



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL Y EL PROBLEMA
DE INSEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD
DE IQUITOS, AÑO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

AUTORES:

CARMEN MILAGROS SANCHEZ CRUZ

OMAR PUGA RENGIFO

ASESOR:

LIC. ADM. MARCO ANTONIO REATEGUI MEZA. MG.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PROSPECTIVA DE MERCADOS Y TERRITORIO

IQUITOS – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que siempre estás conmigo y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mis hermanas, a quienes las quiero mucho, por compartir momentos significativos conmigo y por estar siempre dispuestas a escucharme y ayudarme en cualquier momento las amo infinitamente.

Omar Puga.

Dedico el resultado de este trabajo a DIOS; quien, con su inmenso amor, fidelidad ha sido mi guía y fortaleza para culminar esta meta, con mucho cariño principalmente a mis padres María del Carmen y Clever, quienes me dieron la vida, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome su amor absoluto, por sus sacrificios que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, que han sido clave de mi éxito, gracias por creer en mí desde el primer día, por enseñarme principios, valores y empeño para afrontar las dificultades sin perder la cabeza ni morir en el intento, y motivarme a seguir adelante.

A mis hermanos, por su cariño, apoyo y cuidados, durante todo este proceso, además de saber que mis logros también son los suyos, gracias.

Finalmente, a toda mi familia, porque con sus oraciones y palabras de aliento me acompañan en todos mis sueños y metas.

Carmen Sánchez.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le agradezco a mi madre, quien siempre me ha brindado su apoyo incondicional para cumplir todos mis objetivos personales y académicos, a mi asesor por su dedicación y paciencia, sin sus palabra y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada, también a muchos docentes que han sido parte de mi camino universitario y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí. Agradecer a todos mis compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en mis amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y por último a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.

Omar Puga.

El principal agradecimiento a Dios, quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mis padres, quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales ya académicos. Ellos son, los que con cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Carmen Sánchez.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con resolución decanal N° 314-2023-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 16 de mayo de 2023, se autorizó la sustentación para el viernes 19 de mayo de 2023.

Siendo las 11.30 horas del día 19 de mayo se constituyó de modo presencial Jurado para escuchar la presentación y defensa del informe Final de Tesis LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL Y EL PROBLEMA DE INSEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022.

Presentado por:

SANCHEZ CRUZ CARMEN MILAGROS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

PUGA RENGIFO OMAR

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

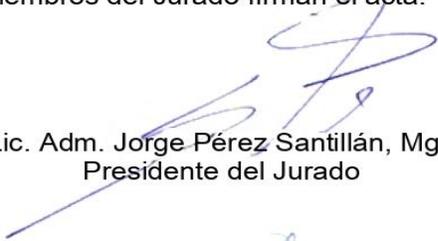
Asesor : Lic. Adm. Marco Antonio Reátegui Meza Mgr.

Luego de escuchar la sustentación y formulada las preguntas, el Jurado paso a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: APROBADA POR MAYORIA

A las 12.45 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.


Lic. Adm. Jorge Pérez Santillán, Mgr.
Presidente del Jurado


Lic. Est. Gilberto Fernández Arica, Mgr.
Miembro del Jurado


Econ. Juan Pablo Lazo Jiménez, Mgr.
Miembro del Jurado

Contáctanos:

Sede Iquitos – Perú
065 – 261088 / 065 – 262240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto - Perú
042 - 564903
Av. Aviación N° 226-228

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

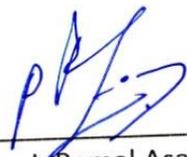
La Tesis titulada:

**“LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL Y EL PROBLEMA DE INSEGURIDAD
CIUDADANA EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022”**

De los alumnos: **CARMEN MILAGROS SANCHEZ CRUZ Y OMAR PUGA RENGIFO**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **6% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 14 de Marzo del 2023.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_2023_Tesis_Administración_CarmenSanchez_OmarPuga_V1.pdf (D160661875)
Submitted	3/10/2023 3:53:00 PM
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	6%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA	IMPACTO DEL ACCESO AL AGUA POTABLE SOBRE EL GASTO EN SALUD.pdf Document IMPACTO DEL ACCESO AL AGUA POTABLE SOBRE EL GASTO EN SALUD.pdf (D98418845)		1
SA	TESIS APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE OSIPTEL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE CALIDAD (TINE Y TLLI) PARA UN OPERADOR MÓVIL EN EL PERÚ".pdf Document TESIS APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE OSIPTEL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE CALIDAD (TINE Y TLLI) PARA UN OPERADOR MÓVIL EN EL PERÚ".pdf (D115406466)		1

Entire Document

FACULTAD DE NEGOCIOS TESIS LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL Y EL PROBLEMA DE INSEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AUTORES: CARMEN MILAGROS SANCHEZ CRUZ OMAR PUGA RENGIFO ASESOR: LIC. ADM. MARCO ANTONIO REATEGUI MEZA. MG. LINEA DE INVESTIGACIÓN: PROSPECTIVA DE MERCADOS Y TERRITORIO IQUITOS – PERÚ 2023

ii DEDICATORIA A nuestros padres por todo su apoyo incondicional. Carmen y Omar.

iii AGRADECIMIENTO A la Universidad Científica del Perú y sus docentes por todo lo aprendido en estos años. Carmen y Omar.

iv HOJA DE SUSTENTACIÓN

v CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO

vi ÍNDICE DE CONTENIDO DEDICATORIA ii

AGRADECIMIENTO iii HOJA DE SUSTENTACIÓN

..... iv CONSTANCIA DE ANTIPLAGIO

..... v ÍNDICE DE TABLAS

..... viii ÍNDICE DE GRÁFICOS

..... ix

RESUMEN..... 1 ABSTRACT

..... 2 CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

..... 3 1.1 Antecedentes de estudio

..... 3 1.2 Bases teóricas

..... 6 1.2.1 La actividad empresarial

..... 6 1.2.2 La inseguridad ciudadana

..... 8 1.3 Definición de términos básicos

..... 14 CAPÍTULO II:

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1 Antecedentes de estudio	3
1.2 Bases teóricas	6
1.2.1 La actividad empresarial.....	6
1.2.2 La inseguridad ciudadana.....	8
1.3 Definición de términos básicos	15
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1 Descripción del problema	17
2.2 Formulación del problema	19
2.2.1 Problema general	19
2.2.2 Problemas específicos.....	20
2.3 Objetivos de la investigación	20
2.3.1 Objetivo general	20
2.3.2 Objetivos específicos.....	20
2.4 Hipótesis.....	21
2.4.1 Hipótesis general	21
2.4.2 Hipótesis específica.....	21
2.5 Variables.....	21
2.5.1 Identificación de variables.....	21
2.5.2 Operacionalización de variables.....	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2 Población y muestra	23
3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	24
3.4 Procedimiento y análisis de datos	25

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	26
4.1 Datos generales.....	26
4.2 Incidencia de inseguridad	27
4.3 Inversión en seguridad	30
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ...	33
5.1 Discusiones	33
5.2 Conclusiones	34
5.3 Recomendaciones	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXO 01	39
ANEXO 02	42

