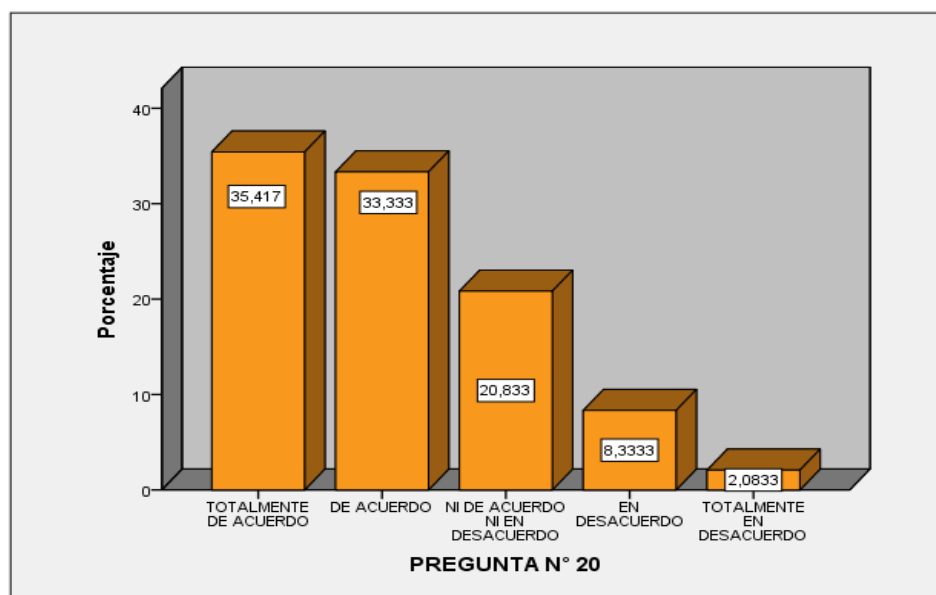


Figura 20. Ítem 20: ¿La ausencia de Base de Datos Informáticos en la Comisaría PNP de Breña influye para que se deteriore la Imagen Institucional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 35,4% indicó que está totalmente de acuerdo con la ausencia de base de datos informáticos en la comisaría PNP de Breña, influye en que se deteriore la imagen institucional. Por decir, si la sección de investigación de delitos no cuenta con este apoyo, no se combate eficazmente a la delincuencia, y por ello, afecta la imagen institucional.

Tabla 25.

Ítem 21: ¿Considera Ud., que la honradez es uno de los valores que debe tener todo efectivo policial para acrecentar la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	42	87,5	87,5	87,5
	DE ACUERDO		4	8,3	8,3	95,8
	EN DESACUERDO		1	2,1	2,1	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	2,1	2,1	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

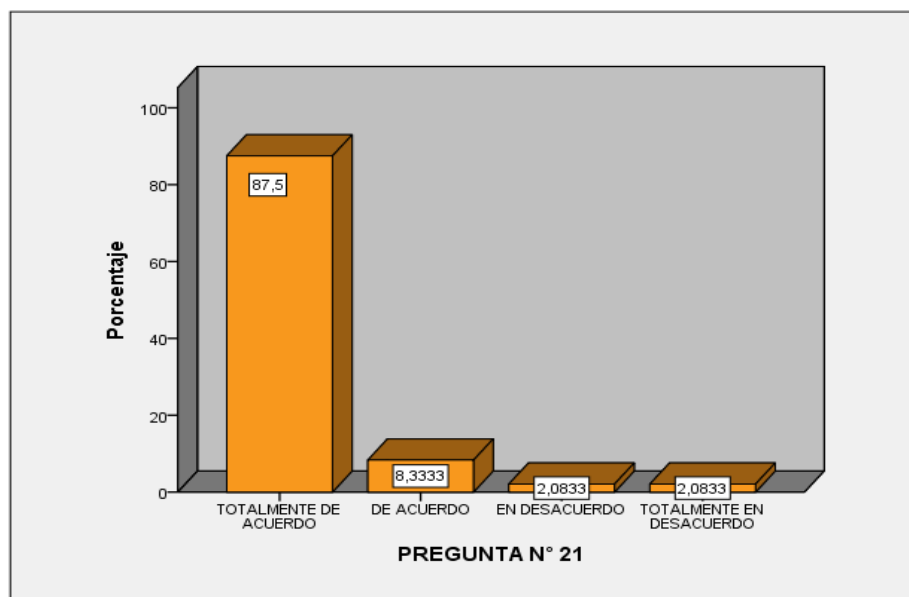


Figura 21. *Ítem 21: ¿Considera Ud., que la honradez es uno de los valores que debe tener todo efectivo policial para acrecentar la Imagen Institucional?*

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 87,5% indicó que está totalmente de acuerdo con que la honradez es uno de los valores que todo efectivo policial debe poseer para acrecentar la imagen institucional.

Tabla 26.

Ítem 22: ¿Considera Ud., que los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, cumplen sus funciones con eficiencia y fortalecen la Credibilidad Ciudadana?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	19	39,6	39,6	39,6
	DE ACUERDO		11	22,9	22,9	62,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		14	29,2	29,2	91,7
	EN DESACUERDO		4	8,3	8,3	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

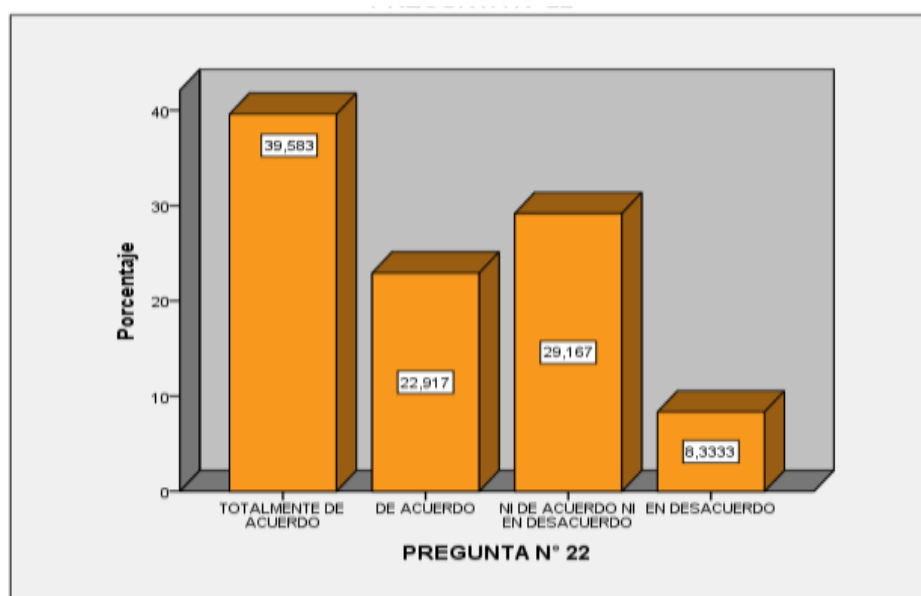


Figura 22. Interpretación gráfica de la pregunta 22
Fuente: Elaboración propia del autor.

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 39,6% indicó que está totalmente de acuerdo que los efectivos policiales de la comisaría PNP de Breña, cumplen sus funciones con eficiencia fortaleciendo la credibilidad ciudadana. El 22,9% está de acuerdo; mientras que el 29,2% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 27.

Ítem 23: ¿El Trato al Público por el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	26	54,2	54,2	54,2
	DE ACUERDO		17	35,4	35,4	89,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		3	6,3	6,3	95,8
	EN DESACUERDO		2	4,2	4,2	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

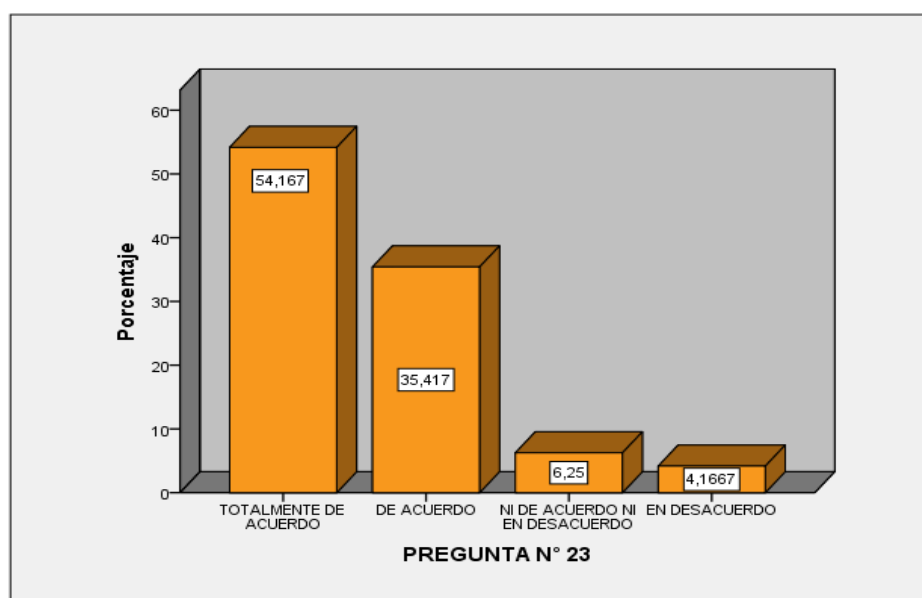


Figura 23. *Ítem 23: ¿El Trato al Público por el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en la Imagen Institucional?*

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 54,2% indicó que está totalmente de acuerdo que el trato amable por los efectivos policiales de la comisaría PNP de Breña, sí influye en la imagen institucional. El 34,5% está de acuerdo cumplen sus funciones con eficiencia fortaleciendo la credibilidad ciudadana. El 22,9% está de acuerdo; mientras que el 4,2% está en desacuerdo.

Tabla 28.

