

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CORONEL PORTILLO, 2022.

Tesis para optar el grado académico de

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

LIBAÑA RUBI CULQUI PÉREZ

PUCALLPA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 03 de MARZO DEL 2023, ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. LINCOLN FRITE CACITAY REYES Presidente
Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA Secretario
Mg. FONSECA RAUL MANZANO MESA Vocal

El aspirante al GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS en:
GESTION PUBLICA

Mención:
Don(ña) LIBAÑA RUBI CULQUI PEREZ

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"
GESTION DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU RELACION
CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022"
.....
....."

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la **Nota** de DIECISEIS (16)

Equivalente a APROBADO, por lo que se recomienda

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 11:05 horas del 03 de MARZO del 2023

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0783-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis, titulado:

“GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022”.

Autor(es) : LIBAÑA RUBI, CULQUI PÉREZ
Escuela : POSGRADO
Maestría : GESTIÓN PÚBLICA
Asesor (a) : Dr. CHANG SALDAÑA JACKIE FRANK

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 8%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.



FECHA 16/12/2022



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, LIBAÑA RUBI CECILI PÉREZ

Autor(a) de la TESIS de maestría titulada:

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
DE CORONEL PORCILLO, 2022.

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: DR. JACKIE FRANK CHANG SALDANA

En la Escuela de Posgrado, Maestría: GESTIÓN PÚBLICA

Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida **marcar si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20/07/2023

Email: rubicolqui@gmail.com Firma: [Firma manuscrita]

Teléfono: 953424757 DNI: 70822551

DEDICATORIA

Al señor todopoderoso por brindarme hoy en día salud y un trabajo digno, a mis apreciados padres por sus grandes apoyos y mucho afecto, a mi familia querida por darme esa fuerza interna para lograr todos mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A las nuevas autoridades de nuestra única casa superior de estudio de nuestro Distrito que sigan con la gestión de cambio y la calidad educativa para aquellos que deseamos con la superación día a día en nuestras carreras profesionales.

A los docentes que nos dieron su mejor tiempo y enseñanza en nuestra formación de maestros en gestión pública.

A mi digno y apreciado asesor de tesis, el Dr. Jackie Frank Chang Saldaña, por dedicar su tiempo y su experiencia en la elaboración y desarrollo de esta investigación.

.

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo objetivo principal determinar la relación de gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. Su un estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental y esquema descriptivo correlacional, tuvo una muestra de 385 personas, empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario en la recolección de datos, en cuanto a los resultados luego de haber aplicado los instrumentos, se tuvo que la gestión de la seguridad ciudadana se relacionó con la calidad de servicio municipalidad de Coronel Portillo con un nivel regular al 33,5% y el $Rho=0.672$ estableciendo una correlación positiva fuerte, también se tuvo un Sig. (Bilateral) =0.000 que fue menor a 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis general, es decir, existió una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

Palabras claves: Gestión de la seguridad, calidad de servicio, fiabilidad.

ABSTRACT

This research work had the main objective of determining the relationship between citizen security management and the quality of service in the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2022. It's a study was of an applied type, non-experimental design and correlational descriptive scheme, had a sample of 385 people, the survey technique and the questionnaire were used in the data collection, regarding the results after having applied the instruments, it was found that the management of citizen security was related to the quality of service in the municipality of Coronel Portillo with a regular level at 33.5% and $Rho=0.672$ establishing a strong positive correlation, there was also a Sig. (Bilateral) $=0.000$ that was less than 0.05, therefore, the general hypothesis was accepted, that is , there was a significant relationship between the management of citizen security and the quality of service in the provincial municipality of Coronel Portillo, 2022.

Keywords: Security management, service quality, Reliability.

INTRODUCCIÓN

Ahora es muy notorio que varios gobiernos están tratando de garantizar una acción integrada entre los ciudadanos y las organizaciones de interés público para asegurar su convivencia y desarrollo pacífico para erradicar la violencia, pero muchos de ellos son incapaces de lograr el 100% de gobernabilidad, lo que aún refleja el surgimiento de varios problemas. desde la planificación, formulación, ejecución, evaluación, que son funciones obligatorias para algunas instituciones públicas como provincias y municipios, y la falta de seguridad ciudadana, aspecto donde los municipios son los encargados de brindar este servicio a todos los ciudadanos, no se valora la excelencia en el servicio.

Para hablar de gestión de la seguridad ciudadana, nos referimos según lo investigado en múltiples repositorios de instituciones universitarias, es una forma conjunta, multisectorial, intergubernamental y territorial desarrollada en alianza entre el estado y los ciudadanos para asegurar su protección y convivencia pacífica. Por otro lado, para evaluar la variable calidad de servicio, debemos tener muy claro que depende del nivel de satisfacción del cliente y lo que quiere y cómo ve su servidor de impresión de esta manera.

