

Analysis of Security and Service Quality: A Citizen Perception

Daniela M. Anticona-Valderrama, Ph.D¹, Ana Beatriz Rivas Moreano, Dr², Madelaine Violeta Risco Sernaque, Msc²
Marleni Mendoza Damas, Msc³, Maria Ysabel Garcia Alvarez, Dr³, Leslie K. Serna-Landivar, Msc³, José L. Serna-Landivar, Br¹

¹Universidad Tecnológica del Perú, Perú, C18620@utp.edu.pe, U18101283@utp.edu.pe

²Universidad Autónoma del Perú, Perú, arivasmor@autonoma.edu.pe, mriscese@autonoma.edu.pe

³Universidad César Vallejo, Perú, mendoza15@ucvvirtual.edu.pe, mgarcialv@ucvvirtual.edu.pe, leslicuenta2000@gmail.com

Abstract— The primary objective of this research was to analyze whether there is a relationship between citizen security and the quality of the service provided by the Zarumilla-Peru commissioner, with respect to the methodology, it was basic, with a quantitative approach, the design used was not experimental-correlational. The study population was made up of 126 citizens attended at the police station and the sample was 96 citizens, the type of sampling adopted is simple random probabilistic, the data collection was given through the survey and the questionnaire was used as an instrument, the which was validated through an expert judgment, reliability was obtained through Cronbach's alpha, obtaining an alpha of 0.81 for the security variables and 0.87 for quality of service, likewise the normality test was applied to the data., resulting in the data not having a normal distribution, using Spearman's Rho as a correlation statistic. Regarding the results obtained, it was determined that there is a significant positive and very strong correlation of 0.959 between both variables, finally it was concluded that, with better quality of service, police officers generate a higher level of citizen security, this will allow citizens to continue their daily tasks in a normal way with the peace of mind of feeling safe and protected by their authorities.

Keywords— safety, quality, victims, risks, citizenship

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LEIRD).
ISSN, ISBN: (to be inserted by LEIRD).
DO NOT REMOVE

Análisis de la Seguridad y la Calidad de Servicio: Una Percepción Ciudadana

Daniela M. Anticono-Valderrama, Ph.D¹, Marleni Mendoza Damas, Msc², Maria Ysabel Garcia Alvarez, Dr², Leslie K. Serna-Landivar, Msc², Ana Beatriz Rivas Moreano, Dr³, Madelaine Violeta Risco Sernaque, Msc³, José L. Serna-Landivar, Br¹

¹Universidad Tecnológica del Perú, Perú, C18620@utp.edu.pe, U18101283@utp.edu.pe

²Universidad Autónoma del Perú, Perú, arivasmor@autonoma.edu.pe, mriscose@autonoma.edu.pe

³Universidad César Vallejo, Perú, mendoza15@ucvvirtual.edu.pe, mgarcialv@ucvvirtual.edu.pe, leslicuenta2000@gmail.com

Abstract– El objetivo primordial de esta investigación fue analizar si existe relación entre la seguridad ciudadana y la calidad del servicio que brinda la comisaría de Zarumilla- Perú, con respecto a la metodología, fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue no experimental- correlacional. La población de estudio estuvo conformada 126 ciudadanos atendidos en la comisaría y la muestra fue de 96 ciudadanos , el tipo de muestreo adoptado es probabilístico aleatorio simple, la recolección de datos se dio a través de la encuesta y se utilizó como instrumento al cuestionario, el cual fue validado a través de un juicio de expertos, se obtuvo la confiabilidad a través del alfa de Cronbach, obteniendo para la variables seguridad un alfa de 0.81y para calidad de servicio 0.87, así mismo se aplicó a los datos la prueba de la normalidad , teniendo como resultado que los datos no presentan una distribución normal, utilizando al Rho de Spearman como estadístico de correlación. Con respecto a los resultados obtenidos se determinó que existe correlación significativa positiva y muy fuerte de 0.959 entre ambas variables, finalmente se concluyó que, a mejor calidad de servicio, los efectivos policiales generan mayor nivel de seguridad ciudadana, ello permitirá que los ciudadanos continúen sus labores cotidianas de manera normal con la tranquilidad de sentirse seguros y protegidos por sus autoridades.