Ítem 24: ¿Está Ud., de acuerdo que los denunciantes insatisfechos en una investigación policial son los que mal informan a la ciudadanía deteriorando la relación que debe existir entre la PNP y su Comunidad?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	24	50,0	50,0	50,0
	DE ACUERDO		11	22,9	22,9	72,9
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		5	10,4	10,4	83,3
	EN DESACUERDO		7	14,6	14,6	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	2,1	2,1	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

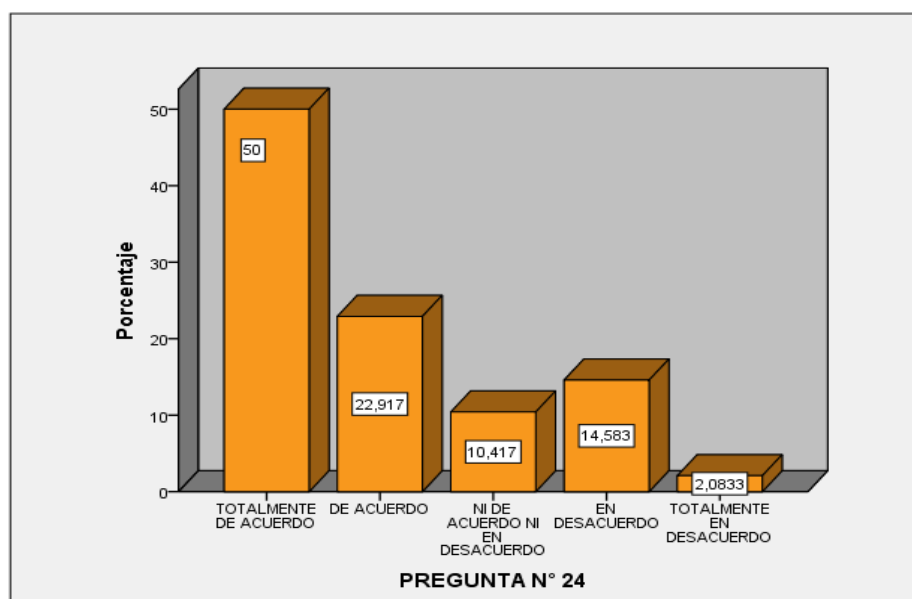


Figura 24. Ítem 24: ¿Está Ud., de acuerdo que los denunciantes insatisfechos en una investigación policial son los que mal informan a la ciudadanía deteriorando la relación que debe existir entre la PNP y su Comunidad?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 50% indicó que está totalmente de acuerdo con los denunciantes insatisfechos en una investigación policial, son los que mal informan a la ciudadanía deteriorando la relación que debe existir entre la Policía y la comunidad. Mientras que el 14,6% está en desacuerdo.

Tabla 29.

Ítem 25: ¿Considera Ud., que las denuncias pendientes de solución se deben a la inacción por parte del personal policial y consecuentemente afectan la relación con la Comunidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	31,3	31,3	31,3
	DE ACUERDO	13	27,1	27,1	58,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	31,3	31,3	89,6
	EN DESACUERDO	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

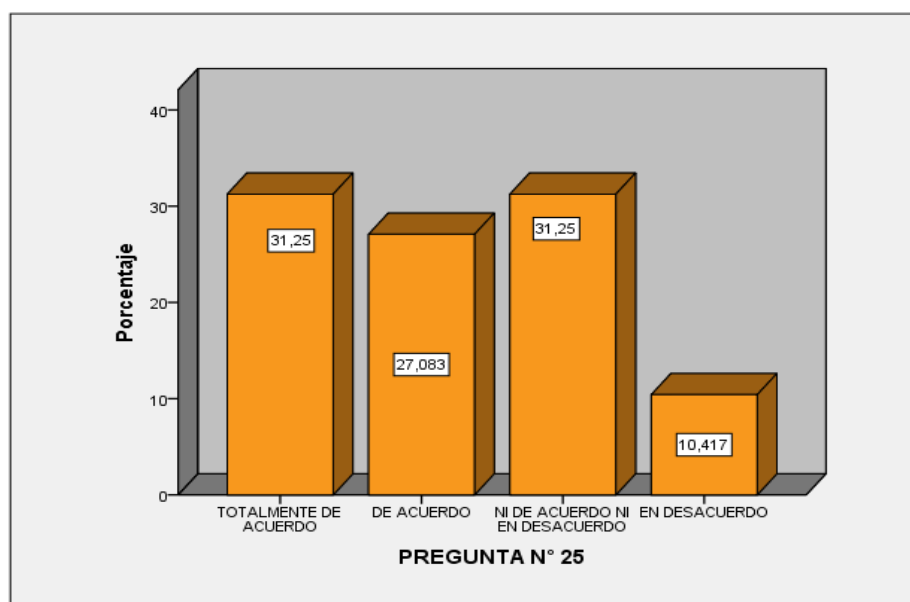


Figura 25. Ítem 25: ¿Considera Ud., que las denuncias pendientes de solución se deben a la inacción por parte del personal policial y consecuentemente afectan la relación con la Comunidad?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 31,3% indicó que está totalmente de acuerdo con las denuncias pendientes de solución se deben a la inacción por parte del personal de la comisaría, y, por tanto, afectan la relación con la comunidad. Un 27,1% está de acuerdo y el 31,1% no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 30.

Ítem 26: ¿Un servicio policial de calidad por parte del personal que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en su relación con la Comunidad?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	25	52,1	52,1	52,1
	DE ACUERDO		17	35,4	35,4	87,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		4	8,3	8,3	95,8
	EN DESACUERDO		1	2,1	2,1	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	2,1	2,1	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

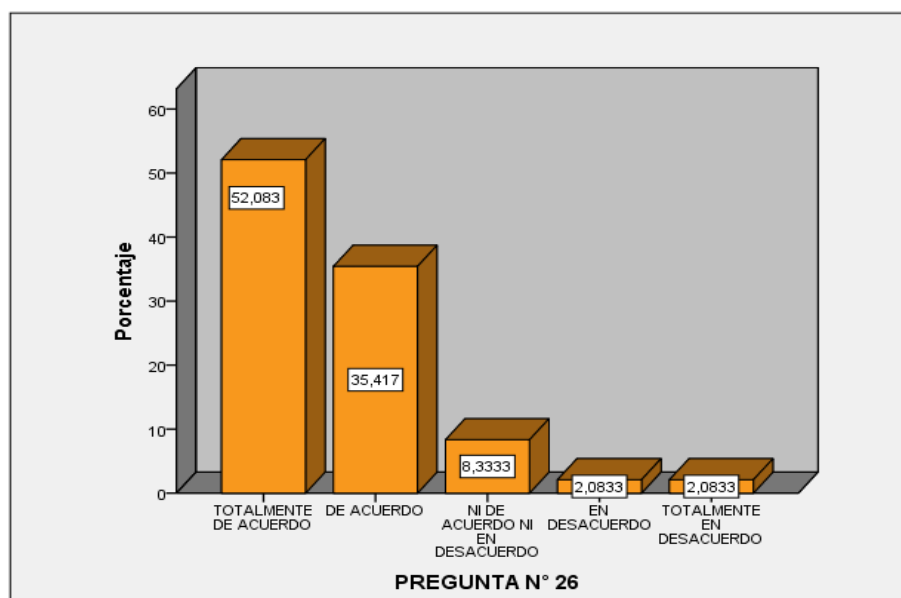


Figura 26. Ítem 26: ¿Un servicio policial de calidad por parte del personal que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en su relación con la Comunidad?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 52,1% indicó que está totalmente de acuerdo con un servicio policial de calidad influye en su relación con la comunidad. El 35,4% está de acuerdo, mientras que un 8,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 31.

Ítem 27: ¿Considera Ud., que el personal que labora en la Comisaría PNP de Breña, posee elevada moral que fortalece la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO		21	43,8	43,8	43,8
	DE ACUERDO		10	20,8	20,8	64,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		12	25,0	25,0	89,6
	EN DESACUERDO		4	8,3	8,3	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO		1	2,1	2,1	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

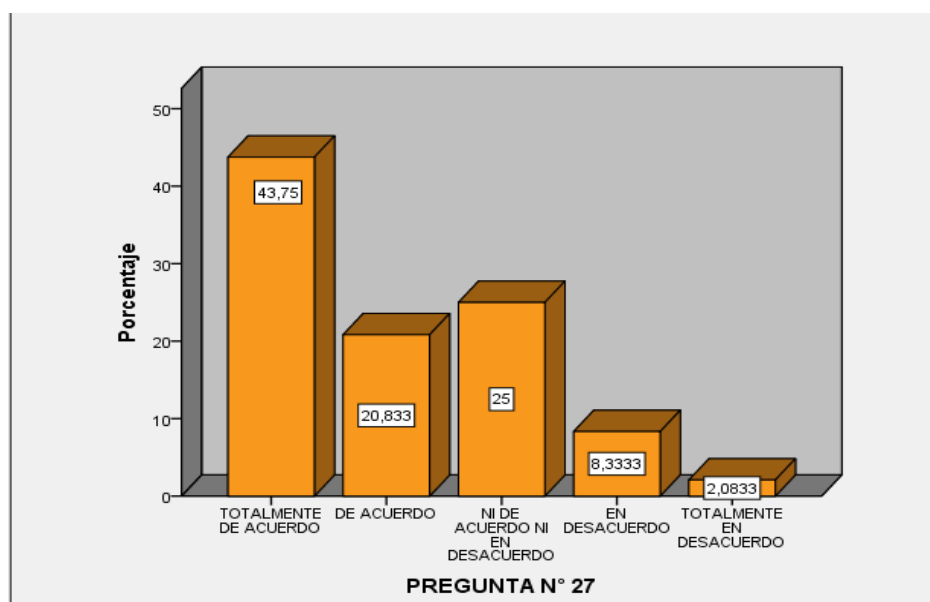


Figura 27. *Ítem 27: ¿Considera Ud., que el personal que labora en la Comisaría PNP de Breña, posee elevada moral que fortalece la Imagen Institucional?*

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 43,8% indicó que está totalmente de acuerdo con el personal policial de la comisaría PNP de Breña posee elevada moral que influye en su relación con la comunidad. El 20,8% está de acuerdo, y el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 32.

Ítem 28: ¿Esta Ud., de acuerdo que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, debe actuar con honorabilidad en su desempeño profesional para contribuir a elevar la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	31	64,6	64,6	64,6
	DE ACUERDO		13	27,1	27,1	91,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		4	8,3	8,3	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

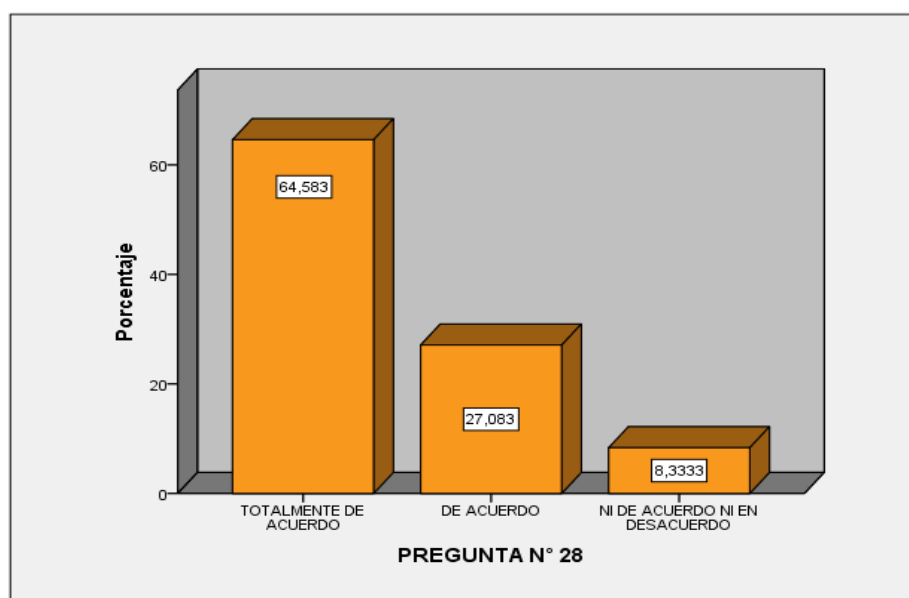


Figura 28. Ítem 28: ¿Esta Ud., de acuerdo que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, debe actuar con honorabilidad en su desempeño profesional para contribuir a elevar la Imagen Institucional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 64,6% indicó que está totalmente de acuerdo con el personal policial de la comisaría PNP de Breña debe actuar con honorabilidad en su desempeño profesional para contribuir a elevar la imagen institucional. El 27,1% indicó que está de acuerdo. Y el 8,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 33.