Esta investigación estuvo estructurado por cinco capítulos: Como capitulo uno se tuvo todo en cuanto al problema de investigación, en ella enfatizo la descripción y la formulación del problema a resolver, los objetivos, las hipótesis a comprobar, las variables, la justificación para su desarrollo, la viabilidad y limitaciones que se encontró en el proceso y desarrollo; en el capítulo dos este estudio menciono y detallo los materiales y métodos usados tales como el tipo, diseño y esquema la investigación, así como también la población y muestra asignada, y los cuestionarios con su respectiva

técnica que fue la encuesta; en el capítulo tres se realizó los resultados, producto de los datos recolectados y procesados en el SPSS versión 28.0; como penúltimo punto se hizo el capítulo cinco, esta indicó la discusión de resultados comparados con los hallazgos de los antecedentes y teorías sobre las variables de estudio; y finalmente se puntualizó las conclusiones, sugerencias, las referencias bibliográficas y los anexos que sustenten esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema, antecedentes y teorías básicas	1
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. General	17
1.2.2. Específicos	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General	18
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Hipótesis	19
1.4.1. Hipótesis General	19
1.4.2. Hipótesis Específicas	19
1.5. Variables	20
1.5.1. Variable 1	20
1.5.2. Variable 2	20
1.5.3. Operacionalización de variables	21
1.6. Justificación de la investigación	22
1.7. Viabilidad	23
1.8. Limitaciones	23
CAPÍTULO II	24
MATERIALES Y MÉTODOS	24
2.1. Materiales	24
2.2. Definiciones conceptuales	24
2.3. Métodos	25
2.4. Tipo de investigación	25
2.5. Diseño y esquema de la investigación	26

2.6. Población y muestra	27
2.6.1. Población	27
2.6.2. Muestra y muestreo	27
2.7. Instrumentos de recolección de datos	28
2.7.1. Instrumentos 1	28
2.7.2. Instrumentos 2	28
2.7.3. Validación y confiabilidad de los cuestionarios	28
2.8. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	30
2.8.1. Técnica de recojo	30
2.8.2. Procesamiento de datos	30
2.8.3. Presentación de datos	30
CAPÍTULO III	31
RESULTADOS	31
3.1. Resultados basados en estadística descriptiva	31
3.2. Resultados basados con la estadística inferencial	37
3.2.1. Prueba de normalidad	37
3.2.2. Contraste de las hipótesis	37
CAPÍTULO IV	42
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42
CONCLUSIONES	46
SUGERENCIAS	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	53

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables a estudiar.	21
Tabla 2. Población de estudio.	27
Tabla 3. Expertos que validaron los cuestionarios.	28
Tabla 4. Confiabilidad del Alfa de Cronbach.	29
Tabla 5. Resultados de la confiabilidad del cuestionario 1.	29
Tabla 6. Resultados de la confiabilidad del cuestionario 2.	29
Tabla 7. Resultados respondiendo el objetivo general.	31
Tabla 8. Resultados respondiendo el objetivo especifica 1.	32
Tabla 9. Resultados respondiendo el objetivo especifica 2.	33
Tabla 10. Resultados respondiendo el objetivo especifica 3.	34
Tabla 11. Resultados respondiendo el objetivo especifica 4.	35
Tabla 12. Resultados respondiendo el objetivo especifica 5.	36
Tabla 13. Prueba de Kolmogorov-Smirnov.	37
Tabla 14. Decisiones de las hipótesis.	38
Tabla 15. Correlación de la hipótesis general.	38
Tabla 16. Correlación de la hipótesis especifica 1.	39
Tabla 17. Correlación de la hipótesis especifica 2.	39
Tabla 18. Correlación de la hipótesis especifica 3.	40
Tabla 19. Correlación de la hipótesis especifica 4.	40
Tabla 20. Correlación de la hipótesis especifica 5.	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras respondiendo el objetivo general.....	31
Figura 2. Gráfico de barras respondiendo el objetivo especifica 1.....	32
Figura 3. Gráfico de barras respondiendo el objetivo especifica 2.....	33
Figura 4. Gráfico de barras respondiendo el objetivo especifica 3.....	34
Figura 5. Gráfico de barras respondiendo el objetivo especifica 4.....	35
Figura 6. Gráfico estadístico respondiendo el objetivo especifica 5.....	36
Figura 7. Correlación de Rho de Spearman.....	38

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación.	54
Anexo 2. Instrumentos para recolectar información.	55
Anexo 3. Designación de asesor de tesis.	57

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema, antecedentes y teorías básicas

1.1.1. Descripción del problema

A nivel internacional en estos tiempos los problemas de seguridad se constituyen en una preocupación fundamental para la mayoría de los países del mundo, este interés se deriva del aumento de hechos violentos entre personas, producto de la indiferencia a las agresiones a las personas y a los bienes, que durante mucho tiempo los países lo toleraron. Por tanto, la criminalidad y violencia se constituyen en un problema de orden político y social de prioridad, que exige la implementación de estrategias y acciones concretas por parte del estado, para disminuir la violencia en la ciudad cuyos efectos los padece toda la población. Las tasas más altas de criminalidad en Europa y en Estados Unidos ocurrieron entre los años 1960 y 1980, en esa época los estados del mundo se preocupaban por generar riqueza para sus pueblos, se mostraban tolerantes ante los problemas de inseguridad que iban aumentando cada vez más, ahora esta problemática genera debate público y político de sus autoridades, por mitigar y disminuir estos hechos, porque afecta la vida de las personas. (Prado, 2018)