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	18
Variación de la victimización por regiones 2013 y 2018	18
Tabla 2	22
Operacionalización de variable	22
Tabla 3	24
Cantidad de empresas encuestadas.....	24
Tabla 4	26
Rubro al que dedica su negocio.....	26
Tabla 5	26
Tiene interés en responder el cuestionario	26
Tabla 6	27
Oportunidad que ha sido víctima de hurto en su negocio, ciudad de Iquitos	27
Tabla 7	27
Cantidad de veces que han sido víctima de hurto	27
Tabla 8	28
Oportunidad ha sido víctima de robo en su negocio	28
Tabla 9	28
Cantidad de veces que han sido víctima de robo	28
Tabla 10	29
Oportunidad donde los propietarios de las empresas han sido víctima de extorsión, ciudad de Iquitos	29
Tabla 11	29
Cantidad de veces que han sido víctima de extorsión	29
Tabla 12	29
Porcentaje de haber sido víctima de delitos	29
Tabla 13	30
Importancia de la seguridad ciudadana para su negocio	30
Tabla 14	30
Tenencia de sensor de movimiento en su negocio	30

Tabla 15.....	31
Tenencia de sistema de CCTV en su negocio	31
Tabla 16.....	31
Tenencia de personal de seguridad en su negocio.....	31
Tabla 17.....	32
Siente que se encuentra protegido en su negocio	32

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1	11
La delincuencia como problema, Perú (2013-2018).....	11
Gráfico 2	12
Victimización a nivel nacional, Perú (2013 – 2018).....	12
Gráfico 3	13
Denuncias por comisión de delitos, Perú 2020-2022.....	13
Gráfico 4	19
Percepción de inseguridad a nivel nacional, Perú (2013 – 2018)	19

RESUMEN

La actividad empresarial y el problema de inseguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos, año 2022

Carmen Milagros Sánchez Cruz
Omar Puga Rengifo

La investigación tuvo como objetivo determinar el problema de la inseguridad ciudadana en la actividad empresarial en la ciudad de Iquitos, el año 2022; la incidencia de la inseguridad, la inversión en seguridad y la percepción de inseguridad que experimentan, metodología descriptiva, transversal y no experimental, con muestra de estudio de 87 comerciantes de Iquitos metropolitano, y el uso de encuesta. Se concluye que, la incidencia de hurto en los diversos comercios fue del 44.8%, así como el 3.4% ha sido víctima de robo en alguna oportunidad; Por otro lado, se ha encontrado que el 96.1% tiene instalado sensor de ingreso de personas al negocio, mientras que el 84.2% tiene cámaras de video vigilancia, sin embargo, solo el 28.9% tiene personal de vigilancia en la puerta de sus negocios. Finalmente, se determinó que, el 63.2% de los comerciantes perciben mucha inseguridad en su negocio.

Palabras claves: inseguridad ciudadana, comercio en Iquitos, actividad empresarial.

ABSTRACT

Business activity and the problem of citizen insecurity in the city of Iquitos,
year 2022

Carmen Milagros Sanchez-Cruz
Omar Puga-Rengifo

The objective of the investigation was to determine the problem of citizen insecurity in business activity in the city of Iquitos, in the year 2022; the incidence of insecurity, investment in security and the perception of insecurity that they experience, descriptive, cross-sectional and non-experimental methodology, with a study sample of 87 merchants from metropolitan Iquitos, and the use of a survey. It is concluded that the incidence of theft in the various businesses was 44.8%, as well as 3.4% have been the victim of robbery at some time; On the other hand, it has been found that 96.1% have a sensor for people entering the business installed, while 84.2% have video surveillance cameras, however, only 28.9% have surveillance personnel at the doors of their businesses. Finally, it was determined that 63.2% of merchants perceive a lot of insecurity in their business.

Keywords: citizen insecurity, commerce in Iquitos, business activity.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de estudio

Vargas Ferreira (2017) en su tesis *Análisis de los factores que inciden en la percepción de inseguridad en el contexto de la educación media del turno noche en Asunción*, tuvo como objetivo describir los factores de percepción de inseguridad.

Su metodología fue de diseño descriptivo con enfoque cuantitativo y correlacional; su población comprendió 31,731 jóvenes matriculados en los distintos bachilleratos, y muestra de 15,525 de ellos, aplicó encuesta.

Concluye que, las estudiantes al menos una cuarta parte de las encuestadas fue asaltada alguna vez, sin embargo, casi la totalidad perciben el miedo a ser asaltado tanto en ida como a la vuelta de clases, lo que constituye la principal preocupación en términos de factores de inseguridad. El 85% confirmó haber sido víctima de hurto simple.

Torres Montero (2015) en su tesis *La inseguridad ciudadana en el espacio público de Quito y estrategia para contrarrestar el delito*, tuvo como objetivo determinar los niveles o indicadores de inseguridad ciudadana en los espacios públicos.

Su metodología fue descriptiva y correlacional; su población comprendió a ciudadanos, y muestra de 13 de ellos, a quienes aplicó encuesta.

Concluye que, se deben establecer competencias y roles de las instituciones públicas; del municipio, de las organizaciones de la sociedad civil y comunidades para contrarrestar la inseguridad ciudadana y el delito en espacios públicos de Quito. También se debe fortalecer la unidad técnica de seguridad ciudadana, entre otras actividades, mediante la definición de un modelo de gestión que articule las actividades de las diferentes dependencias municipales y éstas con las administraciones zonales.

Huamani Almanacin (2019) en su tesis *Inseguridad ciudadana en el distrito de Santo Tomas, provincia de Chumbivilcas, del departamento de Cusco 2019*, tuvo como objetivo determinar la situación de la inseguridad ciudadana.

Su metodología fue descriptiva, cuantitativa y no experimental; con población formada por los pobladores, y muestra de 358 de ellos, a quienes aplicó encuesta.

Concluye que, en el distrito se cometen actos delictivos tales como: robos, hurtos, secuestros, homicidios, agresiones, además la percepción de la población sobre inseguridad ciudadana es que se ha incrementado y la confianza en las instituciones encargadas del resguardo de la seguridad como la Policía Nacional del Perú y serenazgo es baja, mientras que, en las rondas campesinas y juntas vecinales, el nivel de confianza de la población es buena.

Pablo Vílchez (2018) en su tesis *Seguridad ciudadana y victimización de la población de Palian – Huancayo 2016*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la victimización.

Su metodología fue descriptiva y correlacional; con población formada por los habitantes, y muestra de 89 de ellos, a quienes aplicó encuesta.

Concluye que, existe alta relación entre la percepción de seguridad ciudadana y la victimización de la ciudad; teniendo que reforzar los aspectos de patrullaje, conformación de juntas vecinales y sectorización del delito.

Hernández Román y Espíritu Guerra (2020) en su tesis *La seguridad ciudadana y su influencia en la actividad turística en la ciudad de Iquitos año 2019*, tuvieron como objetivo analizar la seguridad ciudadana en la actividad turística.

Su metodología fue descriptiva; con población formada por turistas nacionales y extranjeros, y muestra de 384 de ellos, a quienes aplicó encuesta.