Ítem 29: ¿Considera Ud., que todo el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servicio y servirá para elevar la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	13	27,1	27,1	27,1
	DE ACUERDO		16	33,3	33,3	60,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN	14	29,2	29,2	89,6
	EN DESACUERDO		4	8,3	8,3	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	2,1	2,1	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

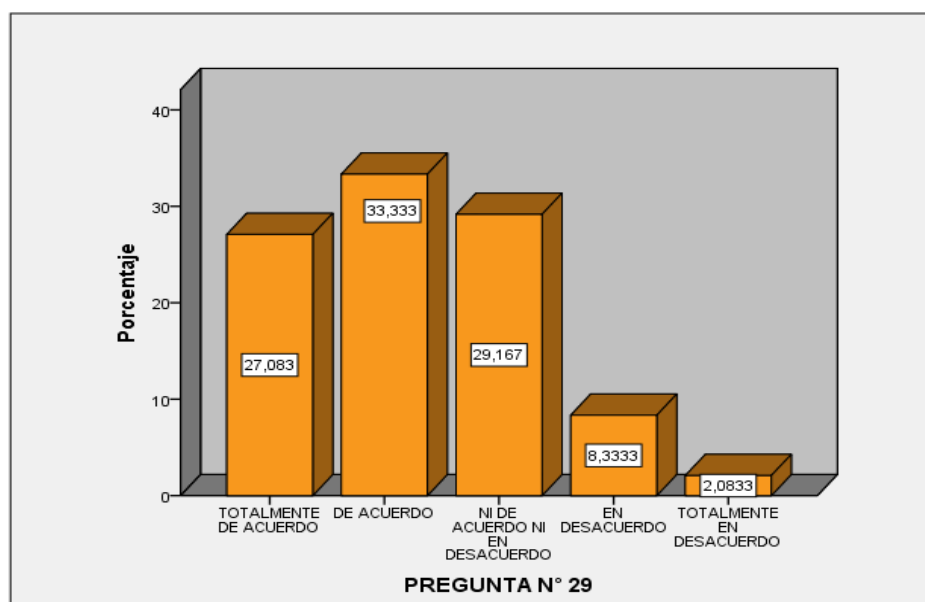


Figura 29. Ítem 29: ¿Considera Ud., que todo el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servicio y servirá para elevar la Imagen Institucional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 27,1% indicó que está totalmente de acuerdo que el personal policial de la comisaría PNP de Breña tiene vocación de servir y servirá para elevar la imagen institucional. El 33,3% está de acuerdo, y el 29,2% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 34.

Ítem 30: ¿Considera Ud., que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	16	33,3	33,3	33,3
	DE ACUERDO		14	29,2	29,2	62,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		12	25,0	25,0	87,5
	EN DESACUERDO		5	10,4	10,4	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	2,1	2,1	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

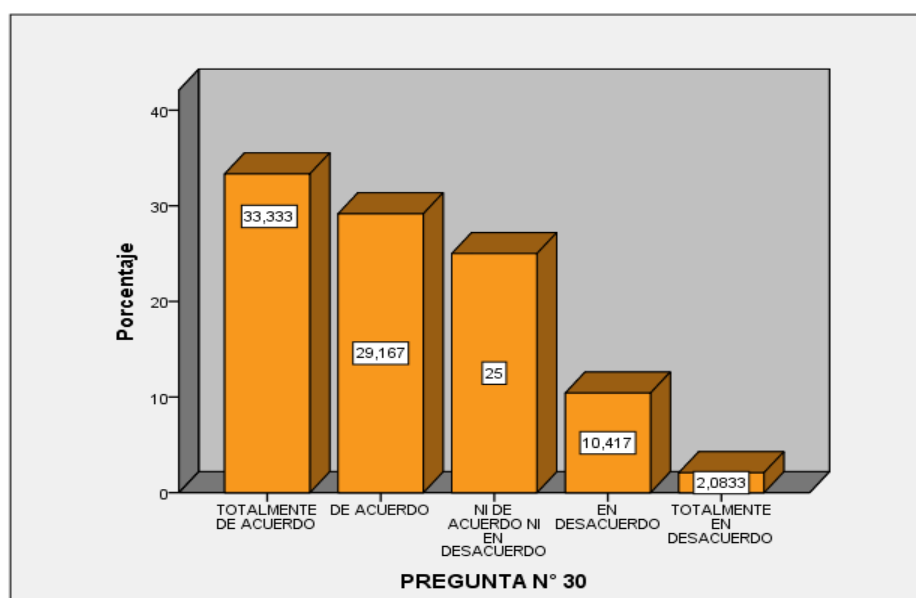


Figura 30. Ítem 30: ¿Considera Ud., que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 33,3% indicó que está totalmente de acuerdo con el personal policial de la comisaría PNP de Breña tiene vocación de servir a su comunidad y servirá para elevar la imagen institucional. El 29,2% está de acuerdo, y el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 35.

Ítem 31: ¿Considera Ud., que los efectivos policiales que egresan de las Escuelas de Formación de la PNP tienen plena vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	13	27,1	27,1	27,1
	DE ACUERDO		12	25,0	25,0	52,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		13	27,1	27,1	79,2
	EN DESACUERDO		9	18,8	18,8	97,9
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	1	2,1	2,1	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

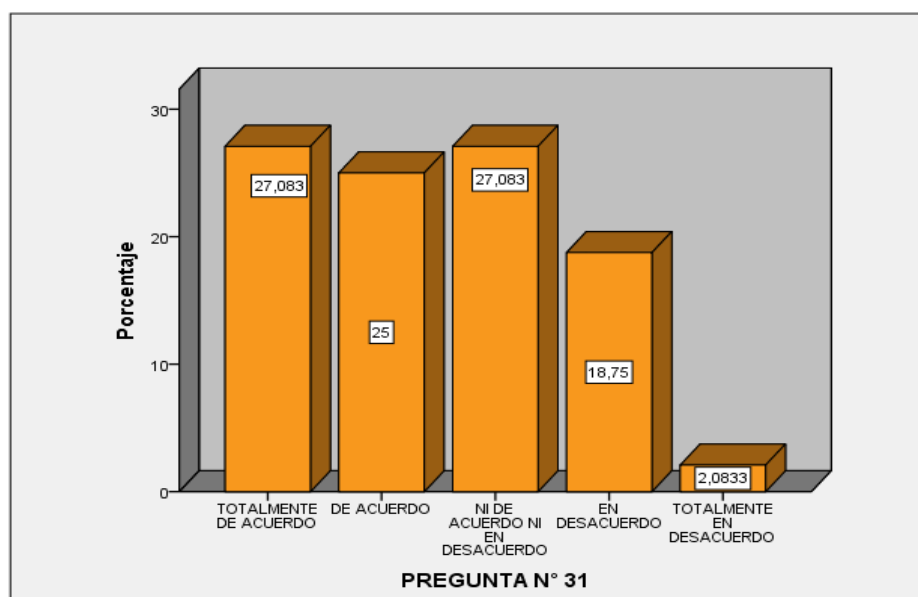


Figura 31. Ítem 31: ¿Considera Ud., que los efectivos policiales que egresan de las Escuelas de Formación de la PNP tienen plena vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 27,1% indicó que está totalmente de acuerdo, el 25% están de acuerdo con los efectivos policiales que egresan de las Escuelas de Formación PNP tienen plena vocación de servir a su comunidad y elevar la imagen institucional. El 27,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 2,1% está en desacuerdo.

Tabla 36.

Ítem 32: ¿Considera Ud., que el personal PNP que no desarrolla sus funciones en el marco de Ética Policial debe ser sancionado?

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE	29	60,4	60,4	60,4
	DE ACUERDO		8	16,7	16,7	77,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO		8	16,7	16,7	93,8
	EN DESACUERDO		1	2,1	2,1	95,8
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN	2	4,2	4,2	100,0
	Total		48	100,0	100,0	

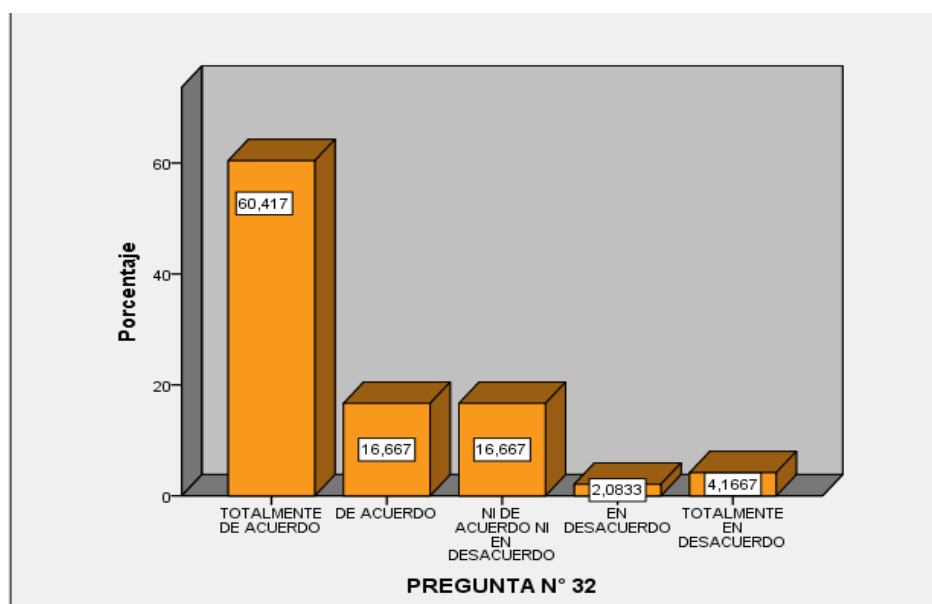


Figura 32. Ítem 32: ¿Considera Ud., que el personal PNP que no desarrolla sus funciones en el marco de Ética Policial debe ser sancionado?