La convivencia entre los ciudadanos de una nación o País, viene regida por las políticas del gobierno en especial por la gestión y las políticas públicas que se manejan al interior, encargadas de velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de las personas que integran y forman parte de

una sociedad que habita e interactúa en el día a día. La seguridad ciudadana viene siendo resguardada por agentes de la policía, que si bien es cierto se encargan de los procesos de intervención mas no de la erradicación de estos, ya que solo son entes reguladores donde su función implica velar por la seguridad de las personas, mas no de la recuperación psicosocial de los ciudadanos que se ven afectados por diferentes hechos de delincuencia. (Toro y Motta, 2017)

Este tema, en el Perú se encuentra influenciado por diferentes situaciones tanto políticas, como sociales, que requieren diversas modificaciones y medidas de corrección con el objetivo de minimizar el nivel de violencia y criminalidad, así mismo se debe señalar que, en este periodo, la falta de seguridad ciudadana es latente en cualquier momento. El aumento de la violencia se observa representada en la mínima concertación y el albedrio de los representantes del gobierno y en conjunto con la población (Familia, servicios educativos, población y servicio de comunicación), permitiendo observar una mediocre estructura en seguridad ciudadana. El alto índice de violencia, así como, generado por falta moral, la ilegalidad, desempleo, la discriminación y otros motivos que inducen al funcionar informal, entre otros, de cantinas, restobares y centro de prostitución. (Cueva, 2021)

En nuestro país, la inseguridad, así como en otros países no escatima en grupos específicos; es un problema que se ha convertido de común interés sin distinción alguna, convirtiéndose es un problema primordial;

según LAPOP (2014), ubico al Perú, en la primera posición en relación a los países más inseguros, estando por encima, de los países vecinos como Chile, Bolivia, Colombia y Ecuador, donde un 30.6% de la población indico que había sido víctima de algún atentado en contra de su persona, siendo la ciudad de Lima la mayor con índices de delincuencia, afectando el bienestar de vida de las personas (Lima Como Vamos, 2014). Por otro lado, el INEI (2016), manifiesta que el 45.8% de los ciudadanos que habitan en el Perú, sienten la inseguridad ciudadana como principal problema.

A nivel local, la región de Ucayali no es ajeno a esta situación o problema social de la inseguridad ciudadana, y la preocupación es muy notoria por parte de los pobladores ya que las autoridades no hacen nada o no dan ninguna importancia por velar y gestionar diversos mecanismos para poder dar más tranquilidad a las personas, es por ello que este estudio se vio en la necesidad de realizar un estudio veraz y muy contundente de lo que los ciudadanos perciben al respecto de la gestión de la seguridad ciudadana y cuanto esto repercute en la calidad de servicio por parte de los gobiernos regionales y locales como las municipalidades, en este caso la municipalidad de coronel portillo.

1.1.2. Antecedentes

1.1.2.1. Tesis internacionales

Ticona (2016), en su tesis Modelo de gobierno electrónico para la gestión de la seguridad ciudadana en el departamento de la paz, concluyo que:

Como resultado de la propuesta se elaboró un modelo de gobierno electrónico para la gestión de la seguridad ciudadana en el Ministerio de la Paz para garantizar la interacción entre sus participantes y además de la satisfacción de los ciudadanos, los actores involucrados en la gestión de la seguridad ciudadana. Puede ser mejor. analizado. Se cree que uno de los resultados del gobierno electrónico son mejores servicios para los ciudadanos, y esto se ha demostrado en pruebas de prototipos. Los servicios considerados en el modelo son: gestión de información de accidentes de tránsito y registro de víctimas de dichos accidentes. (p.103)

Estrada (2018), en su tesis Seguridad ciudadana y su regulación legal en la ley marco del sistema nacional de seguridad, aspectos constitucionales,

Se concluyó que la seguridad ciudadana no es solo un tema de perjudicar a los ciudadanos o víctimas del delito o la violencia, sino que es un tema que requiere de la academia, empresa, políticos, líderes sociales, comunidades, religiones, movimientos sociales y organizaciones porque crea las condiciones. para el desarrollo humano. No debe olvidarse que todo el tema comprende o debe entenderse como la planificación, organización y ejecución de dichas políticas de Estado, las cuales no sólo tienen por objeto u orientan la prevención del delito, sino que también tienen como finalidad la construcción y fortalecimiento de instituciones de desarrollo sostenible. (p.12)

Solis (2019), en su tesis Gestión de la seguridad ciudadana y prevención de la violencia desde los Gobiernos Locales en Costa Rica: la experiencia de la Municipalidad de Cartago (2010-2014), concluyo que:

El estudio muestra claramente que existe un proceso de construcción de capacidades de gestión en las instituciones de los gobiernos locales respecto a la seguridad y prevención de los ciudadanos; caracterizado por poderes progresivos, continuos y supletorios de origen constitucional otorgados al poder ejecutivo. En ese sentido, con la ayuda de diversas estrategias, el municipio de Cartago trata de responder a las condiciones específicas del territorio y los valores públicos de la población -necesidades y deseos- en materia de seguridad. (p.91)