Keywords— seguridad, calidad, víctimas, riesgos, ciudadanía

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en América Latina se vienen realizando cambios a favor de la seguridad ciudadana, los nuevos modelos realizados en los países como México, Perú, Colombia y Chile confirman que la ciudadanía cumple un rol muy importante en la prevención de la delincuencia logrando partir de estos cambios generar una buena percepción en la mejora en la calidad de servicio que le brindan a la ciudadanía tanto las instituciones policiales como las fuerzas militares [1].

La credulidad de la ciudadanía en sus autoridades, específicamente de sus fuerzas policiales, sólo se asume como tal, cuando observan los ciudadanos que los agentes policiales actúan de forma respetuosa, justificable y brindando un trato digno a la víctima [2] el autor afirma que la calidad del servicio que se le brinda al ciudadano es la mejor forma de demostrar confianza, en ciertos casos es suficiente para el ciudadano la demostración de la efectividad policial y la

manera como se resuelve un problema de inseguridad de manera instantánea, para que el ciudadano tenga expectativas positivas de que la policía siempre actuará de forma correcta en el cumplimiento de sus funciones.

Uno de los problemas que actualmente vive la sociedad es que se encuentra en crecimiento mes a mes las denuncias por hurtos agravados , el cual afecta directamente a la vida de los ciudadanos [3], este tipo de actos delincuenciales pueden ser sin violencia o con violencia, sin embargo ello puede generarle a la víctima no sólo pérdidas económicas sino también problemas emocionales.

Según lo mencionado por el autor [4] la inseguridad ciudadana concebida desde la percepción social esta denominada como “percepción de inseguridad”, ello va variando de acuerdo a cada ciudad o región del país, en muchas ocasiones los ciudadanos se ven limitados en realizar acciones de su vida cotidiana debido al ambiente de inseguridad que pueden estar viviendo.

En el distrito de Zarumilla- Perú, se realizó una indagación en el área estadística de la comisaría con la finalidad de recabar información sobre la incidencia delictiva, considerando el último trimestre del año, durante el periodo de los años 2021 y el primer trimestre del año 2022, en donde los datos obtenidos en la comisaría, nos alertaron de la inclinación que existe sobre el aumento de los distintos actos delictivos entre ellos se encuentran, el hurtos a mano armada, extorsiones, homicidios, lesiones por arma de fuego y secuestro, todo ello refleja un alto índice de inseguridad en el distrito de Zarumilla, el cual se encuentra muy cerca de la frontera Perú- Ecuador.

Por todo lo expuesto anteriormente se realiza esta investigación con la finalidad de determinar si existe relación entre la variable seguridad ciudadana y la variable calidad de servicio en una comisaría del distrito de Zarumilla- Perú.

II. METODOLOGÍA

Con relación a la metodología, es de enfoque cuantitativo [5] este tipo de investigación se determina así debido a que trata de medir datos, a través de técnicas estadísticas, su propósito radica en descripción ,explicación y predicción de los datos cuantificados, así mismo es de tipo básica [6] debido a que propone investigar los diferentes comportamientos de la naturaleza y del universo, con la finalidad de lograr establecer leyes y teorías que permitan su comprensión y el impacto con la sociedad, el diseño es no experimental, teniendo enfoque cuantitativo, [6] este tipo de enfoque tiene como finalidad probar la hipótesis planteada por el investigador, así como cuantificar todos los datos de las variables investigadas.

Esquema del diseño de investigación

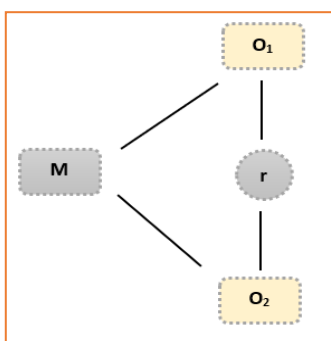


Fig. 1. Esquema del Diseño de Investigación

Donde:

M: Muestra utilizada en la investigación
 O1: Variable 1: Seguridad Ciudadana
 O2: Variable 2: Calidad de Servicio
 r: Relación entre ambas variables

En esta investigación la población de estudio fue de 126 denunciantes reportados en la estadística de la comisaría del distrito, del promedio de personas atendidas de octubre del 2021 a marzo del 2022.