Interpretación:

Se observa que, de 48 encuestados, el 60,4% indicó que está totalmente de acuerdo, el 16,7% están de acuerdo con el personal que no desarrolla sus funciones en el marco de la ética policial, debe ser sancionado, y el 16,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4.2. Aplicación de la estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad de la variable independiente inseguridad ciudadana y variable dependiente imagen institucional

Para contrastar las hipótesis y poder utilizar la prueba estadística no paramétrica ordinal de rho de Spearman las variables de estudio no deben seguir una distribución estadística o ser normalmente distribuidos. En seguida plantearemos la hipótesis:

Ho. "La variable percepción de inseguridad ciudadana y variable Imagen institucional sigue una distribución normal"

H₁. "La variable independiente inseguridad ciudadana y variable dependiente Imagen institucional no sigue una distribución normal"

n.s= 0.05

Contrastación:

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable independiente inseguridad ciudadana	0,109	48	0,020*	0,964	48	0,0140
Variable dependiente imagen institucional	0,141	48	0,017	0,960	48	0,049

La variable percepción de inseguridad ciudadana e imagen institucional pretest y post-test se observa en la columna sig. Kolmogorov-Smimov de todos son menores que 0.05 lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Concluimos que la variable percepción de inseguridad ciudadana y la variable imagen institucional no siguen una distribución normal. Por tanto, aplicaremos la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal de rho de Spearman.

4.3. La contrastación de la hipótesis

4.3.1. Planteo de las hipótesis

Una vez hecha la prueba de normalidad y las variables en estudio no se distribuyen normalmente, la validez del presente trabajo de investigación se realizó mediante la técnica de la estadística no paramétrica de escala ordinal de rho de Spearman se determinó la relación de mejoramiento entre las variables, **percepción de inseguridad ciudadana e imagen institucional.**

El planteo de la hipótesis principal

Ho. “No existe relación entre la percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP Breña durante el período 2019”

H1. “Existe relación entre la percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP Breña durante el período 2019”

n.s = 0.05

Tabla 37.

Contrastación de la hipótesis con la correlación de Spearman.

Matriz de Correlaciones

			VARIABLE PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD CIUDADANA	VARIABLE IMAGEN INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	variable percepcion de inseguridad ciudadana	Coefficiente de correlación	1,000	0,723**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	48	48
	variable imagen institucional	Coefficiente de correlación	0,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Como el coeficiente de rho de Spearman es 72,3% es alta se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Podemos concluir que existe relación entre percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP Breña durante el período 2019; a un nivel de significancia del 5%.

4.3.2. La contrastación de la hipótesis específica 1

El planteo de las hipótesis

Ho. “No existe relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019”

H1. “Existe relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019”

n.s = 0.05

Tabla 38.

Correlación de Spearman entre Falta de capacitación y especialización e imagen institucional

Matriz de Correlaciones

		Dimensión 1: Falta de capacitación y especialización	Variable: Imagen institucional
Rho de Spearman	Dimensión 1: Falta de capacitación y especialización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	48
	Variable: Imagen institucional	Coefficiente de correlación	0,749**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	48

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 74,9% es alta, se rechaza la hipótesis nula

Conclusión

Podemos concluir que existe relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019; a un nivel de significancia del 5%

4.3.3. La contrastación de la hipótesis específica 2

El planteo de las hipótesis

Ho. “No existe relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019”

H₁. “Existe relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019”

n.s = 0.05

Tabla 39.

Correlación de Spearman entre Falta de Recursos Humanos e imagen institucional

Matriz de Correlaciones				
			Dimensión 2: Falta de Recursos Humanos	Variable: Imagen institucional
Rho de Spearman	Dimensión 2:	Coeficiente de correlación	1,000	0,785
	Falta de Recursos Humanos	Sig. (bilateral)	.	0,007
		N	48	48
	Variable:	Coeficiente de correlación	0,785	1,000
	Imagen institucional	Sig. (bilateral)	0,007	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 78,5% es alta se rechaza la hipótesis nula

Conclusión

Podemos concluir que si existe relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019; a un nivel de significancia del 5%.

4.3.4. La contrastación de la hipótesis específica 3

El planteo de las hipótesis

Ho. “No existe relación entre inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019”

H₁. “Existe relación entre inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019”

n.s = 0.05

Tabla 40.

Correlación de Spearman entre Inconductas funcionales e Imagen institucional
Matriz de Correlaciones

			Dimensión 3: Inconductas funcionales	Variable: Imagen institucional
Rho de Spearman	Dimensión 3: Inconductas funcionales	Coefficiente de correlación	1,000	0,753
		Sig. (bilateral)	.	0,014
		N	48	48
	Variable: Imagen institucional	Coefficiente de correlación	0,753	1,000
		Sig. (bilateral)	0,014	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 75,3% es alta, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Podemos concluir que existe relación entre inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019, a un nivel de significancia del 5%

4.3.5. La contrastación de la hipótesis específica 4

El planteo de las hipótesis

Ho.” No existe relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019”

H₁. “Existe relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019”

n.s = 0.05

Tabla 41.

Correlación de Spearman entre Falta de profesionalismo e imagen institucional
Matriz de Correlaciones

			Dimensión 4: Falta de profesionalismo	Variable: Imagen institucional
Rho de Spearman	Dimensión 4: Falta de profesionalismo	Coefficiente de correlación	1,000	0,696*
		Sig. (bilateral)	.	0,041
		N	48	48
Rho de Spearman	Variable: Imagen institucional	Coefficiente de correlación	0,696*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,041	.
		N	48	48

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Como el coeficiente de Rho de Spearman es 69,9% es alta, se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión

Podemos concluir que, si existe relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019, a un nivel de significancia del 5%

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

La investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación entre percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional en la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.

Se puede observar que existe relación entre las variables implicadas a resultas del análisis estadístico en la contratación de las hipótesis a un nivel de significancia de 0.05 con el coeficiente de Rho de Spearman.

Respecto a la hipótesis principal, como el coeficiente de rho de Spearman es 72,3% o sea alta, se rechaza la hipótesis nula; por lo que se concluye que existe relación entre la percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.

Respecto a la hipótesis específica 1, como el coeficiente de rho de Spearman es 74,9% o sea es alta, se rechaza la hipótesis nula; por lo que se concluye que existe relación entre falta de capacitación y especialización policial con la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.

Respecto a la hipótesis específica 2, como el coeficiente de rho de Spearman es 78,5% o sea es alta, se rechaza la hipótesis nula; por lo que concluye que existe relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019.

Respecto a la hipótesis específica 3, como el coeficiente de rho de Spearman es 75,3% o sea alta, se rechaza la hipótesis nula; por lo que concluye que existe relación entre las inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.

Respecto a la hipótesis específica 4, como el coeficiente de rho de Spearman es 69,9% o sea alta, se rechaza la hipótesis nula; por lo que se concluye, que existe relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019.

En esta parte del estudio, realizamos una comparación resumida con otros trabajos de investigación que involucran las variables de percepción de inseguridad ciudadana e imagen institucional.

Según Ley N° 27933 Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, precisa que la seguridad ciudadana es “la acción integrada y articulada que desarrolla el Estado, en sus tres niveles de gobierno, con la participación del sector privado, la sociedad civil organizada, destinada a asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos”

Para Carrión (2007) tratando el tema sobre la percepción de inseguridad ciudadana, refirió que: la violencia tiene dos dimensiones claramente diferenciadas e interrelacionadas: la *inseguridad* que es la dimensión que hace referencia a los hechos concretos de violencia objetiva producidos o, lo que es lo mismo, la falta de seguridad. Y la *percepción de inseguridad* que hace relación a la sensación de temor y que tiene que ver con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo generado por la violencia directa o indirecta.

De acuerdo con el estudio de Tocasca (2017) concluyó que existen diferencias significativas respecto al nivel de la seguridad ciudadana, al nivel de credibilidad ciudadana, al nivel de relación de la policía con la familia y la comunidad, al nivel de delitos y amenazas más comunes y al nivel de servicio de los policías, serenazgos e instituciones que brindan seguridad, según los vecinos de la jurisdicción de las comisarías del Callao en el 2016.

En el estudio de Gálvez (2017), llegó a la conclusión de que siendo 0,630 el coeficiente de Pearson, se infiere que es significativa la relación entre el Marketing y la Imagen Institucional de la Escuela de Educación Superior Técnica de la policía Nacional del Perú, comprobándose con ello, la hipótesis general.

Asimismo en Rodríguez (2014) se aprecia en sus conclusiones que las principales dimensiones involucradas en la imagen institucional de la división de familia de Huancayo como son las siguientes: los actos corruptos de algunos efectivos disminuyen la confianza de la población, los continuos cambios de personal impiden un desarrollo normal de la actividades, la imagen de la

organización radica principalmente en el accionar de esta ante la sociedad, el grado de empatía, amabilidad de los efectivos policiales al interrelacionarse con el público y la implementación de medios logísticos para empoderar una gestión eficaz de información ante personas que desconocen la existencia de esta división.

La relación directa entre la percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional de la comisaría PNP de Breña en el 2019, tiene que ver, con la calidad y eficiencia del servicio que se brinda a la ciudadanía, de cumplir con los protocolos de actuación de la policía frente a demandas sociales, con la capacitación y especialización permanente y continua de sus efectivos, tanto de los que desempeñan labores netas de investigación como los que realizan el patrullaje a pie o motorizado en el área preventiva.

VI. CONCLUSIONES

- 1) En lo relacionado con el objetivo general de la presente investigación, se determinó que existe relación entre percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el 2019.
- 2) Existe relación entre falta de capacitación y especialización policial y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña, en el período de 2019.
- 3) Existe relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019.
- 4) Existe relación entre inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña, en el año 2019.
- 5) Existe relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019.

Podemos concluir que dentro de la variable percepción de inseguridad ciudadana, existen factores como la falta de capacitación y especialización, la falta de recursos humanos, inconductas funcionales y falta de profesionalismo, entre otros; que no permiten fortalecer la imagen institucional.