Concluye que, la seguridad ciudadana influye en la actividad turística en la ciudad de Iquitos como factor determinante en visita de los turistas. Los encuestados manifestaron que fueron víctimas de la delincuencia, debido a la falta de policías y/o serenazgo; robos de pertenencias personales, estafasen el cambio de monedas, extorsión, robo violentado, intimidación, secuestro. Las denuncias con respecto a hechos delictivos manifiestan que no tuvieron una respuesta por parte de la policía para dar una solución a su denuncia, esto se refleja que no existe un trabajo articulado entre las entidades públicas y privadas.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 La actividad empresarial

Sevilla (2015) indica que “el comercio es el intercambio de bienes y servicios entre varias partes, a cambio de bienes y servicios diferentes de igual valor, o a cambio de dinero. El comercio existe gracias a la división del trabajo, la especialización y a las diferentes fuentes de los recursos. Dado que la mayoría de personas se centran en un pequeño aspecto de la producción, necesitan comerciar con otros para adquirir bienes y servicios diferentes a los que producen”.

Para Pérez (2021) el comercio es “una actividad económica del sector terciario que se basa en el intercambio y transporte de bienes y servicios entre diversas personas o naciones. El término también es referido al conjunto de comerciantes de un país o una zona, o al establecimiento o lugar donde se compra y vende productos”.

Tipos de comerciantes

- a. Tiendas por departamentos. Manejan una amplia variedad de productos, como ropa, muebles o artículos para el hogar, y las compras se hacen dentro de cada departamento. Las grandes tiendas departamentales independientes son poco usuales en la actualidad. La mayoría pertenece a cadenas nacionales.
- b. Supermercados. Son minoristas diseñados para atender todas las necesidades del consumidor de comestibles, productos para lavar, mantenimiento doméstico, entre otros. Tiendas de conveniencia o autoservicio. Este tipo de tiendas son relativamente pequeñas, están

abiertas las 24 horas del día, los siete días de la semana, trabajan una línea limitada de producto, los consumidores hacen compras aquí de último momento, y sus precios son relativamente altos.

- c. Supertiendas. Tiendas más grandes que un supermercado normal, maneja un amplio surtido de artículos, ofrece además servicios de fotografías, cobro de cheques, pago de facturas, mostradores para almorzar, En México están ubicadas casi siempre en un centro comercial.

- d. Tiendas de descuentos. Este tipo de tiendas venden mercancía estándar a precios más bajos mediante la aceptación de márgenes estrechos, y la venta de volúmenes más altos, ofrecen principalmente marcas nacionales. Las tiendas de descuento se pueden clasificar en cuatro importantes categorías: de línea completa, de especialidad, clubes de almacén y minoristas de precios bajos.

- e. Bodega. Su característica son las membresías. Operan en enormes y fríos locales, tipo bodegas, los clientes deben llevar por sí mismos, los muebles o aparatos electrodomésticos, no entregan a domicilio. Tiendas de fábrica. Utilizan la operación de venta al detalle a precio rebajado, que es propiedad de un fabricante, el cual opera y vende mercancías excedentes, descontinuadas o saldos.

Todas estas modalidades de negocios manejan bienes terminadas en gran cantidad de inventarios en los propios negocios o almacenes separados.

Medidas de seguridad:

1. Personal en puertas para controlar el ingreso y salida de clientes.
2. Inversión en infraestructura en cámaras y alarmas. Los seguros por robos que reflejan en estados financieros, incendios. Los estados financieros para otorgar crédito deben tener póliza de seguro.

1.2.2 La inseguridad ciudadana

Riesgo. Es una posibilidad de que algo desagradable acontezca. Se asocia generalmente a una decisión que conlleva a una exposición o a un tipo de peligro.

Según Gizewsky & Horner-Dixon, (1995) la inseguridad ha sido estudiada desde varias perspectivas teóricas, una de ellas es sostenida por investigadores quienes establecen que el crecimiento y deterioro urbano, al combinarse con factores como las crisis económicas y el debilitamiento de la acción del Estado, también puede contribuir a la inseguridad y al delito.

Bajo esa misma dinámica, Ávila, Martínez, Vera, Bahena, & Musitu (2016) expresan que existe la tendencia a identificar la pobreza como sinónimo de delito atendiendo la incidencia que eventualmente pueda tener uno y otro en ciertas comunidades o sectores de la ciudad, haciéndolas más proclives a actos por fuera de la ley.

Figura 1
Comisaría de Iquitos, año 2022



Fuente: Diario La Región

Conforme al Código Penal de la República del Perú, se tienen los siguientes tipos de delitos:

- a) Hurto: el que, para obtener provecho, se apodera ilegítimamente de un bien mueble, total o parcialmente ajeno, sustrayéndolo del lugar donde se encuentra (art. 185, Código Penal).

Hurto agravado: cuando:

1. Durante la noche.
2. Con ocasión de incendio, inundación, naufragio.
3. Mediante el concurso de dos o más personas.

4. Sobre los bienes muebles que forman el equipaje del viajero (art. 186, Código Penal).
- b) Robo: el que se apodera ilegítimamente de un bien mueble total o parcialmente ajeno, para aprovecharse de él, sustrayéndolo del lugar en que se encuentra, empleando violencia contra la persona o amenazándola con un peligro inminente para su vida o integridad física (art. 188, Código Penal).

Robo agravado; es agravado cuando ocurre:

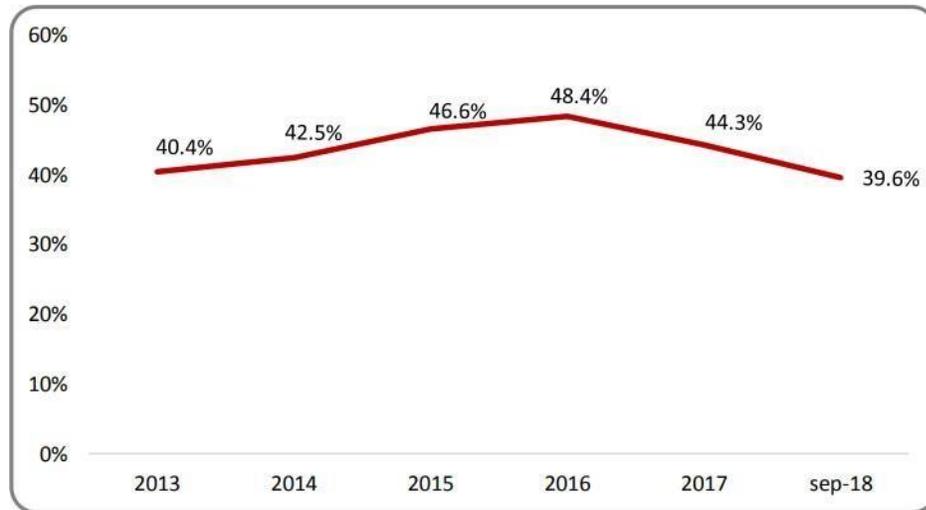
1. En inmueble habitado.
 2. Durante la noche o en lugar desolado.
 3. A mano armada.
 4. Con el concurso de dos o más personas.
 5. Fingiendo ser autoridad o servidor público o trabajador del sector privado o mostrando mandamiento falso de autoridad.
 6. En agravio de menores de edad, personas con discapacidad, mujeres en estado de gravidez o adulto mayor (art. 189, Código Penal).
- c) Extorsión: el que mediante violencia o amenaza obliga a una persona o a una institución pública o privada a otorgar al agente o a un tercero una ventaja económica indebida u otra ventaja de cualquier otra índole (art., 200 del Código Penal).

PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

Entre 2013 y setiembre de 2018 la delincuencia se mantuvo como uno de los principales problemas del país percibidos por la ciudadanía, aunque

partir de 2017 pasó del primer al segundo lugar después de la corrupción. En 2013, el 40.4% de la población consideraba a la delincuencia como el principal problema del país seguido de la pobreza con 38.9%, y en setiembre de 2018 dicho porcentaje pasó a 39.6%, precedido por la corrupción que pasó a ser el principal problema del país con 60.1% (Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, 2019).

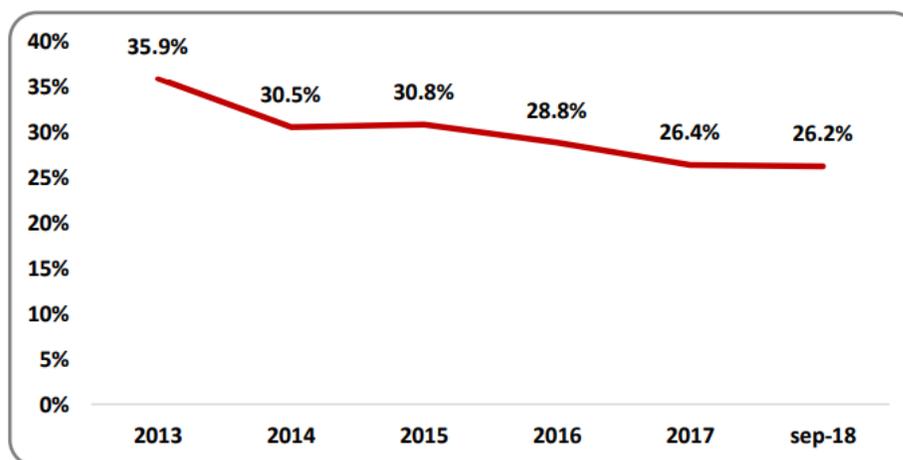
Gráfico 1
La delincuencia como problema, Perú (2013-2018)



Elaboración: MININTER.

Entre 2013 y setiembre de 2018, la victimización de la población de 15 a más años de edad pasó de 35.9% a 26.2% a nivel nacional, es decir, se redujo en 10%.

Gráfico 2
Victimización a nivel nacional, Perú (2013 – 2018)



Elaboración: MININTER

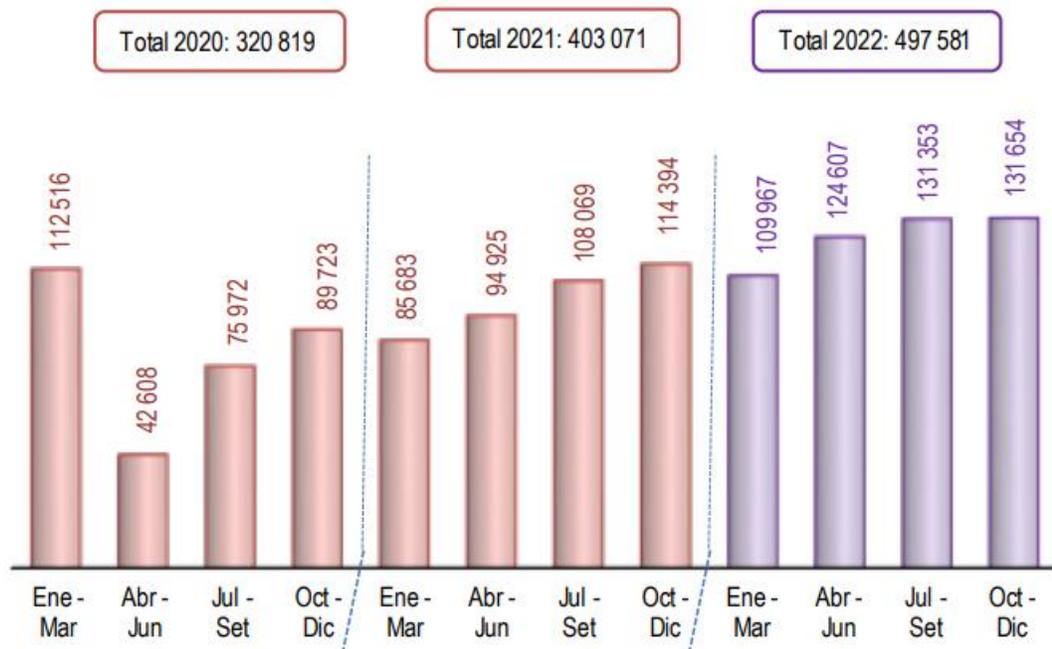
La percepción de inseguridad se redujo en 12 regiones del país entre 2013 y setiembre de 2018. En el último año, esta tendencia se mantuvo, excepto en Huancavelica, Lambayeque, Tacna, Madre de Dios, Junín, Lima Provincias, La Libertad, Ucayali, Loreto, Moquegua y San Martín. Las regiones que mostraron un mayor descenso fueron Ica, Apurímac y Áncash, mientras que las regiones con un menor descenso de percepción de inseguridad fueron Ucayali, Lima Provincias y Madre de Dios.

De acuerdo con datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), entre enero y agosto del 2022; el robo de celular, cartera y dinero; son los delitos de mayor frecuencia en el Perú. Además, se detalla que seis de cada 100 personas son víctimas de estos hechos, donde los adolescentes de 15 años es el grupo más vulnerable por estos delincuentes.

En el año 2022, a nivel nacional, según información del Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) de la Policía Nacional del Perú, se registraron 497 mil 581 denuncias por comisión de delitos; en comparación con el año 2021 se incrementó en 23,4%. En el último trimestre 2022, se elevó a 131 mil 654 denuncias, superior en 15,1% al comparar con similar periodo 2021.

Lo que indica que, a pesar de que en el quinquenio 2013-2018, hubo una cierta reducción de delincuencia en el Perú, en el último año (2022), esta se ha visto en aumento, habiéndose registrado un incremento en la totalidad de denuncias por diversas modalidades a nivel nacional.

Gráfico 3
Denuncias por comisión de delitos, Perú 2020-2022



Fuente: Ministerio del Interior. Sistema de Denuncias Policiales. (SIDPOL)

MEDIDAS PARA REDUCIR EL RIESO

Seguros contra robos

Aseguradora	Tipo de cobertura	Precio aproximado*
Rímac	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad civil• Multiriesgo• Deshonestidad, robo, 3D• Vida Ley• SCRT	S/165 – 250 al mes
Mapfre	<ul style="list-style-type: none">• Cobertura básica• Robo, asalto• Multiriesgo para Pymes	S/100 – 220 al mes
BBVA	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad civil• Multiriesgo para negocios• Seguro de vida• Seguro de salud	S/144 – 320 al mes

Inversión en tecnología

A pesar que la mayoría de este tipo de negocios no tiene un sistema de seguridad implementado. Un gran porcentaje de los que sí lo tienen, optaron principalmente por sistemas de video vigilancia para la captura y almacenamiento de imágenes. Por lo general, se recomienda que las Mypes deberían instalar, como mínimo, 2 cámaras: una en el ingreso y una segunda, en un área de mayor tránsito, añadido a esto un grabador en HD, representaría una inversión de 500 soles, mientras que en Full HD hasta 650 soles.