TABLA I

CANTIDADES DE CIUDADANOS ATENDIDOS EN LA COMISARIA DE ZARUMILLA

MES	Cant. Personas atendidas
Octubre-2021	114
Noviembre-2021	141
Diciembre-2021	119
Enero-2022	113
Febrero-2022	139
Marzo-2022	132
Total	758
Promedio mensual	126

Criterios de Inclusión: Todos los ciudadanos que fueron a denunciar a la comisaría y realizaron registros de denuncias.

Criterios de Exclusión: Ciudadanos que infringieron la ley, detenidos por distintos delitos.

Con respecto a la muestra es igual a 96 ciudadanos, que tiene un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, el tipo de muestreo utilizado fue tipo probabilístico, aleatorio simple.

La unidad de análisis de esta investigación estuvo conformada por los ciudadanos que recibieron atención en la comisaría del distrito de Zarumilla en los períodos octubre 2021 y marzo 2022.

La encuesta, que la técnica utilizada para esta investigación [7] según lo mencionado por el autor, esta técnica es la más utilizada para recoger los datos de la información, dentro de esta investigación se cuenta con dos instrumentos , la entrevista y el cuestionario.

Los instrumentos fueron validados a través a través del juicio de expertos, tomando en cuenta la coherencia, la claridad, la suficiencia y la relevancia de los instrumentos.

En relación con la confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach, obteniendo 0.81 para la variable seguridad ciudadana y para la variable calidad de servicio se obtuvo un 0.87 de confiabilidad, para ello fue necesario la realización de una prueba piloto de 20 individuos.

El método de análisis se realizó con el software estadístico SPSS, donde se desarrolló la estadística descriptiva e inferencial, en relación con la estadística inferencial se determinó que los datos tienen un tipo de distribución no normal, es por ello que se procesó los datos de manera no paramétrica, con el estadístico Rho de Spearman.

III. RESULTADOS

TABLA II
 VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA.

Nivel	fi	%
ALTO	3	3%
MEDIO	53	55%
BAJO	40	42%
TOTAL	96	100%

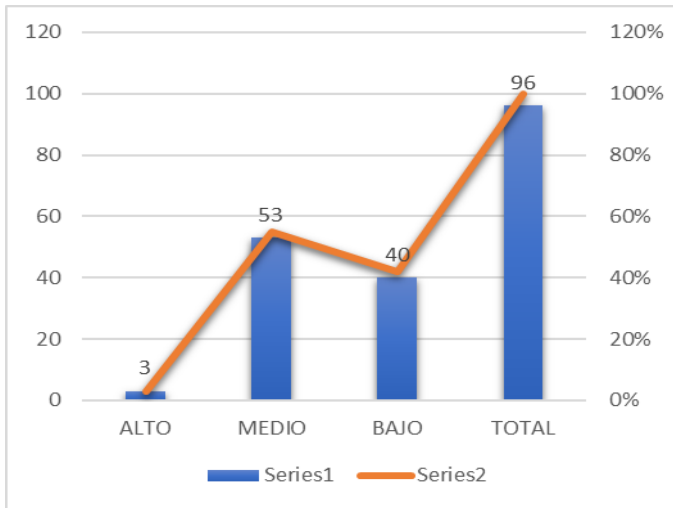


Fig. 2. Datos obtenidos a través del cuestionario

En la tabla N°2 y figura N°2 se muestra que sólo el 3% (3) encuestados consideran que la seguridad ciudadana se encuentra en un nivel alto, mientras que el 55% (53) encuestados determinaron que se encuentra en un nivel medio y finalmente el 42% (40) encuestados determinan que se encuentran en un nivel bajo.

TABLA III
RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA.

Nivel	D1: Victimización		D2: Percepción del riesgo		D3: Segurabilidad	
	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	0	0%	12	13%	24	25%
MEDIO	5	5%	75	78%	43	45%
BAJO	91	95%	9	9%	29	30%
TOTAL	96	100%	96	100%	96	100%