Por otro lado, la variable imagen institucional, también tiene factores que identifican su desarrollo en esta problemática, como son: la relación con los medios de comunicación, la relación con la comunidad, la credibilidad ciudadana y la ética profesional

De acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación, se ha determinado que existe relación entre la percepción de inseguridad ciudadana e imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el período de 2019, lo que compromete a la institución policial a optimizar los servicios a la ciudadanía con eficiencia, calidad y oportunidad, hacia los vecinos del distrito de Breña, lo cual se puede establecer a través de la siguiente

correlación, a mayor eficiencia en la prestación de servicios de seguridad por parte de la policía, mayores serán los niveles de buena imagen institucional.

Pero el tema de la inseguridad ciudadana, es un tema muy complejo y de carácter multidisciplinario, es por ello que, en la actualidad, la inseguridad ciudadana viene rebasando los controles sociales que impone la sociedad: Poder Ejecutivo, Congreso de la República, Poder Judicial, Ministerio Público, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, sociedad civil organizada y el Ministerio del Interior, a través de su brazo operativo, la Policía.

Para concluir, con la presente reflexión. La responsabilidad directa frente a la inseguridad ciudadana la tiene el Estado. El Estado tiene las herramientas para hacerle frente, una de ellas es la aplicación de políticas pública amplios sectores sociales que tienen necesidades de servicios básicos, mejoramiento del sistema educativo, salud pública, vivienda digna, creación de fuentes de trabajo, entre otros. No podemos dejar de mencionar que estas iniciativas no se llevarían a cabo si no hay voluntad política. Mientras tanto, la policía debe realizar sus mejores esfuerzos preventivos y operativos para garantizar la seguridad ciudadana, los fiscales y jueces un trabajo más efectivo contra la delincuencia. Un presupuesto público que atienda las necesidades de estas instituciones para un trabajo efectivo. Cuando el trabajo no anda bien, siempre la oportunidad de empezar será una buena alternativa.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Si existe relación entre la percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría de Breña; la recomendación es, que el Ministerio del Interior y Policía Nacional dispongan como políticas públicas y acciones de comando la satisfacción de servicios policiales a favor de la ciudadanía, diseñar estrategias para que esos servicios sean eficientes y eficaces frente a la inseguridad ciudadana. Si hay esta actitud en la policía, la imagen de la institución, será valorada y reconocida por la población.
- 2) Si existe relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional; la recomendación es que la Policía Nacional del Perú planifique y ejecute el Plan de Capacitación y Especialización PNP a nivel nacional, fortaleciendo su sostenibilidad en el tiempo, cuya estructura curricular tenga en cuenta el perfil profesional que se necesita en las actuales circunstancias de inseguridad ciudadana.
- 3) Si existe relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional; la recomendación es que el Sector y la Policía Nacional del Perú, elaboren en su presupuesto anual, y se consignent los recursos presupuestarios de necesidad de personal policial que se requiere para atender las necesidades de la ciudadanía. Si bien es cierto que la problemática delincriminal plantea el trabajo de la Inteligencia Operativa Policial, pero no se debe descuidar el aspecto preventivo, y para ello se necesita la presencia disuasiva del efectivo policial en las calles, efectuando el patrullaje a pie en el radio urbano y rural.
- 4) Si existe relación entre inconductas funcionales y la imagen institucional; la recomendación es fortalecer a los órganos de control institucional e Inspectorías para que realicen un trabajo de concientización y sensibilización del Código de Ética Policial, no solo para sancionar al personal que comete una infracción al Reglamento Disciplinario, sino estimular o fortalecer su identidad institucional y estimular el cumplimiento del deber y la satisfacción de haber cumplido con la misión constitucional encomendada a la Policía Nacional del Perú.

- 5) Si existe relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional; la recomendación es perfeccionar constantemente al personal policial, para que cumpla a cabalidad con el trabajo asignado a la Policía. Sobre todo, al personal encargado de las investigaciones de delitos y faltas que están asignados a las diferentes comisarías en el territorio nacional. No debemos olvidar que la Policía y el Ministerio Público, se encargan de la investigación de los delitos, por ello, los efectivos policiales actuando con mucho profesionalismo en este ámbito, la imagen institucional mantendrá el respeto de la población y de las instituciones del Estado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alli, I. (2015). *Prevención y Represión de la Delincuencia Grave y Organizada en la Unión Europea: De la cooperación a la integración*. Por la Universidad de Navarra. España.
- Barómetro Las Américas (2017) recuperado de <https://www.vanderbilt.edu/lapop/news/040918.peru-larepublica.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Colombia.
- Bernal, V. (2015). Análisis de los delitos denunciados en la ciudad de Cuenca durante el periodo enero a diciembre del año 2015. Como elementos que incrementan la Inseguridad Ciudadana. Trabajo final previo a la obtención del título de especialista en Seguridad Ciudadana y Políticas Públicas, por la Universidad de Cuenca-Ecuador.
- Bernaola, C. (2007). *Gestión por competencias en los sistemas formativos policiales y su influencia en la calidad del servicio*. Recuperado de revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/600
- CAPACITACIÓN | Administración de Recursos Humanos, recuperado de <https://arecursoshumanos.wordpress.com/2013/11/05/capacitacion/>
- Carrión, F. (2007). *Percepción Inseguridad Ciudadana. Ciudad Segura*. Programa de estudios de la ciudad. FLACSO-Ecuador. Recuperado de www.flacso.org.ec/docs/ciudad_segura15.pdf
- Cruz, R. (2013). Importancia de los recursos humanos. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/13/importancia-rrhh/>
- Dammert, M. y Ramírez, T. (2017). Retos y perspectivas del Derecho a la Ciudad de Lima.
- Diario digital Correo (2016). PNP: el 25% de efectivos serían dados de baja por esta razón. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/.../pnp-el-25-de-efectivos-serian-dados-de-b...>
- Diario digital El Comercio (2018). ¿Qué porcentaje de la población fue víctima de la delincuencia en el país? Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/porcentaje-poblacion-victima-delincuencia-pais-noticia-522687>

- Diario digital La República (2018). Hay un Policía por cada 450 habitantes pese a creciente accionar delictivo. Recuperado de <https://larepublica.pe/.../1208694-hay-un-policia-por-cada-450-hab>.
- Gálvez Mata, J. (2016). Marketing e Imagen Institucional en la Escuela de Educación Superior Técnica de la Policía Nacional del Perú.
- Gonzales, J. (2016). *Importancia de la coordinación entre las comisarías y el serenazgo de Surco para prevenir la delincuencia en el año 2015*. Tesis PUCP. Recuperado de tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9425.
- Gorgal, L. (2018). La economía política de la descentralización desde abajo: la asunción de funciones de seguridad ciudadana en municipios del Conurbano Bonaerense 2004-2017". Por la Universidad de San Andrés-Buenos Aires-Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición
- Inconducta funcional. Recuperado de Página Web de la biblioteca de la Universidad Nacional del Santa. biblioteca.uns.edu.pe/saladocentes/archivoz/publicac
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Victimización en el Perú 2010 – 2013. Capítulo 4. Percepción de Inseguridad. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/.../Est/.../cap04.pdf>
- Kanashiro, L., Dammert, L. & Hernández, W. (2018). Percepción de Inseguridad: Determinantes y narrativas. Informe final (PMA4ANS-1029)
- Lima Cómo Vamos (2017). Encuesta de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao. Recuperado de <https://www.limacomovamos.org/publicaciones/>
- López, Alan. (2016). Política de prevención del delito en México: una aproximación desde la Seguridad Ciudadana". Tesina para obtener el Grado de Maestro en Administración y Políticas Públicas. Centro de Investigación y Docencia Económicas, A. C.
- Manual de Organización y Funcionamiento de la Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana promovidas por la Policía Nacional del Perú. (2015).
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. RAPD ONLINE Vol. 33. No.3 mayo – junio 2010

- Murriá, M. y Gonzales, C. (s/f). *La Seguridad Ciudadana: Instrumentos de análisis*. Recuperado de www.fes-sociologia.com/files/congress/10/grupos.../631.pdf
- Página web Conexión Esan. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/.../2017/.../cual-es-el-impacto-de-la-capacit>.
- Página Web Visa Empresarial. ¿Qué es la especialización del trabajo? - Visa Empresarial https://visaempresarial.com/pe/noticias/que-es-la-especializacion-del-trabajo_913
- Parra, C. (2016). Factores de inseguridad, Recuperado de <https://es.slideshare.net/cematecanddef/factores-inseguridad>
- Paydar, M. y Kamani-Fard, A. (2015). El temor a la delincuencia y la percepción de inseguridad en el entorno urbano. *Argos* [online]. vol.32, n.63, pp. 179-195.
- Pérez, J. y Gardey, A. (2013). Definición de credibilidad Recuperado de (<https://definicion.de/credibilidad/>)
- Pérez, J. y Gardey, A. (2012). Definiciones: Concepto de relaciones humanas Recuperado de: (<https://definicion.de/relaciones-humanas/>)
- Pérez, J. y Gardey, A. (2009). Desarrollo el concepto de ética profesional. Recuperado de: <https://definicion.de/etica-profesional/>
- Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Breña. Año 2019
- Portal web RR.HH. Formación del Personal. Recuperado de <https://www.eoi.es › mitecon › 2013/06/04 › rr-hh-formacion-de-personal>
- Raffino, E. (2019). “profesionalismo”. Recuperado de <https://concepto.de/profesionalismo/>.
- Ramírez, E. (2017). sustentó la investigación sobre “La Seguridad Ciudadana percibida por los vecinos de la Urbanización Valdiviezo en San Martín de Porres”,
- Rivadeneira, J. (2015). *La coordinación entre el gobierno local y la comisaría PNP en la implementación de la Política Pública de Seguridad Ciudadana en el distrito de San Martín de Porres durante el año 2014*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7959>.
- Rodríguez, G. (2014). Imagen Institucional de la División de Familia de la Policía Nacional del Perú – Huancayo.
- Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/recursos-humanos/>
- Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Ley N° 27933 del 11FEB2003