Por otro lado, hay sistemas que además ofrecen alertas físicas, llamadas y avisos remotos de un evento que vulnera la seguridad. Permitiendo al dueño del negocio una rápida reacción y además información que sirva como evidencia ante un delito.

Toma de personal (con arma y sin arma)

A nivel empresarial, no se debería ver estos números como un gasto

contar con personal de seguridad, sino como una inversión a largo plazo para la compañía. Las empresas se preocupan por sus empleados y no esperan a que la seguridad venga de otra parte y ellos mismos contactan a especialistas, aprovechando también en posicionarse como organizaciones de prestigio que tienen a sus trabajadores seguros.

En los últimos años la percepción de inseguridad en la ciudad de Iquitos se ha incrementado, las personas ya no se sienten seguras afectando así a su modo de vivir y por lo tanto a la economía y bienestar. Al respecto, el reporte de INEI, indica que en los años 2021 – 2022, el 82,3% de la población del área urbana a nivel nacional percibe que en los próximos doce meses puede ser víctima de algún hecho delictivo que atente contra su seguridad. Por eso muchos ciudadanos optan por contratar a uno o dos personales de seguridad sin armamento para que vigilen toda la cuadra a un costo de S/ 1.00 diario por vivienda.

1.3 Definición de términos básicos

- a.** Incidencia. Cosa que produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercuten el alternándolo o interrumpiéndolo (Oxford Languages, 2020).
- b.** Inversión en seguridad. A nivel empresarial, no se debería ver la inversión en seguridad como un gasto contar con personal de seguridad, sino como una inversión a largo plazo para la compañía. Las empresas se preocupan por sus empleados y no esperan a que la seguridad venga de otra parte y ellos mismos contactan a especialistas, aprovechando también en posicionarse como organizaciones de prestigio que tienen a sus trabajadores seguros (G4S, 2020).

- c. Percepción de seguridad. 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 atentar contra su seguridad, integridad física o moral, vulnerar sus derechos y la conlleve al peligro, daño o riesgo (INEI, 2020).

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

La inseguridad ciudadana es un problema que atañe al mundo entero, desde sociedades desarrolladas o llamados países del primer mundo, hasta los países en vías de desarrollo; nadie se libra de asaltos, vandalismo, asesinatos, ajustes de cuenta, etc.; es por ello que los gobiernos destinan millonarias sumas de dinero en fortalecer sus equipos de seguridad y en capacitar al personal que hace la labor de brindar las garantías del orden en una ciudad.

En el Perú, la seguridad ciudadana ocupa uno de los pilares estratégicos en lo que respecta a la política de gobierno con la finalidad de brindar las garantías necesarias para un correcto desarrollo y convivencia en sociedad, libre de actos contrarios a la vida calma y en paz.

En la región Loreto, la Policía Nacional del Perú en articulación con los municipios provinciales y distritales, tienen la misión de garantizar una ciudad segura y saludable, esto en concordancia con la política plasmada en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, que se cumple de acuerdo con el Comité Nacional de Seguridad Ciudadana y los respectivos CORESEC y CODISEC (Comités regionales y distritales de seguridad ciudadana).

Es el alcalde quien preside el Comité de Seguridad Ciudadana y es el responsable de velar por la seguridad de su comunidad, para ello debe contar con la implementación adecuada de los serenazgos en coordinación con la Policía Nacional del Perú y Ministerio Público.

La tabla siguiente muestra conjunto de regiones del Perú, y en ellos se encuentra Loreto con grado intermedio de victimización, al 2013 tenía 30.2%. A setiembre del 2018 ha tenido una ligera reducción.

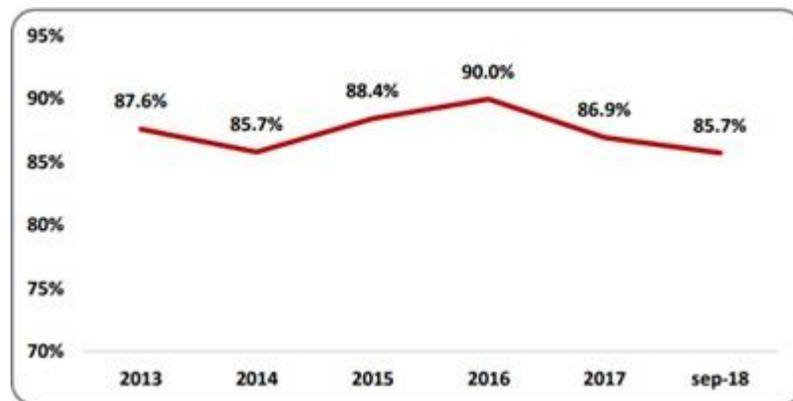
Tabla 1
Variación de la victimización por regiones 2013 y 2018

Región	2013	2018
Junín	41.2%	42.0%
Puno	37.4%	40.5%
Cusco	42.7%	35.9%
Tacna	46.3%	34.5%
Madre de Dios	29.1%	32.4%
Lima	40.4%	29.4%
Huancavelica	37.8%	29.3%
Callao	38.9%	27.7%
Arequipa	35.0%	27.0%
Ayacucho	26.9%	25.7%
Loreto	30.2%	25.5%
La Libertad	33.9%	22.7%
Lima provincias	34.0%	22.5%
Ancash	37.6%	20.9%
Apurímac	36.3%	19.8%
Pasco	34.2%	19.6%
Ica	27.9%	18.6%
Piura	31.1%	18.4%
Cajamarca	26.8%	18.1%
Tumbes	32.7%	17.6%
Ucayali	31.6%	17.5%
Amazonas	19.6%	17.2%
Huánuco	30.8%	17.1%
Lambayeque	22.2%	14.6%
Moquegua	31.3%	13.9%
San Martín	21.0%	12.9%

Fuente: MININTER

En setiembre de 2018, 13 regiones superaron la media nacional de la percepción de inseguridad (85.7%). Las regiones más preocupantes fueron Huancavelica, Lambayeque, Tacna, Arequipa y Madre de Dios. Trece regiones se ubicaron debajo de la media nacional, destacando Áncash y Tumbes.

Gráfico 4
Percepción de inseguridad a nivel nacional, Perú (2013 – 2018)



Fuente: MININTER

Esta investigación tiene por objetivo analizar el aspecto de inseguridad ciudadana bajo la percepción de los comerciantes de Iquitos, en este caso específico los localizados en la ciudad de Iquitos metropolitano (Iquitos, San Juan Bautista, Belén y Punchana).

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

¿Cómo es la actividad empresarial y el problema de la inseguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos, año 2022?

2.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la incidencia de la inseguridad ciudadana en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022?

¿Cómo es la inversión en seguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022?

¿Cómo es la percepción de inseguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022?

2.3 Objetivos de la investigación

2.3.1 Objetivo general

Determinar la actividad empresarial y el problema de la inseguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la incidencia de la inseguridad ciudadana en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.
- b) Describir la inversión en seguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.
- c) Determina la percepción de inseguridad que experimentan los

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Se observa buena seguridad ciudadana en la actividad empresarial en la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.4.2 Hipótesis específica

Se observa baja incidencia de inseguridad ciudadana en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Se observa buena inversión en seguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Se observa baja percepción de inseguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.5 Variables

2.5.1 Identificación de variables

Seguridad ciudadana.