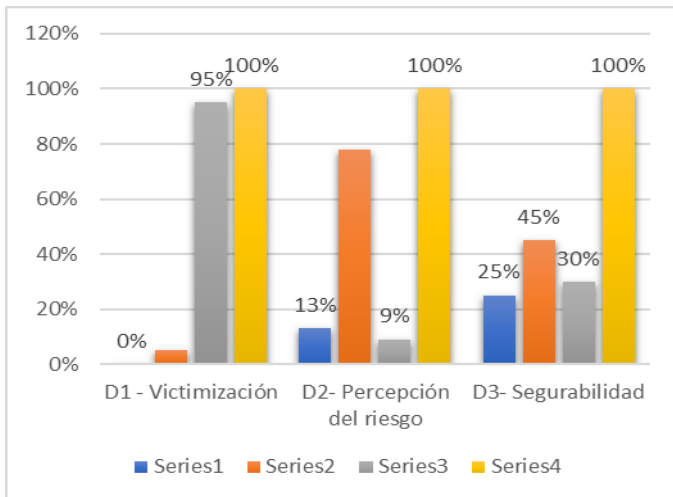


Fig.3 Datos Obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la tabla N°3 y figura N°3 se observa que el 95% (91 encuestados) determinaron un nivel bajo de victimización, mientras que un 5% (5) consideran un nivel de victimización medio, por otro lado con relación a la dimensión percepción de riesgos se estableció que el 13% (12) concluyó que existe un nivel alto, mientras que el 78% (75) considera que se tiene un nivel medio y finalmente sólo el 9% (9) considera que existe un nivel bajo y finalmente con respecto a la variable seguridad ciudadana se determinó que el 25% (24) consideran que existe un nivel alto, mientras que el 45% (43) determinó que existe un nivel moderado y/o medio y que el 30% (29) estableció que existe un nivel bajo.

TABLA IV
VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIO

Nivel	fi	%
ALTO	9	9%
MEDIO	71	74%
BAJO	16	17%
TOTAL	96	100%

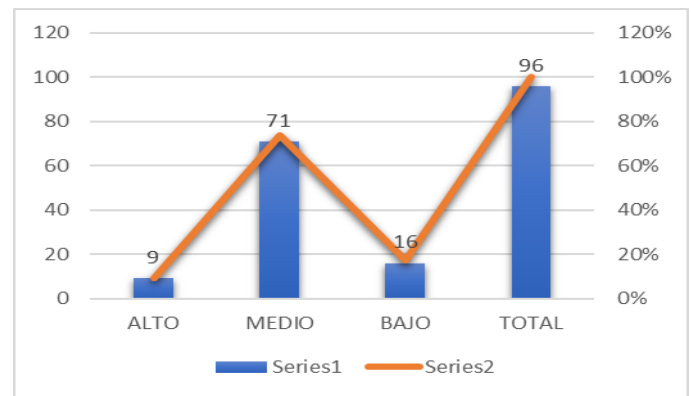


Fig.4 Datos Obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la tabla N°4 y figura N°4 se muestra que sólo el 9% (9) de los encuestados perciben como alto la calidad de servicio, mientras que el 74% (71) determinaron que se encuentra en un nivel medio y finalmente el 17% (16) encuestados determinaron que la calidad de servicio se encuentra en nivel bajo.

TABLA V
VARIABLE RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DE SEGURIDAD

Nivel	D1 Fiabilidad		D2 Elementos tangibles		D3 Garantía		D4 Capacidad de respuesta		D5 Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
ALTO	9	9%	4	4%	12	13%	12	13%	13	14%
MEDIO	73	76%	56	58%	70	73%	47	49%	73	76%
BAJO	14	15%	36	38%	14	15%	37	39%	10	10%
TOTAL	96	100%	96	100%	96	100%	96	100%	96	100%