- Sordo, A. (s/f). Imagen corporativa: ¿Qué es y en qué se diferencia de la identidad corporativa? Recuperado de <https://blog.hubspot.es/marketing/author/ana-isabel-sordo>.
- Ticona, Y. (2016). Modelo de Gobierno Electrónico para la gestión de la Seguridad Ciudadana en el Departamento de La Paz – Bolivia.
- Tito, A. (2017). Participación Comunitaria y la Seguridad Ciudadana en la Región Lima, 2012-2014.
- Tocasca, M. (2017). Percepción sobre la seguridad ciudadana en las Comisarías PNP del Callao, 2016.
- Vela, C. (2018). Influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en la ciudad de Tarapoto.
- Yurén, T. (2013). Ética profesional y praxis. Una revisión desde el concepto de “agencia”. Vol. XXX, No. 1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la Inseguridad Ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP Breña durante el periodo 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el periodo de 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el periodo 2019?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019?</p>	<p>Determinar cuál es la relación entre la percepción de la Inseguridad Ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP Breña durante el periodo 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar cuál es la relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el periodo de 2019.</p> <p>2. Determinar cuál es la relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019.</p> <p>3. Determinar cuál es la relación entre inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el periodo 2019.</p> <p>4. Determinar cuál es la relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019.</p>	<p>Existe relación entre la percepción de inseguridad Ciudadana y la imagen institucional, en la jurisdicción de la comisaría PNP Breña durante el periodo 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. Existe relación entre la falta de capacitación y especialización y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el periodo de 2019.</p> <p>2. Existe relación entre la falta de recursos humanos y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019.</p> <p>3. Existe relación entre inconductas funcionales y la imagen institucional en la jurisdicción de la comisaría PNP de Breña en el año 2019.</p> <p>4. Existe relación entre la falta de profesionalismo y la imagen institucional en la jurisdicción de la</p>	<p>Variable:</p> <p>Percepción de Inseguridad Ciudadana</p> <p>Según el INEI a través de la Encuesta Nacional de programas Presupuestales de Julio 2019 “considera como percepción de inseguridad a la sensación de la población de ser víctima de algún hecho delictivo o evento que pueda atentar contra su seguridad, integridad física o moral, vulnera sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo...”</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Falta de capacitación y especialización.</p> <p>Falta de recursos humanos</p> <p>Inconductas funcionales</p> <p>Falta de profesionalismo</p> <p>Variable:</p> <p>Imagen Institucional</p> <p>Según la Dirección de Comunicaciones e Imagen de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>“La imagen institucional, concebida como la impresión que se forma el público respecto a una organización, con justa razón, ha sido uno de los</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel: Cuantitativa</p> <p>De acuerdo a Hernández Sampieri, R. (2014) Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base a medición numérica y el análisis estadístico</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Según Hernández Sampieri, Roberto, (2014) “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables”</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: Según Hernández Sampieri, Roberto (2014) “Población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. La población es de 18 juntas vecinales</p> <p>Muestra: Según Hernández Sampieri, Roberto (2014) “La muestra es, en esencia, un sub grupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”</p> <p>Está integrada por 48 miembros de las juntas vecinales</p> <p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>Técnica: Se utilizará la encuesta como técnica.</p>

		comisaría PNP de Breña en el año 2019.	temas principales del esfuerzo gerencial de los últimos años. Dimensiones: Relación con los medios de comunicación Credibilidad ciudadana Relaciones con la comunidad Ética profesional	Instrumento: el instrumento será el cuestionario que se aplicará a los integrantes de las Juntas Vecinales de la Comisaría PNP de Breña. Método de análisis de datos: se utilizará el Paquete estadístico SSPS 23 y el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar la validez del instrumento de recolección de datos y el coeficiente Rho de Spearman para la determinar la relación entre las variables en estudio.
--	--	--	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE: PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD CIUDADANA	FALTA DE CAPACITACION Y ESPECIALIZACIÓN	Personal Idóneo	1. ¿La Comisaría PNP de Breña cuenta con personal idóneo para desempeñar sus funciones con profesionalismo?	ESCALA DE LIKERT
		Personal No Especializado	2. ¿Está de acuerdo que en la Comisaría PNP de Breña debe haber un incremento de personal especializado para realizar las diversas funciones policiales y de esta manera combatir la Inseguridad Ciudadana?	
		Cargos desempeñados con anterioridad ineficientemente	3. Considera Ud., que los cargos desempeñados con anterioridad por el personal policial influyen en su actual desempeño funcional?	
		Procedencia profesional Inadecuada	4. ¿Considera Ud., que la procedencia profesional del personal de la Comisaría de Breña, es fundamental para un mejor desempeño funcional?	
	FALTA DE RECURSOS HUMANOS	Permanente Rotación de Personal	5. ¿Está de acuerdo en que la permanente rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?	
		Reducido Número de Efectivos policiales	6. ¿La Comisaría PNP de Breña cuenta con suficiente número de efectivos policiales para combatir la Inseguridad Ciudadana?	
		Constante Cambios de colocación	7. ¿Está de acuerdo en que los cambios de colocación, así como la constante rotación del personal de Sub Oficiales como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?	
		Mala Infraestructura	8. La Infraestructura del local policial de la Comisaría PNP de Breña, es el adecuado para asignar más Recursos Humanos, ¿para combatir la Inseguridad Ciudadana?	
		Inadecuado Apoyo Logístico	9. ¿El personal policial de la Comisaría PNP de Breña, cuenta con el suficiente apoyo logístico para combatir la Inseguridad Ciudadana de su jurisdicción?	
	INCONDUCTAS FUNCIONALES	Mala Coordinación con el Ministerio Público	10. ¿Todas las detenciones e investigaciones policiales realizadas en la Comisaría PNP de breña son coordinadas con el Ministerio Público?	
		Falta de Experiencia profesional	11. ¿Los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña cuentan con la suficiente experiencia profesional para desarrollar labores de investigación policial?	
		Manual de Procedimientos Operativos policiales	12. ¿Considera Ud., que los efectivos de la Comisaría PNP de Breña, para realizar las funciones de Investigación Policial a cabalidad, deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos policiales?	
	FALTA DE PROFESIONALISMO	Deficientes Atestados Policiales formulados	13. Considera Ud., ¿que la cantidad de Atestados Policiales formulados por los efectivos de la Comisaría PNP de Breña es importante para disminuir la Inseguridad Ciudadana?	
		Investigaciones Ineficientes	14. ¿Los efectivos policiales que laboran en la Sección de Investigación de la Comisaría PNP de Breña cuando intervienen a una persona que ha cometido un delito, realizan eficientes investigaciones policiales reflejándose en la Inseguridad Ciudadana?	
			15. ¿Considera Ud., que el personal policial de la Comisaría PNP de Breña algunas veces por falta de profesionalismo no realizan eficientes investigaciones policiales, reflejándose en la Inseguridad Ciudadana?	
			16. Considera Ud., ¿que el personal policial de la Comisaría de Breña que realiza labores de investigación policial debe dedicarse exclusivamente a ello y no distraerse en otras labores ajenas a la investigación para poder combatir la Inseguridad Ciudadana?	
		Insuficientes años de experiencia	17. ¿Está Ud., de acuerdo de que los años de experiencia que pueda tener un efectivo policial influye en la formulación de los Atestados Policiales formulados en la Comisaría PNP de Breña?	

VARIABLE: IMAGEN INSTITUCIONAL	RELACION CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Número de Denuncias presentadas	18. ¿Cree Ud., que la cantidad de Denuncias presentadas en la Comisaría PNP de Breña, se deben a la influencia de los Medios de Comunicación?
		Delincuencia Urbana	19. ¿Está Ud., de acuerdo en que la Delincuencia Urbana no es combatida firmemente por la PNP afectando la Imagen Institucional?
		Modalidades Delictivas	20. ¿Considera Ud., que las diversas modalidades delictivas que se cometen en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña son sobredimensionados por Medios de Comunicación, afectando de esta manera la Imagen Institucional?
		Ausencia de Base de Datos Informáticos	21. ¿La ausencia de Base de Datos Informáticos en la Comisaría PNP de Breña influye para que se deteriore la Imagen Institucional?
	CREDIBILIDAD CIUDADANA	Honradez	22. Considera Ud., ¿que la honradez es uno de los valores que debe tener todo efectivo policial para acrecentar la Imagen Institucional?
		Eficiencia	23. ¿Considera Ud., que los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, cumplen sus funciones con eficiencia y fortalecen la Credibilidad Ciudadana?
		Trato al Público	24. El Trato al Público por el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en la Imagen Institucional?
	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	Denunciantes insatisfechos	25. ¿Está Ud., de acuerdo que los denunciantes insatisfechos en una investigación policial son los que mal informan a la ciudadanía deteriorando la relación que debe existir entre la PNP y su Comunidad?
		Denuncias pendientes	26. Considera Ud., ¿que las denuncias pendientes de solución se deben a la inacción por parte del personal policial y consecuentemente afectan la relación con la Comunidad?
		Servicio Policial de Calidad	27. Un servicio policial de calidad por parte del personal que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en su relación con la Comunidad?
	ÉTICA PROFESIONAL	Elevada Moral Honorabilidad	28. ¿Considera Ud., que el personal que labora en la Comisaría PNP de Breña, posee elevada moral que fortalece la Imagen Institucional? 29. Esta Ud., de acuerdo que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, ¿debe actuar con honorabilidad en su desempeño profesional para contribuir a elevar la Imagen Institucional?
		Vocación de Servicio	30. ¿Considera Ud., que todo el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servicio y servirá para elevar la Imagen Institucional?
			31. ¿Considera Ud., que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?
32. Considera Ud., ¿que los efectivos policiales que egresan de las Escuelas de Formación de la PNP tienen plena vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?			
Efectivos sancionados		33. Considera Ud., ¿que el personal PNP que no desarrolla sus funciones en el marco de Ética Policial deben ser sancionados?	

Anexo 3: Instrumento

ENCUESTA

PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD CIUDADANA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL DISTRITO DE BREÑA EN EL PERIODO DE 2019

INSTRUCCIONES

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses sobre la PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD CIUDADANA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL DISTRITO DE BREÑA, EN EL PERIODO 2019.

Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible. Este es un cuestionario anónimo, por favor no escribas tu nombre ni tus apellidos. Toda la información que nos brinden tendrá carácter de secreto.

Lea detenidamente cada pregunta responda y/o marque con una (X) la alternativa de su elección.

Marque solamente una opción de las que se le ofrecen en cada caso.

