



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo en el
Distrito de Ventanilla 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Julia Esther Solórzano Taquío

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Dr. Noel Alcas Zapata
Presidente

Dra. Mildred Ledesma Cuadros
Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mis seres queridos, que me apoyaron en todo momento en la culminación de una de mis etapas académicas más resaltantes.

Agradecimiento

A mis padres y familiares que me ayudaron a afrontar las diversas adversidades de la vida. Así mismo, a mis profesores quienes me guiaron por la senda académica y a cumplir uno de mis principales objetivos.

Declaración Jurada

Yo, Julia Esther Solórzano Taquio, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 19833041, con la tesis titulada "Servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo en el Distrito de Ventanilla 2015"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de marzo de 2016

Firma.....

Julia Esther Solórzano Taquio

DNI: 19833041

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo en el Distrito de Ventanilla 2015; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de Contenidos	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii

I INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	14
1.2	Bases Teóricas y fundamentación científica	21
1.3	Justificación	38
1.4.	Problema	39
1.5	Hipótesis	43
1.6	Objetivos	44

II MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variables	47
2.2	Operacionalización de variables	47
2.3	Metodología	48
2.4	Tipo de estudio	48
2.5	Diseño	48
2.6	Población, muestra, muestreo	49
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	53
2.8	Métodos de análisis de datos	54
2.9	Aspectos éticos	57

III	RESULTADOS	58
IV	DISCUSIÓN	75
V	CONCLUSIONES	78
VI	RECOMENDACIONES	80
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
	ANEXOS	87
	Anexo 1 Matriz de Consistencia	88
	Anexo 2 Instrumentos	90
	Anexo 3 Validez del instrumento por juicio de expertos	92
	Anexo 4 Base de datos	96
	Anexo 5 Artículo	105

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable seguridad ciudadana	47
Tabla 2	Muestra	52
Tabla 3	Validez del instrumento	55
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de seguridad ciudadana	56
Tabla 5	Distribución de ciudadanos encuestados	59
Tabla 6	Distribución de ciudadanos según percepción del servicio de seguridad ciudadana	60
Tabla 7	Distribución de ciudadanos según percepción de la dimensión de Fiabilidad	61
Tabla 8	Distribución de ciudadanos según percepción de la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de seguridad ciudadana	62
Tabla 9	Distribución de ciudadanos según percepción de la dimensión de seguridad del servicio de seguridad ciudadana	63
Tabla 10	Distribución de ciudadanos según percepción de la dimensión empatía del servicio de seguridad ciudadana	64
Tabla 11	Distribución de ciudadanos según percepción de la dimensión elementos tangibles del servicio de seguridad ciudadana	65
Tabla 12	Distribución de ciudadanos según comparación de dimensiones de la Percepción	66
Tabla 13	Tabla de contingencia de la Edad y Nivel de percepción de los Ciudadanos	67
Tabla 14	Prueba de Homogeneidad	68
Tabla 15	Prueba de Homogeneidad	69
Tabla 16	Prueba de Homogeneidad	70
Tabla 17	Prueba de Homogeneidad	71
Tabla 18	Prueba de Homogeneidad	72
Tabla 19	Prueba de Homogeneidad	73

Lista de Figuras

Figura 1	INEI Ventanilla	50
Figura 2	Distribución Poblacional Provincia Constitucional del Callao	51
Figura 3	Distribución porcentual de ciudadanos encuestados según grupos de edad	59
Figura 4	Distribución porcentual de ciudadanos según nivel de percepción del servicio de seguridad ciudadana	60
Figura 5	Distribución porcentual de ciudadanos según percepción de la dimensión fiabilidad del servicio de seguridad ciudadana	61
Figura 6	Distribución porcentual de ciudadanos según percepción de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo en el Distrito de Ventanilla	62
Figura 7	Distribución porcentual de ciudadanos según percepción de la dimensión seguridad del servicio de seguridad ciudadana	63
Figura 8	Distribución porcentual de ciudadanos según percepción de la dimensión empatía del servicio de seguridad ciudadana	64
Figura 9	Distribución porcentual de ciudadanos según percepción de la dimensión elementos tangibles del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo en el Distrito de Ventanilla	65
Figura 10	Distribución porcentual de ciudadanos según comparación de dimensiones de la percepción del servicio de seguridad ciudadana	66
Figura 11	Gráfico bidimensional de edad y nivel de percepción de los ciudadanos por el servicio de seguridad ciudadana	67

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar las diferencias que existen en la percepción del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo en el Distrito de Ventanilla según grupos de edad 2015; Constituida por una población infinita, la muestra censal consideró toda la población, en los cuales se ha empleado las variables: Seguridad Ciudadana, grupo de edad.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo; esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de seguridad ciudadana en la escala de Likert (mucho, bastante, medio, poco y muy poco), que brindó información acerca de la seguridad ciudadana y grupos de edad en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluyó que existe evidencia significativa para afirmar que: existen diferencias significativas en la percepción del servicio de seguridad ciudadana del Serenazgo en el Distrito de Ventanilla según grupo de edad 2015.

Palabras clave: Seguridad Ciudadana, grupo de edad.

Abstract

This research has the general objective to determine the differences in the perception of public safety service Serenazgo in the District of Ventanilla like age groups 2015; Consisting of an infinite population, the census shows the population considered, in which has been used variables: Citizen Security, and like age groups

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for its purpose the non-experimental design of correlational level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire public safety on the scale Likert (a lot, fairly, medium, a very little), which provided information on citizen security by like age groups gender dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to say that: there are significant differences in the perception of public safety service Serenazgo in the District of Ventanilla by like age groups 2015.

Keywords: Citizen Security, like age groups