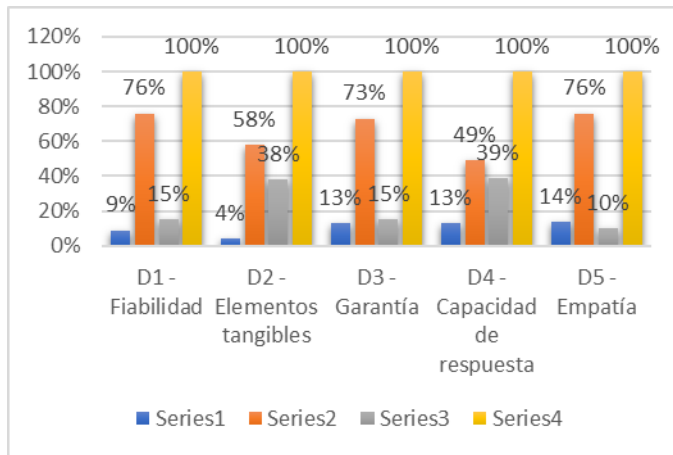


Fig.5 Datos Obtenidos de la aplicación del cuestionario

En la tabla N°5 y figura N°5 se observa que el 15% (14) perciben bajo a la fiabilidad, mientras que un 76% (73) consideran un nivel medio y finalmente un sólo un 9% (9) la determinan como un nivel alto, por otro lado, con relación a la dimensión elemento tangibles se observa que el 38% (36) encuestados la consideran en un nivel bajo, mientras que un 58% (56) la perciben en un nivel medio y sólo un 4% (4) la determinan en un nivel alto, en relación con la variable garantía se determino que el 15% (14) perciben a la dimensión garantía en un nivel bajo, mientras que un 73% (70) la perciben en un nivel medio y finalmente sólo un 13% (12) la consideran un nivel alto, con respecto a la variable capacidad de respuesta se considera que el 39% (37) la consideraron en un nivel bajo, el 49% (47) la percibieron en un nivel medio, mientras que un 13% (12) concluyeron que la perciben en un nivel alto, finalmente en relación a la última dimensión empatía los encuestados determinaron que el 10% (10) la perciben en un nivel bajo, mientras que un 76% (76) la perciben en un nivel medio y finalmente el 14% (13) encuestados concluyeron que se percibe en un nivel alto.

TABLA VI
VARIABLE CORRELACIÓN DE LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA COMISARÍA.

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	V2. Calidad de servicio
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,959**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
V2. Calidad de servicio	Correlación de Rho de Spearman	,959**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°6 se observa que existe una correlación positiva y muy fuerte de 0.959 (95.9%), entre las variables de estudio, ello se interpreta que, a mayor calidad de servicio brindado por el personal de la comisaría, mayor seguridad ciudadana se percibe, por tanto, se concluye que existe relación significativa entre las variables seguridad ciudadana y la calidad de servicio en una comisaría.

TABLA VII
CORRELACIÓN DE LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA Y LA DIMENSIÓN FIABILIDAD.

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D1V2.Fiabilidad
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,842**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D1V2.Fiabilidad	Correlación de Rho de Spearman	,842**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 7 se concluye que existe una correlación positiva y muy fuerte de 0.842 (84.2%), por tanto, se concluye que existe relación significativa entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión fiabilidad.

TABLA VIII
CORRELACIÓN DE LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA Y LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D2V2. Elementos tangibles
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,774**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D2V2. Elementos tangibles	Correlación de Rho de Spearman	,774**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°8 se observa que existe una correlación positiva y muy fuerte de 0.774 (77.4%) entre las variables seguridad ciudadana y la dimensión tangible.

TABLE IX
CORRELACIÓN DE LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA Y
LA DIMENSIÓN GARANTÍA.

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D3V2. Garantía
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,803**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D3V2. Garantía	Correlación de Rho de Spearman	,803**	1
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°9 se observa que existe una correlación positiva y muy fuerte de 0.803 (80.3%) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión garantía.

TABLE X
CORRELACIÓN DE LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA Y
LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D4V2. Capacidad de respuesta
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,821**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D4V2. Capacidad de respuesta	Correlación de Rho de Spearman	,821**	1
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96

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

En la tabla N°10 se observa que existe una correlación positiva y muy fuerte de 0.821 (82.1%) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión capacidad de respuesta.

TABLE XI
CORRELACIÓN DE LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA Y
LA DIMENSIÓN EMPATÍA.

Correlaciones		V1. Seguridad ciudadana	D5V2. Empatía
V1. Seguridad ciudadana	Correlación de Rho de Spearman	1	,771**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96
D5V2. Empatía	Correlación de Rho de Spearman	,771**	1
	Sig. (bilateral)		.000
	N	96	96

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°11 se observa que existe una correlación positiva y muy fuerte de 0.771 (77.1%) entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión Empatía.