2.5.2 Operacionalización de variables

Tabla 2
Operacionalización de variable

Variable	Indicador	Índice
Seguridad ciudadana	1. Incidencia	1.1 Oportunidad de ser víctima de hurto
		1.2 Cantidad de veces
		1.3 Oportunidad de robo
		1.4 Cantidad de veces
		1.5 Oportunidad de extorsión
		1.6 Cantidad de veces.
	2. Inversión en seguridad	2.1 Grado de importancia
		2.2 Tipo de inversión
		2.3 Personal de seguridad
3. Percepción de inseguridad	3.1 Presencia del hecho	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es descriptiva porque sólo se especificaron los hechos que ocurren en el presente estudio, no alterando ni comparando los datos.

El diseño es no experimental porque no se aplicó ningún trabajo que modifique o altere los datos y comportamiento de los sujetos de estudio.

Es transversal porque la recopilación de datos se efectuó en un solo momento, no haciéndolo en diferentes etapas u horizonte.

3.2 Población y muestra

Para el presente estudio se determinó las siguientes características de inclusión:

Elemento : seguridad ciudadana

Alcance : actividad comercial de la ciudad de Iquitos

Unidad de muestreo: 87 empresas

Unidad de análisis : propietarios o administradores

Tiempo : 15 de diciembre 2022 al 15 de enero del 2023

La muestra que se seleccionó fue no probabilística, por cuanto de modo intencional se seleccionaron negocios que tengan cierta dimensión, pequeñas empresas en cuanto a su volumen.

Tabla 3
Cantidad de empresas encuestadas

Distritos	Cantidad
Iquitos	35
Belén	30
San Juan	15
Punchana	07
Total	87

Fuente: Propia

3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Para recopilar los datos se utilizó la técnica de encuesta a los propietarios y/o administradores de los comercios.

Se construyeron las preguntas en función de los objetivos planteados en la presente investigación.

El instrumento fue sometido a la prueba de validación de expertos y el análisis de confiabilidad de constructo, el mismo cuyo resultado fue de 0.849; lo que demuestra alta consistencia interna de la prueba.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.849	12

Además, se realizaron las siguientes acciones:

- a) Se coordinó con el propietario y/o administrador, para obtener autorización, y proceder a la aplicación de la encuesta.
- b) Se brindó instrucciones a los propietarios y/o administradores,

explicándoles el motivo de realizar la presente investigación.

c) Por último, se aplicó la encuesta.

3.4 Procedimiento y análisis de datos

Una vez obtenido la información, se procederá a procesar la información utilizando el software estadístico SPSS en su versión 28, la misma que contribuirá a fortalecer la rigurosidad científica de la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Datos generales

Al momento de iniciar la encuesta, se les consultó sobre el rubro del negocio al que se dedica, siendo el 90.8% comercios dedicados al giro de venta de abarrotes, y en forma minoritaria al negocio de venta de electrodomésticos (5.7%) y textilería y/o venta de ropas (3.4%).

Tabla 4
Rubro al que dedica su negocio

	Frecuencia	Porcentaje
Comercio de abarrotes	79	90.8
Comercio de electrodomésticos	5	5.7
Comercio de textilería	3	3.4
Total	87	100.0

Al indicárseles que el estudio se debía a una investigación de tipo académico, hubo un 87.4% que mostraron interés en continuar con la encuesta, mientras un 12.6% de los comerciantes, no deseó continuar con las preguntas, aduciendo que no tenían tiempo para ello.

Tabla 5
Tiene interés en responder el cuestionario

	Frecuencia	Porcentaje
NO	11	12.6
SI	76	87.4
Total	87	100.0

4.2 Incidencia de inseguridad

A la pregunta expresada, se ve que el 51.3% (que es un porcentaje elevado), ha sufrido en alguna oportunidad ha sido víctima de hurto, lo que evidencia lo vulnerable que son estos negocios hoy en día.

Tabla 6

Oportunidad que ha sido víctima de hurto en su negocio, ciudad de Iquitos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	37	48.7
	SI	39	51.3
Total		76	100.0

Expresan que, por lo menos una vez (46.2%), han sido víctima de hurto en su negocio, mientras que un elevado 41%, sostienen que han experimentado esta acción delincuencia, en más de una oportunidad, por lo que su percepción de inseguridad es bastante alta.

Tabla 7

Cantidad de veces que han sido víctima de hurto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muchas veces	5	12.8
	Algunas veces	16	41.0
	Una vez	18	46.2
Total		39	100.0

En cuanto a la acción del robo en estos comercios, el 96.1% sostiene que no han sido víctimas de esta modalidad delincencial, que, a diferencia del hurto, ésta si va cargada de violencia y uso de la fuerza en su accionar. Solo el 3.9% han manifestado que si fueron víctima de robo en algún momento de su vida comercial.

Tabla 8
Oportunidad ha sido víctima de robo en su negocio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	73	96.1
	SI	3	3.9
Total		76	100.0

Al preguntárseles en cuantas oportunidades han sido víctimas de robo, ellos en un 100%, indicaron que, en una oportunidad, lo que confirma como un accionar poco frecuente en estos comercios.

Tabla 9
Cantidad de veces que han sido víctima de robo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Una vez	3	100.0

En cuanto a la extorsión a propietarios de las empresas, el 75% sostiene que no han sido víctimas de esta modalidad delincencial, y el 25% han manifestado que si fueron víctima de extorsión en algún momento.

Tabla 10
Oportunidad donde los propietarios de las empresas han sido víctima de extorsión, ciudad de Iquitos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	57	75.0
	SI	19	25.0
Total		76	100.0

Al preguntárseles en cuantas oportunidades han sido víctimas de extorsión, ellos en un 100%, indicaron que, en una oportunidad, lo que confirma como un accionar frecuente en estos comercios.

Tabla 11
Cantidad de veces que han sido víctima de extorsión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Una vez	19	100.0

Tabla 12
Porcentaje de haber sido víctima de delitos

Delitos	Porcentaje de haber sido victima
Robo	3.9
Hurto	51.3
Extorsión	25.0

4.3 Inversión en seguridad

A la pregunta sobre la importancia de la seguridad ciudadana para el negocio al que se dedica, ellos sostuvieron con el 100% que es importante, dado que ello garantiza la continuidad del negocio sin contratiempos.

Tabla 13
Importancia de la seguridad ciudadana para su negocio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Importante	84	96.6
	No importante	3	3.4
Total		87	100.0

En cuanto a la seguridad que ellos adoptan para prevenir acciones delincuenciales, el 96.1% manifiestan que tienen sensores de movimiento en la entrada del negocio, lo que permite tener una alerta al ingreso de cualquier persona.

Tabla 14
Tenencia de sensor de movimiento en su negocio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	3	3.9
	SI	73	96.1
Total		76	100.0

Existe un 84.2% de los comerciantes que tienen instalado Circuito Cerrado de Televisión o CCTV, lo que permite visualizar en tiempo real, todos los movimientos de los clientes y estar alerta ante cualquier acto de deshonestidad y de accionar delincuencia en la tienda.