1 = (TA) TOTALMENTE DE ACUERDO

2 = (DA) DE ACUERDO

3 = (NO) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

4 = (D) DESACUERDO

5 = (TD) TOTALMENTE EN DESACUERDO

N°	INSEGURIDAD CIUDADANA/IMAGEN INSTITUCIONAL	1 (TA)	2 (DA)	3 (NO)	4 (D)	5 (TD)
1	¿Está de acuerdo que en la Comisaría PNP de Breña debe haber un incremento de personal especializado para realizar las diversas funciones policiales y de esta manera combatir la Inseguridad Ciudadana?					
2	¿Considera Ud., que los cargos desempeñados con anterioridad por el personal policial influyen en su actual desempeño funcional?					
3	¿Considera Ud., que la procedencia profesional del personal de la Comisaría PNP de Breña, es fundamental para un mejor desempeño funcional?					
4	¿Está de acuerdo de que la permanente rotación tanto de Sub Oficiales como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?					
5	¿La Comisaría PNP de Breña cuenta con suficiente número de efectivos para combatir la Inseguridad Ciudadana?					
6	¿Está de acuerdo en que los cambios de colocación, así como la constante rotación del personal de Sub Oficiales como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?					
7	¿La infraestructura del local de la Comisaría PNP de Breña, es el adecuado para asignar más recursos humanos, para combatir la Inseguridad Ciudadana?					
8	¿El personal policial de la Comisaría PNP de Breña, cuenta con el suficiente apoyo logístico para combatir la Inseguridad Ciudadana de su jurisdicción?					
9	¿Todas las detenciones e investigaciones policiales realizadas en la Comisaría PNP de Breña son coordinadas con el Ministerio Público?					
10	¿Los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, cuentan con la suficiente experiencia profesional para desarrollar labores de investigación policial?					
11	¿Considera Ud., que los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, para realizar las funciones de investigación policial a cabalidad, deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos Policiales?					
12	¿Considera Ud., que la cantidad de Atestados Policiales formulados por los efectivos de la Comisaría PNP de Breña, es importante para disminuir la Inseguridad Ciudadana?					
13	¿Los efectivos policiales que laboran en la Sección de Investigación de la Comisaría PNP de Breña, cuando					

	intervienen a una persona que ha cometido un delito, realizan eficientes investigaciones policiales reflejándose en la Inseguridad Ciudadana?					
14	¿Considera Ud., que el personal policial de la Comisaría PNP de Breña, algunas veces por falta de profesionalismo no realizan eficientes investigaciones policiales, reflejándose en la Inseguridad Ciudadana?					
15	¿Considera Ud., que el personal policial de la Comisaría PNP de Breña que realiza labores de investigación policial debe dedicarse exclusivamente a ello y no distraérseles en otras labores ajenas a la investigación para poder combatir la Inseguridad Ciudadana?					
16	¿Está Ud., de acuerdo de que los años de experiencia que pueda tener un efectivo influyen en la formulación de los Atestados Policiales formulados en la Comisaría PNP de Breña?					
17	¿Cree Ud., que la cantidad de denuncias presentadas en la Comisaría PNP de Breña, se deben a la influencia de los Medios de comunicación?					
18	¿Esta Ud., de acuerdo en que la delincuencia urbana no es combatida firmemente por la PNP afectando la Imagen Institucional?					
19	¿Considera Ud., que las diversas modalidades delictivas que se cometen en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña, son sobredimensionados por los medios de comunicación, afectando de esta manera la Imagen Institucional?					
20	¿La ausencia de Base de Datos informáticos en la Comisaría PNP de Breña, influye para se deteriore la imagen Institucional?					
21	¿Considera Ud., que la honradez es uno de los valores que debe todo efectivo policial para acrecentar la Imagen Institucional?					
22	¿Considera Ud., que los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, cumplen sus funciones con eficiencia, fortaleciendo la Credibilidad Ciudadana?					
23	¿El trato al público por el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, influye en la Imagen Institucional?					
24	¿Está Ud., de acuerdo que los denunciante insatisfechos en una investigación policial, son los que mal informan a la ciudadanía deteriorando la relación que debe existir entre la PNP y su Comunidad?					
25	¿Considera Ud., que las denuncias pendientes de solución se deben a la inacción por parte del personal policial y consecuentemente afectan la relación con la comunidad?					

26	¿Un servicio policial de calidad por parte del personal que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en su relación con la comunidad?					
27	¿Considera Ud., que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, posee elevada moral que fortalece la Imagen Institucional?					
28	¿Está Ud., de acuerdo que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, debe actuar con honorabilidad en su desempeño profesional para contribuir a elevar la imagen Institucional?					
29	¿Considera Ud., que todo el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servicio y servirá para elevar la Imagen Institucional?					
30	¿Considera Ud., que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?					
31	¿Considera Ud., que los efectivos policiales que egresan de las escuelas de Formación de la PNP tienen plena vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?					
32	¿Considera Ud., que el Personal policial que no desarrolla sus funciones en el marco de la ética Policial, deben ser sancionados?					

Muchas gracias

Anexo 4: Validación de instrumentos

ANEXO N° 04

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VARIABLE 1: PERCEPCION DE INSEGURIDAD CIUDADANA

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. FALTA DE CAPACITACION Y ESPECIALIZACIÓN								
1	¿La Comisaría PNP de Breña cuenta con personal idóneo para desempeñar sus funciones con profesionalismo?	✓		✓		✓		
2	¿Está de acuerdo que en la Comisaría PNP de Breña debe haber un incremento de personal especializado para realizar las diversas funciones policiales y de esta manera combatir la Inseguridad Ciudadana?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud., que los cargos desempeñados con anterioridad por el personal policial, influyen en su actual desempeño funcional?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud., que la procedencia profesional del personal de la Comisaría PNP de Breña, es fundamental para un mejor desempeño funcional?							
II. FALTA DE RECURSOS HUMANOS								
5	¿Está de acuerdo en que la permanente rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?	✓		✓		✓		
6	¿La Comisaría PNP de Breña cuenta con suficiente número de efectivos policiales para combatir la Inseguridad Ciudadana?	✓		✓		✓		
7	¿Está de acuerdo en que los cambios de colocación así como la constante rotación del personal de Sub Oficiales, como la del Comisario sea necesaria para combatir la Inseguridad Ciudadana en su jurisdicción?	✓		✓		✓		
8	¿La infraestructura del local policial de la Comisaría PNP de Breña, es el adecuado para asignar más Recursos Humanos, para combatir la Inseguridad Ciudadana?	✓		✓		✓		
9	¿El personal policial de la Comisaría PNP de Breña, cuenta con el suficiente apoyo logístico para combatir la Inseguridad Ciudadana de su jurisdicción?	✓		✓		✓		
III. INCONDUCTAS FUNCIONALES								
10	¿Todas las detenciones e investigaciones policiales realizadas en la Comisaría PNP de Breña son coordinadas con el Ministerio Público?	✓		✓		✓		
11	¿Los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña cuentan con la suficiente experiencia profesional para desarrollar labores de Investigación Policial?	✓		✓		✓		

12	¿Considera Ud., que los efectivos de la Comisaría PNP de Breña para realizar las funciones de Investigación Policial a cabalidad, deben conocer perfectamente el Manual de Procedimientos Operativos Policiales?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV. FALTA DE PROFESIONALISMO		SI	N o	SI	N o	SI	N o
13	¿Considera Ud., que la cantidad de Atestados Policiales formulados por los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, es importante para disminuir la Inseguridad Ciudadana?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Los efectivos policiales que laboran en la Sección Investigaciones de la Comisaría PNP de Breña, cuando intervienen a una persona que ha cometido un delito, realizan eficientes investigaciones policiales reflejándose en la Inseguridad Ciudadana?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Considera Ud., que el personal policial de la Comisaría PNP de Breña que realiza labores de investigación policial debe dedicarse exclusivamente a ello y no distraérseles en otras labores ajenas a la investigación para poder combatir la Inseguridad Ciudadana?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Está Ud., de acuerdo de que los años de experiencia que pueda tener un efectivo policial influyen en la formulación de Atestados Policiales formulados en la Comisaría PNP de Breña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE 2: IMAGEN INSTITUCIONAL**

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN								
1	¿Cree Ud., que la cantidad de Denuncias presentadas en la Comisaría PNP de Breña, se deben a la influencia de los medios de comunicación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Está Ud., de acuerdo en que la Delincuencia Urbana no es combatida firmemente por la PNP afectando la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿Considera Ud., que las diversas modalidades delictivas que se cometen en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña son sobredimensionadas por Medios de Comunicación, afectando de esta manera la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿La ausencia de Base de Datos Informáticos en la Comisaría PNP de Breña influye para que se deteriore la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
II. CREDIBILIDAD CIUDADANA								
5	¿Considera Ud., que la honradez es uno de los valores que debe tener todo efectivo policial para acrecentar la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Considera Ud., que los efectivos policiales de la Comisaría PNP de Breña, cumplen sus funciones con eficiencia y fortalecen la Credibilidad Ciudadana?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El Trato al Público por el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
III. RELACIONES CON LA COMUNIDAD								
8	¿Está Ud., de acuerdo que los denunciados insatisfechos en una investigación policial son los que mal informan a la ciudadanía deteriorando la relación que debe existir entre la PNP y su Comunidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Considera Ud., que las denuncias pendientes de solución se deben a la inacción por parte del personal policial y consecuentemente afectan la relación con la Comunidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿Un servicio policial de calidad por parte del personal que labora en la Comisaría PNP de Breña influye en su relación con la Comunidad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
IV. ETICA PROFESIONAL								
11	¿Considera Ud., que el personal que labora en la Comisaría PNP de Breña, posee elevada moral que fortalece la imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

12	¿Esta Ud., de acuerdo que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, debe actuar con honorabilidad en su desempeño profesional para contribuir a elevar la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
13	¿Considera Ud., que todo el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servicio y servirá para elevar la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
14	¿Considera Ud., que el personal policial que labora en la Comisaría PNP de Breña, tiene vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
15	¿Considera Ud., que los efectivos policiales que egresan de las Escuelas de Formación de la PNP tienen plena vocación de servir a su comunidad y elevar la Imagen Institucional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Considera Ud., que el personal PNP que no desarrolla sus funciones en el marco de Ética Policial debe ser sancionado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Ovalle Paulino Christian.