Villafuerte (2019), en su tesis Mejoramiento de la seguridad comunitaria a través de la desconcentración del acceso a los servicios ciudadanos, concluyó que:

Los resultados muestran la corrección del estudio, pero dejan claro que el uso de los servicios sociales no depende solo de su desempeño, sino que se deben utilizar estrategias de gestión para mejorar la implicación de las organizaciones y los vecinos con los vecinos para garantizar que sus necesidades sean satisfechas. , principalmente, el Buen Vivir se basa en el conocimiento, la información y las comunicaciones que se originan a partir de los servicios que prestan a los ciudadanos los prestadores de servicios de seguridad. Finalmente, el artículo propone algunas estrategias para mejorar la seguridad de la comunidad, centrándose en los aspectos de comunicación organizacional, sin ignorar las características culturales y especificidades de las áreas en las que se ubica el objeto de este estudio. Ayudará a los ciudadanos a mejorar la convivencia y la seguridad reduciendo el miedo mientras disfrutan del buen vivir libremente. (p.5)

1.1.2.2. Tesis nacionales

Bernaola (2017), en su tesis Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015, concluyó que:

En gestión municipal en seguridad ciudadana, el nivel más alto, es deficiente, 54,9% y en satisfacción de los pobladores, existen niveles compartidos con el 37,3% en satisfecho e insatisfecho. La prueba de correlación entre gestión municipal y satisfacción de los pobladores es moderada con coeficiente de 0,40 y significativa lo que permite aceptar que existe relación no tan satisfactoria entre las variables. En actores de riesgo la correlación es baja con 0,35 pero significativa, violencia contra la mujer la correlación es muy baja con 0,19 y no significativa, contextos urbanos adecuados la correlación es baja con 0,21 y no significativa, control del delito la correlación es baja con 0,30 y significativa, eficiencias institucionales la correlación es muy baja con 0,17 y no significativa y en presencia del capital social la correlación con 0.23 es baja y no significativa. (p.13}}

Vargas (2018), en su tesis Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, 2018, concluyo que:

Los resultados del análisis estadístico de las relaciones entre las variables de estudio para los usuarios reflejan un coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r) = 0.788**, siendo esta una correlación positiva considerable, a un nivel de significancia de 5% entre las variables de estudio, con un

nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se concluye que estadísticamente que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco – 2018, que demuestra a un nivel muy adecuado de calidad del servicio le corresponde un nivel muy adecuado de satisfacción del usuario, a un nivel nada adecuado de calidad del servicio le corresponde un nivel nada adecuado de satisfacción del usuario. (p.10)

Diaz (2019), en su tesis Gestión de seguridad ciudadana y la participación de las juntas vecinales en el distrito de Bellavista, 2018, sostuvo que:

Los resultados a las se pudo arribar según la prueba de Rho de Spearman fue de 0.979 que indica que hubo una relación positiva entre la variable gestión de seguridad ciudadana y la participación de las juntas vecinales en el distrito de Bellavista, 2018 con un nivel de significancia menor a 0.01, Segundo: Al realizar el contraste entre la hipótesis específica 1 los resultados demostraron que existe relación entre la planificación y la participación de las juntas vecinales con un 0,709 representando una correlación positiva considerable. Tercero: Con relación a la hipótesis específica 2 se obtuvo un resultado de 0,713 demostrando una correlación positiva considerable entre la dirección de la (gsc) y la (pju). Cuarto: Al realizar la contratación de la hipótesis específica 4 se obtuvo un resultado de 0,600 demostrando que existe una positiva media entre el control de la (gsc) y la (pju). (p.9)

Huaman (2018), en su tesis Gestión municipal en la seguridad ciudadana del distrito de Independencia, sostuvo que:

La gestión municipal influye en la seguridad ciudadana en el distrito de Independencia, con un valor de Nagerlkerke=0,904 lo que indicó que la variable predictora gestión municipal

influye en un 90,4% sobre la seguridad ciudadana. Lo que significa que a mejor gestión municipal mejor se promoverán las actividades de crecimiento y de seguridad en el distrito de forma efectiva, atendiendo con prontitud los problemas más álgidos que afectan al distrito (p.12)

Prado (2018), en su tesis de maestría Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2018, concluyo que:

Los resultados obtenidos en la etapa estadística evidencian una correlación positiva baja entre variables ($\rho = 0.385$), por lo que podemos afirmar que, la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, se ha cumplido con el objetivo general propuesto, de determinar la relación que existe entre ambas variables de estudio. (p.11)

Prado (2018), en su tesis Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2018, concluyó que:

Los resultados obtenidos en la etapa estadística evidencian una correlación positiva baja entre variables ($\rho = 0.385$), por lo que podemos afirmar que, la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Andahuaylas, se ha cumplido con el objetivo general propuesto, de determinar la relación que existe entre ambas variables de estudio. (p.11)

Llerena (2018), en su tesis Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna – 2018, concluyó que:

