



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Seguridad ciudadana y su relación con la satisfacción del
ciudadano en el distrito de José Leonardo Ortiz

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bravo Perales, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-2037-8751)

ASESOR:

Mag. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (ORCID: 0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi amada esposa Gaby Josefina Robles Araujo, por su sacrificio y esfuerzo, para nuestro futuro y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles por esta pandemia que estamos atravesando a nivel mundial pero siempre ella ha estado brindándome su comprensión, cariño y mucho amor.

A mis padres y hermanas quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

Gracias mi Dios.

Agradecimiento

La Universidad César Vallejo me dio la bienvenida al mundo universitario como tal, las oportunidades que me ha brindado son incomparables, y antes de todo eso ni pensaba que era posible que algún día si quiera me topara con una de ellas.

Agradezco mucho por la ayuda a mi maestro Mg. Nilthon Ivan Pisfil Benites por haberme asesorado en la presente tesis, mis compañeros, y a la universidad en general por todo lo anterior en conjunto con todos los conocimientos que me ha otorgado.

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido	iv
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	44
VI.CONCLUSIONES	49
VII.RECOMENDACIONES	50
VIII. PROPUESTA.....	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla 1. La institución realiza acciones en conjunto con la municipalidad	18
Tabla 2. El sistema policial responde a las necesidades del ciudadano	18
Tabla 3. Se programan las acciones entre la institución y la municipalidad	19
Tabla 4. Las acciones programadas ayudan a cumplir con la misión institucional ...	19
Tabla 5. La institución programa de manera adecuada sus acciones	20
Tabla 6. Las directivas institucionales se mejoran constantemente	20
Tabla 7. Los documentos normativos ayudan a cumplir con la misión	21
Tabla 8. La institución programa acciones de prevención del delito	22
Tabla 9. La institución considera las situaciones de riesgo	22
Tabla 10. Las acciones de prevención son coordinadas con las autoridades	23
Tabla 11. La institución cuenta con los recursos para enfrentar los riesgos	23
Tabla 12. La institución coordina las acciones de vigilancia	24
Tabla 13. La institución se apoya en las rondas para mejorar su servicio	24
Tabla 14. Las rondas de vigilancia incentivan la participación ciudadana	25
Tabla 15. Las acciones ejecutadas disminuyen los hechos de violencia	25
Tabla 16. La institución lleva un registro actualizado de los actos delictivos	26
Tabla 17. Los indicadores de actos de violencia han disminuido en el tiempo	26
Tabla 18. La institución mejora la percepción de la criminalidad en el distrito	27
Tabla 19. La institución considera importante combatir la criminalidad	27
Tabla 20. Las acciones ejecutadas mejoran la percepción de la criminalidad	28
Tabla 21. La institución realiza las acciones programadas de manera adecuada	28
Tabla 22. La institución ha mejorado los indicadores de violencia y delincuencia	29
Tabla 23. La institución ha mejorado la percepción en los ciudadanos	29
Tabla 24. Los ciudadanos perciben la mejora de seguridad ciudadana	30
Tabla 25. La institución cumple con la misión institucional	30
Tabla 26. La planificación busca mejorar la satisfacción del ciudadano	31
Tabla 27. El servicio de seguridad ciudadana es percibido como de calidad	31
Tabla 28. Los ciudadanos son beneficiados con la seguridad ciudadana	32
Tabla 29. La institución garantiza el acceso al servicio de seguridad ciudadana	32
Tabla 30. La programación busca mejorar el servicio de seguridad ciudadana ...	33
Tabla 31. Se mejora el acceso al servicio de seguridad ciudadana	33
Tabla 32. La institución cuenta con los recursos suficientes	34
Tabla 33. La institución realiza mejoras en los procesos	34

Tabla 34. La institución cuenta con la colaboración de la municipalidad.....	35
Tabla 35. La institución aplica estrategias para mejorar la credibilidad.....	35
Tabla 36. Las acciones programadas ayudan a mejorar la credibilidad	36
Tabla 37. Cuentan con los recursos suficientes para atender a los ciudadanos. ...	36
Tabla 38. La institución informa a la ciudadanía sus logros	37
Tabla 39. La ciudadanía muestra respaldo a las acciones realizadas.....	37
Tabla 40. La institución cuenta con el presupuesto suficiente.....	38
Tabla 41. Prueba de normalidad de Seguridad ciudadana.....	39
Tabla 42. Prueba de normalidad de Satisfacción del ciudadano	39
Tabla 43. Correlaciones de seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano	40
Tabla 44. Correlaciones de seguridad ciudadana y las expectativas ciudadanas.	41
Tabla 45. Correlaciones de seguridad ciudadana y la calidad percibida	42
Tabla 46. Correlaciones de seguridad ciudadana y confiabilidad.....	43

Resumen

El estudio buscó como objetivo determinar la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano en el distrito de José Leonardo Ortiz en el año 2021. Para lo cual, se basó en una investigación básica, con enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, bajo diseño no experimental, evidenciándose como variables a la seguridad ciudadana y satisfacción del ciudadano, por lo cual, se aplicó cuestionario de ambas variables a 50 efectivos policiales de la dependencia policial del distrito de José Leonardo Ortiz. Dando como resultados que, la relación entre la seguridad ciudadana y la satisfacción del ciudadano, fue de ,911 con un valor de significancia menor al 5%, puesto que el p- value fue de ,000 demostrándose la correlación significativa y, por ende, la confirmación de la hipótesis alternativa.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, satisfacción ciudadana, expectativas, calidad percibida y confiabilidad.

Abstract

The study sought to determine the relationship between citizen security and citizen satisfaction in the district of José Leonardo Ortiz in 2021. For which, it was based on a basic research, with a quantitative approach, of correlational scope, under design non-experimental, evidencing citizen security and citizen satisfaction as variables, therefore, a questionnaire of both variables was applied to 50 police officers from the police station of the José Leonardo Ortiz district. Giving as results that the relationship between citizen security and citizen satisfaction was .911 with a significance value of less than 5%, since the p-value was .000 demonstrating the significant correlation and, therefore, confirmation of the alternative hypothesis.

Keywords: Citizen security, citizen satisfaction, expectations, perceived quality and reliability.