Tabla 15
Tenencia de sistema de CCTV en su negocio

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	12	15.8
	64	84.2
Total	76	100.0

En cuanto a que si los negocios instalados en Iquitos metropolitano, cuentan con personal de seguridad en sus instalaciones, el 71.1% indicó que No tienen vigilantes; lo que hace vulnerable a la mayoría de estas tiendas.

Tabla 16
Tenencia de personal de seguridad en su negocio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	NO	54	71.1
	SI	22	28.9
Total		76	100.0

A la pregunta final del cuestionario, sobre si se sienten seguros en sus negocios, el 72.4% sostuvo que *perciben mucha inseguridad*, lo que evidencia la alta percepción de inseguridad que tienen la mayoría de los comerciantes que hacen vida comercial en la calle Próspero de Iquitos. Solo un 27.6% indicó que se sienten seguros; que son los comerciantes que tienen sistemas de seguridad privada en sus negocios.

Tabla 17

Siente que se encuentra protegido en su negocio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siento que estoy protegido	21	27.6
	Percibo mucha inseguridad	55	72.4
Total		76	100.0

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusiones

Esta investigación guarda relación con lo encontrado por Vargas Ferreira (2017) en su tesis *Análisis de los factores que inciden en la percepción de inseguridad en el contexto de la educación media del turno noche en Asunción*; en la que tuvo como objetivo describir los factores de percepción de inseguridad que inciden en el sentir de la población juvenil de un sector de la ciudad. En ella, se concluye que, las estudiantes al menos una cuarta parte fue asaltada alguna vez, sin embargo, casi la totalidad perciben el miedo a ser asaltado lo que constituye la principal preocupación en términos de factores de inseguridad. El 85% confirmó haber sido víctima de hurto.

Asimismo, se encontró similitud con lo encontrado por Huamani Almanacín (2019) en su tesis *Inseguridad ciudadana en el distrito de Santo Tomás, provincia de Chumbivilcas, del departamento de Cusco 2019*, que tuvo como objetivo determinar la situación de la inseguridad ciudadana.

Huamani llega a la conclusión que, en el distrito se cometen actos delictivos tales como: robos, hurtos, secuestros, homicidios, agresiones, además la percepción de la población sobre inseguridad ciudadana es que se ha incrementado y la confianza en las instituciones encargadas del resguardo de la seguridad como la Policía Nacional del Perú y serenazgo es baja.

5.2 Conclusiones

OE1: Determinar la incidencia de la inseguridad ciudadana en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.

En cuanto a la incidencia de hurto en los diversos comercios de la calle Próspero en Iquitos, se encuentra que el 44.8% de establecimientos ha sido víctima de esta acción, y el solo el 3.4% ha sido víctima de robo; lo que confirma que la mayoría en algún momento de su actividad comercial ha sido sorprendida con el accionar delincuencia de manera subrepticia.

OE2: Describir la inversión en seguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.

En la investigación se ha encontrado que el 96.1% tiene instalado sensor de ingreso de personas al negocio, mientras que el 84.2% tiene instalado sistemas de cámaras de videovigilancia, lo que permite visualizar el accionar de los clientes mientras se encuentren en el local.

Sin embargo, se pudo constatar que solo el 28.9% tiene personal de vigilancia en la puerta de sus negocios; que evidencia que la inversión en seguridad va enfocada más en uso de la tecnología como medio de protección.

OE3: Determina la percepción de inseguridad que experimentan los empresarios de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Se determinó que, el 63.2% de los comerciantes perciben mucha inseguridad en su negocio, lo que evidencia la alta percepción de miedo que algo malo les pueda ocurrir mientras se encuentran en su lugar de trabajo.

5.3 Recomendaciones

- a. Mejorar los sistemas de control de acceso a los negocios, toda vez que se evite la acción de hurto por parte de las personas que ingresen al local. El sistema de control de acceso a las instalaciones, deben ser solo conocidas por el personal de confianza de la tienda, de tal manera que sea lo menos vulnerable a los intereses de los comerciantes. Además, se podría implementar el uso de la tecnología para reducir el índice delincriminal; por ejemplo, con el uso de aplicativos que estén interconectados a las centrales de comunicación de las fuerzas del orden (PNP, Serenazgo)
- b. Se debería contar con vigilancia privada en los establecimientos comerciales, de tal manera que mejore la percepción de inseguridad y vulnerabilidad que tienen en este momento. El personal que se contrate como elemento de seguridad, debe ser de preferencia con experiencia en situaciones antirrobo y hurtos, así como de situaciones de crisis, de tal forma que tenga la capacidad de reacción y detección de elementos sospechosos.
- c. Fomentar a través de relaciones con la Policía Nacional del Perú y el serenazgo de Maynas, el patrullaje continuo por la zona. Si bien la Policía Nacional del Perú, tiene la finalidad de garantizar, mantener y restablecer el orden público; la municipalidad a través de su Serenazgo tiene funciones en materia de seguridad ciudadana, estableciendo un sistema de articulación entre la vigilancia ciudadana y rondas urbanas que sirvan de apoyo en contrarrestar la inseguridad de la zona.
- d. Deberían trabajar de la mano los gobiernos regionales y gobiernos locales con el sector privado en los canjes de obras por impuestos para gestionar los proyectos de seguridad ciudadana y así mejorar la seguridad en las

empresas y al mismo tiempo en toda la ciudad.

- e. Las personas y/o los empresarios deben ser muy cautelosos al entrar y salir de los bancos para evitar el riesgo de ser víctima de robo, las empresas al contratar a su personal deben averiguar sus datos personales y la de sus familiares cercanos, verificar si tienen antecedentes penales y judiciales para evitar ser víctimas de cualquier hecho delictivo dentro de sus negocios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, María. E., Martínez-Ferrer, Belén., Vera, A., Bahena, Alejandro, & Musitu, Gonzalo (2016). *Victimización, percepción de inseguridad y cambios en la rutina cotidiana en México*. Revista de Saúde Pública, 50-60.
- Gizewsky, Patrick, & Horner-Dixon, Taylor. (1995). *Urban Growth and Violence: Will the future resemble the past*. Washington D.C., Estados Unidos de América: Project on Environment, Population and Security.
- Godás, Luis (2007). *La distribución: Comercio mayorista y minorista*. 26,5. ISSN 0212-047X, Vol. 26, Nº. 3 (MAR), 2007, págs. 110-114
- G4S (2020), *Seguridad empresarial*, Portal de la empresa de seguridad global G4S, Washington DC.
- Hernández Román, Milagros y Espíritu Guerra, Safira Celeste (2020) *La Seguridad Ciudadana y su Influencia en la Actividad Turística en la ciudad de Iquitos año 2019*. Universidad Científica del Perú. Tesis de Titulación. Repositorio Institucional, Perú.
- Huamani Almanacin, Edgar (2019) *Inseguridad ciudadana en el distrito de Santo Tomas, provincia de Chumbivilcas, del departamento de Cusco, 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tesis de Titulación. Repositorio Institucional, Perú.
- INEI (2020), *Seguridad ciudadana en el Perú*, Portal institucional, Perú.
- Lamb, Charles. W., Hair jr, Joseph, & McDaniel, Carl. (2011). Marketing (11a. Ed.). Distrito Federal: CENGAGE Learning.
- Oxford Languages (2020), *Diccionario de español*, Portal de Oxford Languages, Reino Unido.
- Pablo Vílchez, Jessica J. (2018) *Seguridad ciudadana y victimización dela población de Palian – Huancayo 2016*. Universidad Peruana Los Andes. Tesis de Titulación. Repositorio Institucional, Perú.
- Pérez, Mariana. (2021). *Definición de Comercio*. Portal Digital Concepto/definición, Perú.
- Plan Nacional de Seguridad Ciudadana (2019), *Seguridad Ciudadana*, Portal del gobierno del Perú, Perú.