Se halló que existe correlación significativa (Rho de Spearman: 0,662 y P-valor: 0,005) entre todas las

dimensiones de la variable calidad del servicio: confianza, servicio al vecino, solución de problemas, comunicación, recursos, expectativas de servicio y la rapidez, con la variable Seguridad Ciudadana. Es decir, mientras más alta es la confianza que inspiran los agentes de seguridad ciudadana, cuando se tienen mayores recursos, cuando responden con rapidez a las llamadas de los pobladores, cuando existe un óptimo medio de comunicación entre la movilidad y los vecinos, mayor es la percepción de seguridad ciudadana que tienen los pobladores del distrito de Pocollay. (p.11)

Reategui (2019), en su tesis Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de San Martín, 2019, concluyó que:

Existe relación entre fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2019. En donde las variables se encuentran relacionadas según la Prueba de Spearman cuyo resultado fue de $Rho = 0,677$ mostrando que existe una correlación positiva alta. La significancia fue ($p = 0,000 < 0,05$) lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Siesquen (2020), en su tesis Gestión de la seguridad y la inseguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto, 2020, concluyó que:

Existe una relación entre la gestión de seguridad y la inseguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto 2020, pues el coeficiente de correlación alcanzó un valor positivo de 0.901, con Sig. (bilateral) menor a 0.05. Asimismo, se pudo determinar que el coeficiente determinante es de $r^2 = 0.81$, por lo que se infiere que la gestión de seguridad influye en 81% en la inseguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto 2020. (p.7)

Tamara (2021), en su tesis Gestión Municipal y Seguridad ciudadana de los pobladores de la Municipalidad distrital de Pucusana, 2021, sostuvo que:

En la gestión municipal el nivel fue moderado 51,7% y en sus dimensiones: gestión estratégica nivel moderado 55%, gestión operativa, nivel moderado 53,3%, gestión participativa, nivel moderado 55%; en la variable seguridad ciudadana, nivel malo en 61,7%, en sus dimensiones: convivencia pacífica, nivel deficiente 50%, erradicación de la violencia, nivel malo 53,3% y en la utilización de los espacios públicos nivel malo 51,7%. Se concluye que existe relación entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman cuyo valor fue $\rho = 0,676$ y el (p -valor < 0.05), que indica que la correlación es significativa, positiva y moderada. (p.7)

Cueva (2021), en su maestría Gestión de la Seguridad Ciudadana y su Relación con las juntas vecinales, distrito de Victor Larco Herrera, Trujillo, 2021, concluyó que:

En gestión municipal en seguridad ciudadana y su relación con las juntas vecinales se identificó una correlación es alta con 0,954 y significativa, y en cuanto a la correlación de la gestión municipal en seguridad ciudadana con las dimensiones de la junta vecinal se encontró una relación alta y positiva identificando valores con gestión y acciones de 0,840; con cultura ciudadana fortalecida de 0,814; con los jóvenes con más oportunidades de 0,859; con factores de riesgo reducidos de 0,893; con violencia femenina de 0,813; y con ciudadanía más participativa de 0,835. Se pudo inferir que La gestión municipal de seguridad ciudadana tiene relación alta, positiva y significativa con la variable juntas vecinales en el distrito de Víctor Larco Herrera. (p.8)

1.1.2.3. Tesis locales

No existieron tesis sobre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la región de Ucayali.

1.1.3. Teorías Básicas

1.1.3.1. Variable 1 Gestión de seguridad ciudadana

1.1.3.1.1. Gestión de seguridad ciudadana

Murazzo (Citado por Cueva, 2021), precisa que es percibida como una responsabilidad por el bien de la comunidad y una urbe con alto índice de seguridad presentada por la gestión municipal, la seguridad ciudadana es un asunto correlacionado con los eventos socioculturales, es fundamental contemplar que esto podría buena, mal, neutral, disminuir, entre otras; pero no ser eliminado, debido a que se encuentra en la esencia del ser humano, orientado a realizar delitos en oposición a la ley. (p.28)

Godinho (Citado por Prado, 2018), precisó que constituye en un programa que proporciona servicios a nivel nacional, regional o local, comprendiendo la gestión al interior, así como, el incremento de los servicios de seguridad ciudadana con base en la eficiencia, eficacia, la estadística y gobierno electrónico; reforzados en la democracia y la participación de la comunidad. (p.26)

Tudela (Citado por Siesquen, 2020), precisó que la gestión de la seguridad se relaciona estrechamente con el diseño y ejecución oportuna de una política eficaz y con la superación de los problemas derivados de una administración estatal-gubernamental llamada a reubicar al ciudadano como su objetivo y la provisión de mejores servicios como su tarea más urgente, a través de una institucionalidad competente para actuar e intervenir en las distintas dimensiones del problema. (p.16)

Sobre la gestión de la seguridad, Lara (2016) describe que la seguridad ciudadana tiene mucha importancia, y que todos somos testigos que la inseguridad ciudadana en estos últimos días se ha incrementado; grescas callejeras, pandillaje, asaltos, violaciones, drogadicción, violencia familiar, e indica que esto es como consecuencia de la falta de empleo y trabajo en las personas, para combatir este flagelo, se necesita tener una buena seguridad ciudadana que haga participe de todos sus actores e involucrados, que permitirán tener un plan efectivo de seguridad ciudadana y que reducir los índices de la delincuencia.