DNI: 40234321

Especialidad del validador: Ingeniero de Sistemas



Firma del Validador

22 de 09 del 2019

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5: Matriz de datos

Nº de encuestado	VARIABLE: INSEGURIDAD CIUDADANA												VARIABLE: IMAGEN INSTITUCIONAL										
	Dimensión 1: Inducción policial			Dimensión 2: Recursos Humanos				Dimensión 3: Competencia Profesional			Dimensión 4: Diligencia Policial Investigadora		Dimensión 1: Relación con los medios de comunicación			Dimensión 2: Credibilidad Ciudadana			Dimensión 3: Relaciones con la comunidad			Dimensión 4: Ética Profesional	
	PI1	PI2	PI3	PH1	PH2	PH3	PH4	PH5	PH6	CP1	CP2	CP3	CP4	CP5	CP6	CP7	CP8	CP9	CP10	CP11	CP12	CP13	CP14
1	3	2	2	1	3	1	1	8	8	1	1	8	1	8	9	1	1	1	1	8	9	8	1
2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	1	1	8	1	8	9	1	1	1	1	8	9	8	1
3	1	2	2	1	8	2	8	8	8	1	1	1	1	8	8	1	1	1	1	8	9	8	1
4	1	2	2	1	8	2	8	8	2	1	1	2	1	8	8	1	1	1	1	8	9	8	1
5	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	9	9	1
6	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
7	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2
8	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	8	1
9	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
10	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
11	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
12	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1
13	1	1	1	2	4	1	3	2	8	8	1	8	2	2	1	1	1	1	1	2	1	8	5
14	1	1	1	1	3	1	3	3	8	8	1	1	3	2	1	2	1	1	1	3	2	1	8
15	1	1	8	1	2	1	2	3	8	2	1	5	2	8	1	2	1	8	1	2	1	1	1
16	1	1	2	1	3	1	2	1	1	2	8	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
17	1	1	8	2	4	2	3	1	8	1	8	1	3	2	8	1	3	1	3	1	3	1	8
18	1	2	1	4	1	4	3	8	8	2	2	1	8	2	1	3	1	1	8	5	8	1	8
19	1	1	1	4	4	3	2	1	1	2	8	3	2	2	8	1	1	3	1	2	1	2	8
20	1	1	1	3	1	3	3	8	1	3	2	1	1	3	2	4	2	5	2	2	2	8	1
21	1	1	1	2	8	1	3	8	8	3	3	1	8	1	3	1	1	1	1	1	9	4	1
22	1	1	1	1	3	1	2	8	8	3	3	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	8	8
23	1	2	1	3	1	3	1	8	8	3	1	1	8	1	1	2	1	1	1	2	1	2	8
24	1	2	8	1	8	1	8	8	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	8
25	3	2	1	8	2	2	4	3	8	3	1	8	2	3	1	2	4	2	1	3	8	1	8
26	3	2	1	8	2	2	4	8	5	8	1	1	3	4	2	8	1	3	1	1	4	1	8
27	1	2	8	1	8	1	3	8	8	2	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	2	1	2	1	3	3	1	8	2	1	8	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1
29	1	2	2	4	4	4	2	5	8	2	1	1	4	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	2	2	1	3	2	3	8	8	2	1	2	8	8	2	3	4	8	8	4	8	1	8
33	2	2	2	2	4	2	3	4	8	2	2	3	4	8	2	4	8	8	4	8	8	1	8
34	2	8	8	2	4	2	3	4	8	2	2	8	4	8	2	2	4	8	8	4	8	1	8
35	1	2	2	1	4	1	1	4	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	8	4	2	8
36	2	1	2	1	4	2	8	8	3	4	2	8	4	2	8	2	1	1	1	2	1	1	1
37	1	1	3	1	2	8	2	8	3	4	1	2	8	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1
38	2	2	2	2	3	2	8	3	8	8	8	3	2	3	2	8	8	8	8	2	2	8	1
39	1	2	1	2	4	2	2	4	2	4	1	8	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1
40	2	1	1	1	1	2	1	8	1	1	5	8	1	4	5	8	2	4	5	8	2	1	1
41	1	2	2	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	1	1
42	1	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	8	3	2	2	2	4	2	2	4	1	1	1
43	1	2	8	4	5	2	5	8	1	2	1	2	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	2	2	1	4	2	3	4	2	2	2	2	8	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	4	5	1	5	8	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	2	1	1	2	1	5	8	8	1	5	1	2	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	2	1	3	5	2	2	4	8	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo 6. Propuesta de valor

El presente trabajo, Percepción de Inseguridad Ciudadana e Imagen Institucional en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña en el 2019, nos permite resaltar dos aspectos importantes en un contexto de violencia social delincriminal que vive el país, por un lado, la percepción social de la inseguridad ciudadana y la imagen institucional, traducida en el desempeño policial por enfrentarla. El resultado actual, es que la inseguridad ciudadana viene rebasando las medidas de control social adoptada por el Ejecutivo, determinando la opinión pública que la inseguridad ciudadana y la corrupción son los dos asuntos pendientes para solucionar de manera urgente en la agenda del gobierno.

Según Salomón (2004), “Todo estudio sobre percepción ciudadana de la institución policial y de su desempeño, constituye un instrumento valioso para la toma de decisiones en materia de política de seguridad hacia lo interno y externo de la institución, ya sea para modificar prácticas que no son las más adecuadas, mejorar aspectos de la formación y capacitación policiales o fortalecer la comunicación entre la Policía y la comunidad.”

¿Qué tan eficiente es el trabajo de la Policía frente a la inseguridad ciudadana que vivimos los peruanos?, las cifras estadísticas de opinión pública no acompañan el buen desempeño que requiere la ciudadanía, para vivir con tranquilidad, sin la amenaza de ser asaltado en la vía pública, en un bus de transporte público o en las inmediaciones para llegar a su domicilio.

Según la autora señalada líneas arriba, “La imagen de la Policía está relacionada directamente con el tema de desempeño, lo cual se asocia con la brecha que se produce entre el aumento de la delincuencia y la capacidad para enfrentarla”

De acuerdo a nuestro tema de investigación, el desempeño policial, tiene que ver con la inducción policial, es decir el proceso permanente de capacitación del personal policial para enfrentar a la delincuencia, tanto común como organizada; en cuanto al tratamiento de recursos humanos o potencial humano, se debe gestionar su racionalidad para evitar excesiva rotación de personal, que exista suficiente número de efectivos para la seguridad ciudadana, se evite el excesivo

cambio de colocación de personal, los movimientos deben ser mínimos y que obedezcan a una racionalidad para atender las necesidades del servicio. Se acompaña en este rubro, el tema de la infraestructura, según informes de la Defensoría del Pueblo, la Policía tiene un déficit de infraestructura, muchos locales policiales se encuentran en mal estado de conservación, no han sido construidos para ser utilizados como dependencias policiales, y muchos locales que ocupan no se encuentran saneados, es decir no se ha formalizado su propiedad a favor del Estado. En cuanto al apoyo logístico, este resulta insuficiente ante la gran demanda de conflictos laborales y sociales al interior del país. Muchas se ha observado la falta de munición, y que los efectivos policiales tienen que comparar sus municiones.

Es parte del desempeño policial, que el personal asignado a las tareas de investigación criminal, se desempeñe con alto nivel de profesionalidad, y evitar dilaciones en cuanto a la confección de los Atestados policiales, no solo por la demora sino por la calidad del trabajo realizado, que fortalezca la correcta administración de justicia.

El trabajo asignado a este personal especializado en investigación policial, es importante, no solo por la trascendencia para las víctimas del hecho, sino que debe ser acompañada por los protocolos de actuación y coordinación con el Ministerio Público, evitar que los denunciante manifiesten su descontento por mala resolución de su denuncia, debe ser un trabajo dinámico y eficiente a fin de que las denuncias interpuestas por los ciudadanos, sean resueltas en plazos establecidos por la ley.

En cuanto a la imagen institucional, se han desarrollado las dimensiones como son las relaciones con los medios de comunicación, credibilidad ciudadana, relaciones con la comunidad y aspectos que comprenden la ética profesional. Un aspecto a resaltar es que la credibilidad ciudadana se cimenta en la honradez, eficiencia y trato al público que debe prodigar la Policía a la ciudadanía. Y en cuanto a la ética profesional, se resalta la elevada moral, honorabilidad y vocación de servicio que debe caracterizar a los custodios del orden. Y que, por las faltas e infracciones al Régimen Disciplinario, se deben administrar las sanciones correspondientes.

De acuerdo con el desarrollo del presente análisis, la percepción de inseguridad ciudadana y la imagen institucional, están muy relacionadas con un tema central, el desempeño policial. Y este desempeño tiene que ver con una institución policial, bien organizada, con personal capacitado, con suficientes recursos humanos, logísticos y tecnológicos; con buenas relaciones con los medios de comunicación y la comunidad. Y, asimismo que este personal tenga una elevada moral, honradez, eficiencia, vocación de servicio, buen trato al público.

Reflexiones finales. Hoy en día, la inseguridad ciudadana es uno de los problemas principales que afronta el país, si no es el principal problema seguido por la corrupción. Las instituciones encargadas de administrar justicia, entre ellas la Policía Nacional del Perú, no gozan de la confianza de la opinión pública, existe un descrédito acerca de su imagen institucional, porque no es eficiente en su lucha contra la delincuencia. Hay múltiples factores o causales que describen los especialistas en este tema. Los hay quienes dicen que un factor importante es la voluntad política, algo más puede hacer el gobierno, otros a través de opinión pública, señalan que se debe mejorar la capacidad institucional de la Policía como son el nivel académico, los conocimientos y los recursos presupuestarios y humanos, otros apuntan a las características de los policías en su desempeño y contacto directo con la ciudadanía, referidas a la eficiencia, la honestidad y el trato al público.

En fin, el tema de la inseguridad ciudadana es un ámbito muy extenso, donde caben todos los aportes, y aun no se ha llegado a un consenso, porque es un problema de difícil solución. Particularmente en nuestro tema, mejorar la imagen institucional en la Policía Nacional del Perú, es optimizar y mejorar el desempeño policial en cada una de las actividades funcionales que desarrolla la Policía Nacional del Perú. El objetivo de este aporte es aperturar las iniciativas para seguir investigando el tema de la inseguridad ciudadana.

**EVALUACIÓN DEL PLAN DE TESIS PARA INSCRIPCIÓN PROGRAMA DE
MAESTRÍAS 2017-II**

1. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombres y Apellidos del Tesista:
Jorge Humberto Mayorga Núñez
- 1.2 Título de la Tesis: "Percepción de Inseguridad Ciudadana e Imagen Institucional en la jurisdicción de la Comisaría PNP de Breña en el periodo 2019"
- 1.3 Nombre de la Maestría: Gestión Pública.
- 1.4 Nombre y Apellidos del Docente: Denis Christian Ovalle Paulino
- 1.5 Fecha de Evaluación :

2. EVALUACIÓN

APROBADO OBSERVADO

2.1. Carátula exterior	✓	()
2.2 Introducción	✓	()
2.3 Planteamiento del Problema	✓	()
2.4 Justificación de la Investigación.	✓	()
2.5 Antecedentes	✓	()
2.6 Marco teórico.	✓	()
2.7 Hipótesis de la Investigación	✓	()
2.8 Objetivos de la Investigación	✓	()
2.9 Materiales a utilizarse	✓	()
2.10 Métodos y Técnicas	✓	()
2.11 Cronograma	✓	()
2.12 Presupuesto y Financiamiento.	✓	()
2.13 Referencias Bibliográficas	✓	()
2.14 Anexos	✓	()

3. APRECIACIÓN GENERAL DEL DOCENTE

.....

.....

.....



Mg. Ing. Christian Ovalle Paulino
Taller y Asesoría de Tesis