De acuerdo con la información obtenida en la tabla 6, podemos estar seguros y afirmar que existe una relación positiva y significativa entre las variables de estudios, con un Rho de Spearman de 0.959, por tanto se concluye que a mayor calidad de servicio mayor seguridad ciudadana en la comisaría del distrito antes mencionado, similares resultados fueron encontrados en [8] donde en los resultados se evidencia que a mayor seguridad ciudadana, se desarrolla con mayor facilidad la actividad emprendedora de los ciudadanos, existiendo una correlación positiva entre ambas variables, dichos resultados están apoyados en lo mencionado por [4] el autor menciona que la seguridad pública está considerada como el bienestar social que le permite al ciudadano desarrollarse y vivir en plena confianza, por ello es muy importante que todos los gobiernos puedan garantizarla a todos los ciudadanos por igual.

Por otro lado con respecto a los resultados arrojados en la tabla 7, referentes a la correlación de la variable seguridad y la dimensión fiabilidad se obtuvo un Rho de Spearman de 0.842, afirmando que existe una correlación positiva y significativa entre la variable y la dimensión, estos resultados se comprueban en la investigación [9] donde se comprobó una correlación alta y significativa entre la seguridad ciudadana y el uso de los aplicativos móviles viables como recursos de apoyo para hacer frente a esta problemática.

Con respecto a los resultados conseguidos en la tabla 8 y 9, acerca de la correlación de la variable seguridad ciudadana y las dimensiones elementos tangibles y garantía, a través del estadístico Rho de Spearman, se obtuvo una correlación significativa y fuerte de 0.774 y 0.803 respectivamente, similares resultados fueron encontrados en [2] en donde se logra evidenciar que la policía resulta mucho más confiable para el ciudadano, cuando tarda menos tiempo en prestar auxilio con un 0.65 de asociación y un IC del 95%.

Así mismo es importante mencionar los resultados obtenidos en la tabla 10 y 11, a través del estadístico Rho de Spearman se obtuvo una correlación alta y significativa de .0.821 y 0.771 respectivamente en cuanto a la variable seguridad ciudadana y las dimensiones capacidad de respuesta y empatía, dichos resultados fueron confirmados en los hallazgos de la investigación [10], en donde los autores obtuvieron resultados de 10 grandes ciudades de Latinoamérica afirmando que existe relación significativa entre aumentar las estrategias en cuánto a seguridad y aliviar las preocupaciones de los ciudadanos sobre la delincuencia en sus ciudades, confirmando lo dicho por [11] quien en su investigación obtuvo como resultados que la participación democrática del ciudadano puede reducir de manera significativa las desigualdades en la ciudadanía, producidas debido a la mala actuación de la policía.

IV. CONCLUSIONES

1. Se determino una correlación positiva muy fuerte entre la variable seguridad ciudadana y calidad de servicio con un Rho de Spearman, de 0.959 , así mismo se encontró déficit en ambas variables debido a que los resultados arrojaron un 90% del medio y bajo, se registró un índice de la dimensión percepción de riesgo del 90% entre el nivel medio y alto, de acuerdo a los resultados obtenidos se refleja que los ciudadanos se sienten inseguros en su propia localidad, existiendo intranquilidad por parte de los ellos de ser víctimas de algún delito, principalmente de asaltos a mano armada, secuestros y/o extorsiones y sintiéndose vulnerables ante ello no confiando en la comisaría de su jurisdicción , siendo para la ciudadanía muy importante la calidad de prestación de servicios que le brinda la policía, esta sensación de inseguridad puede mejorar ya que el ciudadano percibe que a mayor seguridad la percepción de la ciudadanía respecto a la policía será positiva.

2. Se determino una correlación positiva muy fuerte entre la variable seguridad ciudadana y fiabilidad con un Rho de Spearman de 0.842 entre la variable seguridad ciudadana y fiabilidad de una comisaría, así mismo se obtuvo que la mayor debilidad en la dimensión fiabilidad es el indicador habilidad, ello debido que los agentes policías incumplen repentinamente las horas de atención al ciudadano lo que genera malestar y fastidio en la ciudadanía, se debe tener en cuenta que toda la responsabilidad recae en cuanto a seguridad recae directamente en la policía nacional.

3. Se determino una correlación positiva muy fuerte entre la variable seguridad ciudadana y la dimensión elemento tangibles con un Rho de Spearman de 0.774, así mismo se identifico que la mayor deficiencia la percibió el indicador material, eso debido a que las comisarías no cuentan con material informativo actualizado para la ciudadanía, esto puede ser tomado como que los agentes policiales no

desempeñan bien sus funciones, debido a que este tipo de acciones genera una percepción negativa en la población.