1.1.3.1.2. Dimensiones de la gestión de la seguridad ciudadana

Según Mejía (2013), basándose en los elementos y de acuerdo a la investigación que realizó, estableció las siguientes dimensiones:

- Prevención del delito

Son 3 las estrategias que se pueden utilizar y son: 1). El programa de reintegración de desmovilizados: El gobierno local liderara el proceso de reintegración fomentando el desarme y la desvinculación de jóvenes pertenecientes a bandas para ofrecerles una alternativa en la legalidad, a través de los esfuerzos institucionales para el acceso al estudio y la generación de ingresos; 2). Programas de prevención de violencia para jóvenes: programas dirigidos a atender jóvenes en riesgo de violencia, los que no han sido integrados a grupos delincuenciales; se les brinda una oportunidad para ejercer su proyecto de vida en la legalidad después de haber pagado su deuda; 3). Mecanismos de regulación: Fortalecimiento de los mecanismos de regulación y control en la ciudad. El gobierno local inicia un control exhaustivo del espacio público, por ejemplo, la regularización de comercio.

- Promoción de la convivencia

El gobierno local promueve la convivencia en los lugares públicos; se cree en el crecimiento y desarrollo de la comunidad, para disminuir la violencia, se les convence a las personas de la seguridad que proporciona sus autoridades, se les invita a tener confianza.

- Participación del sector empresarial

Se invita a los diferentes sectores de la comunidad (empresarial, académico, social y civil), coordinando con estas actividades de planificación y control, la participación de las empresas en los diversos programas y propuestas fortalecerá la inclusión.

1.1.3.2. Variable 2 Calidad de servicio

1.1.3.2.1. Calidad de servicio

Según Quispe (Citado por Vargas, 2018), viene a ser la valoración que es observado respectivo al servicio tomado por los usuarios, la apreciación del servicio estará en función del tributo del mismo, considerando el antes, durante y después de la comercialización. Y el nivel del servicio que realmente interesa es el que subjetivamente se distingue. (p.37)

Camisión, Cruz, y González (Citado por Prado, 2018), evalúa el grado en que los requisitos que desea el

cliente son percibidos tras forjarse una impresión del servicio recibido. Los mismos autores indican que la definición de la calidad de servicio depende de algunos factores como: la eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes. La experiencia de los clientes con productos de la competencia y de la propia empresa. La estrategia de comunicación de la empresa. Las opiniones de terceros. (p.34)

1.1.3.2.2. Dimensiones de la calidad de servicios

Miranda (Citado por Vargas, 2018), estableció las dimensiones de la calidad de servicio en base al modelo SERVQUAL, así:

- **Fiabilidad**

Esta dimensión comprende a la habilidad de brindar el servicio de una manera precisa. Destreza del consignatario para efectuar el servicio sin falencias, de manera adecuada y fiable, desempeñando las responsabilidades recibidas, un ejemplo serio cumplir de una manera puntual un servicio de tal manera que garantiza la devolución al usuario el precio del dinero, siempre que se origine una demora por encima a los 5 minutos por causas incumbidas a la organización. (p.23)

- Capacidad de respuesta

Está referido a la aspiración de la empresa de brindar ayuda a sus usuarios y de servir de manera inmediata. Las empresas deberían mostrar disposición de atender y está debe ser clara y además de dar un servicio inmediato con sus colaboradores muy deseosos de brindar agradecimiento. En caso de que la empresa cometa una falta debe tener una reacción de una manera rápida y diligente, porque de esta forma el usuario considerará en gran medida su reacción y varias veces tendrá en consideración el servicio como de calidad, puesto que se dará cuenta de que la organización reconoce su dificultad y por ende trata de solucionarlo. (pp.23-24)

- Seguridad

Esta dimensión comprende a la comprensión del servicio brindado y la cortesía de los colaboradores, conjuntamente a la destreza para mostrar cordialidad al usuario. Inexistencia de riesgos, peligros o indecisiones. Por ejemplo, actualmente las organizaciones tienen como política la confidencialidad los datos de los usuarios se vuelve fundamental para la satisfacción de este, puesto los recientes casos de venta ilegal de este tipo de información personal. (p.24)

- Empatía

La empatía comprende que la empresa u organización se debe poner en el lugar del usuario brindando una atención de forma individual a cada uno de sus clientes. (p.25)

- Aspectos tangibles

Esta dimensión está referido al aspecto de las infraestructuras físicas, colaboradores, materiales de comunicación y equipos. Así que, por ejemplo, la limpieza en los uniformes en una empresa causa una primera opinión primordial de cara a la satisfacción de los usuarios. (p.25)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. General

- ¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?

1.2.2. Específicos

- ¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?
- ¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?

- ¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?
- ¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?
- ¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con los aspectos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Indicar la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

- Conocer la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Precisar la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Establecer la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y los aspectos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

- Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y los aspectos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1

V1: Gestión de la seguridad ciudadana.

