



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de
Nueva Cajamarca – 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Marlith Lusdina Vega Carrión

ASESOR:

Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO – PERÚ

2018


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los doce días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las 7:00 pm, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°325-2018/DPG-UCV-FT**.

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Seguridad Ciudadana y su Relación con la Satisfacción de la Población de Nueva Cajamarca - 2018**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Vega Carrión Marlith LUSDINA**; ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario : MBA. Enrique Rengifo López
Vocal : Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de APROBAR por mayoría (15) la Sustentación de la Tesis. Siendo las 7:55 pm se dio por concluido el presente acto firmado:


PRESIDENTE
Mg. Keller Sánchez Dávila


SECRETARIO
MBA. Enrique Rengifo López


VOCAL
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

Dedicatoria

A Dios por haberme otorgado una familia maravillosa quienes creyeron en mí siempre. Dedico esta tesis a mis padres de manera especial Oscar Vega y Blanca Luz Carrión ya que ellos fueron el principal cimiento de mi vida profesional, porque sentaron en mí las bases de responsabilidad, valores y superación, asimismo por ser los pilares más importantes de mi vida y por demostrarme siempre su cariño y su apoyo incondicional.

A mi hermana Irma Vega quien con sus palabras de aliento no me dejaba decaer para que saliera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis metas.

Marlith Lusdina.

Agradecimiento

Me gustaría que estas líneas sirvan para expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente estudio, en especial al Mg. Kieffer Segundo Bazán Vargas, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa, pero sobre todo por el apoyo incondicional recibido a lo largo de la investigación

Marlith Lusdina.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **MARLITH LUSDINA VEGA CARRIÓN**, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 71653672, con la tesis titulada: **“Seguridad Ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca – 2018”**.

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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (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.

Tarapoto, 09 de febrero de 2019.



.....
Br. Marlith Lusdina Vega Carrión
DNI N° 71653672

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca - 2018”, con el objetivo general determinar el grado de relación entre la seguridad ciudadana con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca- 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

En el capítulo I, se presenta los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional como local; asimismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II, está relacionado al método de la investigación, que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre variables.

En el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los trabajos previos de las variables en estudio; en el capítulo V se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y en el capítulo VI se describen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones alcanzadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente.
Marlith LUSDINA.

Índice general

N° de página

Acta de sustentación de tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos.....	40
II. MÉTODO	41
2.1. Tipo y diseño de investigación	41
2.2. Variables – Operacionalización	42
2.3. Población y muestra.....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.5. Métodos de análisis de datos.....	47
2.6. Aspectos éticos.....	48

III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSIÓN	53
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	61
Matriz de consistencia	
Instrumentos de recojo de información	
Validación de instrumentos	
Índice de confiabilidad de los instrumentos	
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación	
Autorización para la publicación electrónica de las tesis	
Informe de originalidad	
Acta de aprobación de originalidad	
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	

Índice de tablas

	N° de página
Tabla 1. Nivel de seguridad ciudadana.....	49
Tabla 2. Nivel de satisfacción.....	50
Tabla 3. Relación de la seguridad ciudadana y la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca – 2018.....	51

Índice de gráficos

	N° de página
Grafico 1. Nivel de seguridad ciudadana.....	49
Grafico 2. Nivel de satisfacción... ..	50

RESUMEN

La presente investigación titulada “Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca - 2018”, tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la seguridad ciudadana con la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca – 2018, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional diseño no experimental, con una población de 29,766 personas y una muestra de 379 personas a los que fueron encuestadas, se diseñó una encuesta, que sirvió de instrumento para la recolección de información, estos fueron aplicados y analizados a la muestra. Los resultados encontrados: El nivel de seguridad ciudadana es regular con un 63.3%, alto con un 36.7%. El nivel de satisfacción de la población es muy insatisfecho con un 26.6%, insatisfecho con un 48.0% y satisfecho con un 25.3%. Conclusión: Existe relación entre seguridad ciudadana y la satisfacción de la población de nueva Cajamarca – 2018. Con un 95% de confianza; el coeficiente de correlación de Spearman = 0.933, indicó que existe alta relación positiva entre las variables, el coeficiente de determinación (0.87), nos explicó que aproximadamente el 87% seguridad ciudadana se ve influenciado por la satisfacción de la población de Nueva Cajamarca.

Palabras claves: Seguridad ciudadana, satisfacción, relación.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Citizen Security and its relationship with the satisfaction of the population of Nueva Cajamarca - 2018", had as its general objective to determine the degree of relationship between citizen security and the satisfaction of the population of Nueva Cajamarca - 2018, the type research was basic, correlational level non-experimental design, with a population of 29,766 people and a sample of 379 people who were surveyed, a survey was designed, which served as an instrument for the collection of information, these were applied and analyzed to the sample. The results found: The level of citizen security is regular with 63.3%, high with 36.7%. The level of satisfaction of the population is very dissatisfied with 26.6%, dissatisfied with 48.0% and satisfied with 25.3%. Conclusion: There is a high positive relationship, this relationship being very significant, reaching a significance value of 0.000, lower to 0.05, and a correlation coefficient of 0.933, allowing accepting the alternative hypothesis (H_1). There is a positive relationship between citizen security and the satisfaction of the population of Nueva Cajamarca, with a correlation coefficient of 0.933, leading to infer that the citizen security variable is related to the satisfaction of the population.

Keywords: Citizen security, satisfaction, relationship.