Sevilla, Andrés (2015) *El Comercio*. Portal digital de los economistas economipedia.com, México DF.

Torres Montero, María B. (2015) *La inseguridad ciudadana en el espacio público de Quito y estrategia para contrarrestar el delito*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador PUCE. Tesis de Maestría. Repositorio Institucional, Ecuador

Vargas Ferreira, Sebastián (2017) *Análisis de los factores que inciden en la percepción de inseguridad en el contexto de la educación media del turno noche en Asunción*. Tesis de maestría. Universidad Autónoma de Asunción, Repositorio Institucional, Paraguay.

Velásquez Velásquez, Elizabeth (2012). *Canales de distribución y logística*. Estado de México: Red Tercer Milenio.

ANEXO 01

ENCUESTA

La presente encuesta tiene la finalidad de valorar aspectos relacionados a la seguridad ciudadana en el sector comercial de la ciudad de Iquitos.

I. Datos generales

1. Señale el rubro al cual se dedique su negocio

- a. Comercio de abarrotes 1
- b. Comercio de electrodomésticos 2
- c. Comercio de textilería 3
- d. Comercio de ferretería 4

2. Señale usted el interés de responder el siguiente cuestionario

- No 1 Sí 2

II. Incidencia de la inseguridad ciudadana.

3. ¿Indique si en alguna oportunidad ha sido víctima de hurto en su negocio?

- No 1 Sí 2

Si la respuesta es **SÍ**, ¿En cuántas oportunidades?

- a. Muchas veces 1
- b. Algunas veces 2
- c. Una vez 3

4. ¿Indique si tiene conocimiento de algún negocio cercano al suyo que haya sido víctima de hurto?

No 1 Sí 2

5. ¿Indique si en alguna oportunidad ha sido víctima de robo en su negocio?

No 1 Sí 2

Si la respuesta es **SÍ**, ¿En cuántas oportunidades

- a. Muchas veces 1
- b. Algunas veces 2
- c. Una vez 3

6. ¿Indique si en alguna oportunidad ha sido víctima de extorsión en su negocio?

No 1 Sí 2

Si la respuesta es **SÍ**, ¿En cuántas oportunidades

- a. Muchas veces 1
- b. Algunas veces 2
- c. Una vez 3

7. ¿Indique si tiene conocimiento de algún negocio cercano al suyo que haya sido víctima de extorsión?

No 1 Sí 2

Si la respuesta es **SÍ**, ¿En cuántas oportunidades?

- a. Muchas veces 1
- b. Algunas veces 2
- c. Una vez 3

III. INVERSION EN SEGURIDAD.

8. ¿Qué tan importante es la seguridad para usted en su negocio?

- a. Nada importante 1
- b. Un poco importante 2
- c. Importante 3
- d. Muy importante 4

9. ¿Tiene instalado el sistema Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en su negocio?

No 1 Sí 2

10. ¿Tiene instalado sensores en su negocio?

No 1 Sí 2

11. ¿Cuenta con personal de seguridad en su negocio?

No 1 Sí 2

IV. PERCEPCION DE INSEGURIDAD.

12. ¿Siente Ud. que se encuentra protegido o percibe inseguridad en su negocio?

- a) Siento que estoy protegido 1
- b) Percibo mucha inseguridad 2

ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Indicadores	Índices
¿Cómo es la actividad empresarial y el problema de la inseguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos, año 2022?	Determinar la actividad empresarial y el problema de la inseguridad ciudadana en la ciudad de Iquitos, año 2022.	Se observa una buena seguridad ciudadana en la actividad empresarial en la ciudad de Iquitos, año 2022.	Seguridad Ciudadana	1. Incidencia	1.1 Oportunidad de ser víctima de hurto
					1.2 Cantidad de veces
					1.3 Oportunidad de robo
					1.4 Cantidad de veces
					1.5 Oportunidad de extorsión
					1.6 Cantidad de veces
				2. Inversión en seguridad	2.1 Grado de importancia
					2.2 Tipo de inversión
					2.3 Personal de seguridad
				3. Percepción de inseguridad	3.1 Presencia del hecho
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es la incidencia de la inseguridad ciudadana en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022?	Determinar la incidencia de la inseguridad ciudadana en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.	Se observa baja incidencia de inseguridad ciudadana en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.			
¿Cómo es la inversión en seguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022?	Describir la inversión en seguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.	Se observa buena inversión en seguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.			
¿Cómo es la percepción de inseguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022?	Determina la percepción de inseguridad que experimentan los empresarios de la ciudad de Iquitos, año 2022.	Se observa baja percepción de inseguridad en la actividad empresarial de la ciudad de Iquitos, año 2022.			

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante : ~~Mgr. Boris Guido Morey~~ Sifuentes
Título del trabajo de investigación:
Autor del Instrumento: Carmen Milagros Sánchez Cruz y Omar Puga Rengifo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado												64								
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en habilidades observables												65								
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología													67							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														73						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad									48											
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																83				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y legales											60									
8. COHERENCIA	Entre los objetivos, hipótesis e indicadores														79						
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la Investigación																	90			

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable SI () NO ()

IV. PROMEDIO DE VALORACION :

70

Lugar y Fecha: 25 de enero del 2023



FACULTAD DE NEGOCIOS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante : Dr. Juan Pio Flores Tang
 Título del trabajo de investigación:
 Autor del Instrumento: Carmen Milagros Sánchez Cruz y Omar Puga Rengifo

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado													67							
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en habilidades observables												65								
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología														71						
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														74						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad									50											
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																85				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y legales											58									
8. COHERENCIA	Entre los objetivos, hipótesis e indicadores														80						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación																	90			

VII. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable SI () NO ()

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

72

Firma del experto

Lugar y Fecha: Iquitos, 25 de enero del 2023

IX. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del informante : Mgr. José Rubén RUÍZ DEL AGUILA
 Título del trabajo de investigación:
 Autor del Instrumento: Carmen Milagros Sánchez Cruz y Omar Puga Rengifo

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 – 20				REGULAR 21 – 40				BUENA 41 – 60				MUY BUENA 61 – 80				EXCELENTE 81 – 100			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado													61							
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en habilidades observables													64							
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la tecnología														69						
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica															73					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad										48										
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																	83			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos y legales												60								
8. COHERENCIA	Entre los objetivos, hipótesis e indicadores															76					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la Investigación																	89			

XI. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD: Aplicable SI (x) NO ()

XII. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

69

Firma del experto informante

05203297

Lugar y Fecha: Iquitos, 25 de enero del 2023