4. Se determino una correlación positiva muy fuerte de 0.803 de Rho de Spearman entre la variable seguridad ciudadana y garantía, identificándose mayor déficit en el indicador profesionalismo, esto debido a que la ciudadanía percibe que existe efectivos policiales que no demuestran su profesionalismo al no brindar soluciones efectivas.

5. Se determino una correlación significativa muy fuerte de 0.821 de Rho de Spearman entre la variable seguridad ciudadana y capacidad de respuesta, obteniendo la menor valoración en el indicador comunicación, esto debido a que los ciudadanos manifiestan que la mayoría de los policías no informan de manera clara y completa de cómo se debe realizar las gestiones.

6. Se determino una correlación significativa muy fuerte de 0.771 de Rho de Spearman entre las variables seguridad ciudadana y empatía, se obtuvo mayor deficiencia en el indicador atención personalizada, esto debido a que la ciudadanía afirma que en muchas ocasiones no recibieron información por ningún medio (correo, WhatsApp, vía telefónica u otros medios) sobre las gestiones realizadas.

REFERENCES

- [1] S. P. Quintero Cordero, "Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina ," *Revista Científica General José María Córdova* , vol. 18. scieloco , pp. 5–24, 2020.
- [2] D. Anrango Narváez and J. E. Medina Sarmiento, "Percepciones ciudadanas sobre la Policía de Ecuador: Estudio de los factores que influyen sobre la confianza en la institución policial ," *Política criminal* , vol. 17. scielocl , pp. 474–505, 2022.
- [3] J. D. Rodríguez-Ortega, Y. A. Duarte-Velásquez, C. Gómez-Toro, and J. A. Cadavid-Carmona, "Seguridad ciudadana, violencia y criminalidad: una visión holística y criminológica de las cifras estadísticas del 2018 ," *Revista Criminalidad* , vol. 61. scieloco , pp. 9–58, 2019.
- [4] J. J. D. Morán, "PUBLIC SECURITY POLICIES IN SPAIN. ANALYSIS FROM CRIMINOLOGICAL PERSPECTIVES | POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURIDAD EN ESPAÑA. ANÁLISIS DESDE PERSPECTIVAS CRIMINOLÓGICAS," *Rev. Opiniao Juridica*, vol. 21, no. 37, pp. 183–211, 2023, doi: 10.12662/2447-6641oj.v21i37.p183-211.2023.
- [5] F. A. Sánchez Flores, "Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos ," *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria* , vol. 13. scielo , pp. 102–122, 2019.
- [6] J. J. Castro Maldonado, L. K. Gómez Macho, and E. Camargo Casallas, "La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI ," *Tecnura* , vol. 27. scieloco , pp. 140–174, 2023.
- [7] J. Gabriel-Ortega, "Cómo se genera una investigación científica que

luego sea motivo de publicación ,” *Journal of the Selva Andina Research Society* , vol. 8. scielobo , pp. 155–156, 2017.

- [8] P. Pinazo-Dallenbach and F. Castelló-Sirvent, “Gender, Perceived Insecurity, Corruption Perception, Subjective Norm, and Household Income: A Configurational Approach to Entrepreneurial Intention,” *J. Knowl. Econ.*, 2023, doi: 10.1007/s13132-023-01387-6.
- [9] A. Boza-Chua, L. Andrade-Arenas, and A. Roman-Gonzalez, “Mobile application for control and management of citizen security,” *Indones. J. Electr. Eng. Comput. Sci.*, vol. 29, no. 2, pp. 1063–1074, 2023, doi: 10.11591/ijeecs.v29.i2.pp1063-1074.
- [10] M. Navaneethakrishnan, R. Kalaiyarasi, T. A. Mohanaprakash, B. Bala Abirami, A. S. Prakaash, and V. Malathi, “(WoExP)Women Express-Artificial Intelligence based women security and Safety System,” in *6th International Conference on Inventive Computation Technologies, ICICT 2023 - Proceedings*, 2023, pp. 416–421. doi: 10.1109/ICICT57646.2023.10133959.
- [11] Y. González and L. Mayka, “Policing, Democratic Participation, and the Reproduction of Asymmetric Citizenship,” *Am. Polit. Sci. Rev.*, vol. 117, no. 1, pp. 263–279, 2023, doi: 10.1017/S0003055422000636.