1.5.2. Variable 2

V2: Calidad de servicio.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables a estudiar

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Gestión de seguridad ciudadana	Prevención del delito	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de reintegración de desmovilizados. - Programas de prevención de violencia para jóvenes. - Mecanismos de regulación. - Personal de prevención y seguridad ciudadana. - Equipamiento de prevención y seguridad ciudadana.
	Promoción de la Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de la convivencia en seguridad. - Promoción de la convivencia en los lugares públicos. - Espacios públicos vigilados.
	Participación del sector empresarial	<ul style="list-style-type: none"> - Participación de la comunidad empresarial. - Participación de la comunidad académica. - Participación de la comunidad social. - Participación de la comunidad civil.
V2: Calidad de servicio	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento de promesas. - Hacer bien.
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación instantánea. - Atención rápida. - Orientación a ayudar a los clientes.
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza. - Cortesía.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía con el cliente.
	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia. - Atracción.

1.6. Justificación de la investigación

1.6.1. Teórica

Desde el aspecto teórico, se justificó porque contribuyó y enriqueció con diversas teorías, definiciones y conceptos sobre las variables gestión de seguridad ciudadana y calidad de servicio, para que los interesados en especial los trabajadores y los ciudadanos mayores de 18 años de la provincial de coronel portillo logran entender mucho mejor la intención y los significados de este estudio.

1.6.2. Metodológico

En lo metodológico, brindó una metodología ajustada a este estudio, estableciendo métodos, técnicas y dos instrumentos que lograron medir y recolectar información sobre las variables de estudio gestión de seguridad ciudadana y calidad de servicio, y también estas sirvan de base o antecedente de otros estudios que se realizaran en otros momentos y tiempos.

1.6.3. Práctica

En lo práctico, porque brindó diversos indicadores e ítems que mostraron ser índices en donde deben mejorar todos órganos de gobierno encargados de la seguridad ciudadana y eso solo se lograría con una buena gestión y se brinde de aquí en adelante un servicio de calidad a la población en su conjunto.

1.7. Viabilidad

Este estudio fue viable en todo sentido, ya que las unidades muestrales fueron accesible a la sede de estudio y que el investigador conto con los recursos propios y logró cubrir los gastos presentados durante y después de la aplicación de los instrumentos, así como la redacción del informe final.

1.8. Limitaciones

Este estudio dentro de su desarrollo, aplicación y redacción del informe final no tuvo ninguna de las siguientes limitaciones: la renuencia de las unidades muestrales de participar del estudio y la ausencia del personal por alguna actividad programada, en consecuencia, no perjudicó el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Materiales

Este estudio usó materiales para lograr elaborar y desarrollar de manera muy eficiente y entre ellos se destacó según utilidad y funcionalidad: papel bond A4 para los ejemplares de los cuestionarios, lápices y lapiceros, fólder, engrapador, grapas, borradores, resaltadores. También se usó equipos de campo como cámara fotográfica, modem con internet, laptop, CD, USB, etc.

2.2. Definiciones conceptuales

- **Gestión**

Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (Citado por Prado, 2018), según ellos, la gestión es un proceso que consta de diversas funciones y actividades en el trabajo que deben realizar los responsables de la gestión con el fin de lograr los objetivos de la organización. (p.25)

- **Seguridad**

Consiste en la contención de los riesgos dentro de niveles considerados normales o aceptables. (Equipo editorial Etecé, 2022)

- **Ciudadano**

Un ciudadano de un país es una persona que tiene y se considera que tiene derechos civiles y políticos en ese territorio. (Marín, 2020)

- **Seguridad ciudadana**

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Citado por Prado, 2018), desde una perspectiva de derechos humanos, es una condición para que las

personas vivan libres de la violencia perpetrada por actores estatales o no estatales.

(p.21)

- Calidad

Alcalde (Citado por Prado, 2018), la calidad es algo que radica en los genes humanos, es la capacidad humana de hacer bien las cosas, hoy en día el concepto de calidad incluye productos y equipos que conforman una organización. (p.31)

- Servicio

Muller (Citado por Prado, 2018), un servicio es una actividad valiosa para una persona que satisface una o más necesidades específicas, siempre y cuando el servicio cree buenas expectativas psicológicas para el cliente en función de cómo el proveedor del servicio presta el servicio. (p.32)

2.3. Métodos

El método de investigación que asocio a este estudio fue el hipotético deductivo. Al respecto Llanos y Fernández (2015), afirman que este método comienza con generalizaciones globales y las probará dividiéndolas en partes separadas para llegar a una conclusión final.

2.4. Tipo de investigación

El tipo de estudio asocio fue básica. Según Valderrama (2015), se basa en un marco teórico, es decir, se relaciona con los aspectos teóricos y científicos del desarrollo de su programa, y en ese sentido, el propósito de la investigación es obtener conocimientos que sustenten el significado conceptual del tema desarrollado sin distracciones. para una solución inmediata al problema. resolver. (p.164)

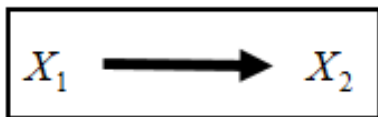
2.5. Diseño y esquema de la investigación

Dado que las variables de estudio no fueron manipuladas ni sometidas a ningún tipo de experimento o trabajo previo de manipulación de variables, este estudio se ajusta a un diseño no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que son “estudios de diseño no experimental o estudios que se basan únicamente en la observación de la variable objeto de estudio y no implican ninguna intervención en su análisis y comprensión de la realidad objeto de estudio” (p. 152)

Nuevamente, este estudio fue transversal y tuvo como objetivo recopilar datos en puntos de tiempo específicos. El alcance de la investigación es el alcance de la causalidad. Por lo tanto, este estudio buscó determinar la relación entre las variables estudiadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Su esquema es:

Esquema de investigación



Donde:

M : muestra.

X1 : gestión de la seguridad ciudadana.

X2 : calidad de servicio.

➔ : Relación causal X_1 sobre X_2 .

2.6. Población y muestra

2.6.1. Población

En el presente estudio la población será la población total de la provincia de coronel Portillo mayor de 18 años, por lo que la población de estudio será de 346.993 personas, así:

Tabla 2

Población de estudio.

Universo total	Porcentaje total de mayores de 18 años	Población de estudio total de mayores de 18 años
447733	77.5%	366 993

2.6.2. Muestra y muestreo

Se utilizará una fórmula de muestreo aleatorio simple para determinar el tamaño de la muestra para este estudio:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot qN}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

Población (N)	: 346 939
Nivel de confiabilidad al	: 95%
Valor de la distribución (z)	: 1.96
Margen de error (e)	: 0.05
Porcentaje de aceptación (p)	: 0.5
Porcentaje de no aceptación (q)	: 0.5

Luego del cálculo de la fórmula se obtuvo una muestra de 385 habitantes de 18 años y más en la provincia de coronel Portillo.

2.7. Instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Instrumentos 1

- Esta herramienta midió la variable 1 gestión de la seguridad ciudadana y se aplicó a 385 habitantes de la provincia de coronel Portillo mayores de 18 años, el cuestionario tuvo 15 ítems, 5 ítems por cada dimensión. (Ver anexo)

2.7.2. Instrumentos 2

- Esta herramienta midió variable 2 la calidad del servicio y se aplicó 385 vecinos mayores de 18 años de la provincia de coronel Portillo, el cuestionario tuvo 15 ítems, 3 ítems por cada dimensión. (Ver anexo)

2.7.3. Validación y confiabilidad de los cuestionarios

El cuestionario se elaboró a partir de la evaluación de expertos profesionales, mientras que:

Tabla 3

Expertos que validaron los cuestionarios.

Grado académico	Experto	Resultado
Doctor	Lincoln Fritz Cachay Reyes	Aplicable
Magister	Olmedo Pizango Isuiza	Aplicable

La fiabilidad de los cuestionarios que uso este estudio midió por el alfa de Cronbach, y se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 4*Confiabilidad del Alfa de Cronbach*

Valores de alfa de Cronbach
Un coeficiente alfa entre 0,9 y 0,95 es muy bueno
Un coeficiente alfa superior a 0,8 estaría bien
Es aceptable si el coeficiente alfa es mayor a 0.7
Si el coeficiente alfa es superior a 0,6, hay un problema
Malo si el coeficiente alfa es mayor a 0.5
Un coeficiente alfa de menos de 0,5 es inaceptable

Tabla 5*Resultados de la confiabilidad del cuestionario 1*

Alfa de Cronbach	# de Ítems
0.7946	20

Se tuvo un alfa de Cronbach igual a 0.8999 en el instrumento 1, y según la tabla 4, su confiabilidad fue aceptable.

Tabla 6*Resultados de la confiabilidad del cuestionario 2*

Alfa de Cronbach	# de Ítems
0.7845	20

Se tuvo un alfa de Cronbach igual a 0.7845 en el instrumento 2, y según la tabla 4, su confiabilidad fue aceptable.

2.8. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos

2.8.1. Técnica de recojo

La técnica que uso este estudio con variables gestión de seguridad ciudadana y calidad de servicio fue la encuesta.

2.8.2. Procesamiento de datos

El procesamiento estadístico descriptivo e inferencial de los datos de la investigación sobre las variables de gestión de seguridad de la población y calidad del servicio se realizó con el software SPSS 28.0.

2.8.3. Presentación de datos

–Se dio la presentación mediante la estadística descriptiva

Se crearon tablas cruzadas y gráficos de barras para mostrar el comportamiento y las dimensiones de las variables "Gestión de la Seguridad de los Residentes" y "Calidad del Servicio".

–Se dio la presentación mediante la estadística inferencial

Se realizó una prueba de normalidad y en base a sus resultados se determinó una prueba de correlación Rho utilizando la Rho de Spearman para las hipótesis de investigación. Estas decisiones se basan en lo que muestra SPSS sobre la Sig. (bilateral) o valor p basado en los siguientes criterios: aceptar si el valor p es inferior a 0,05 o rechazar si el valor p es superior a 0,05.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Resultados basados en estadística descriptiva

Tabla 7

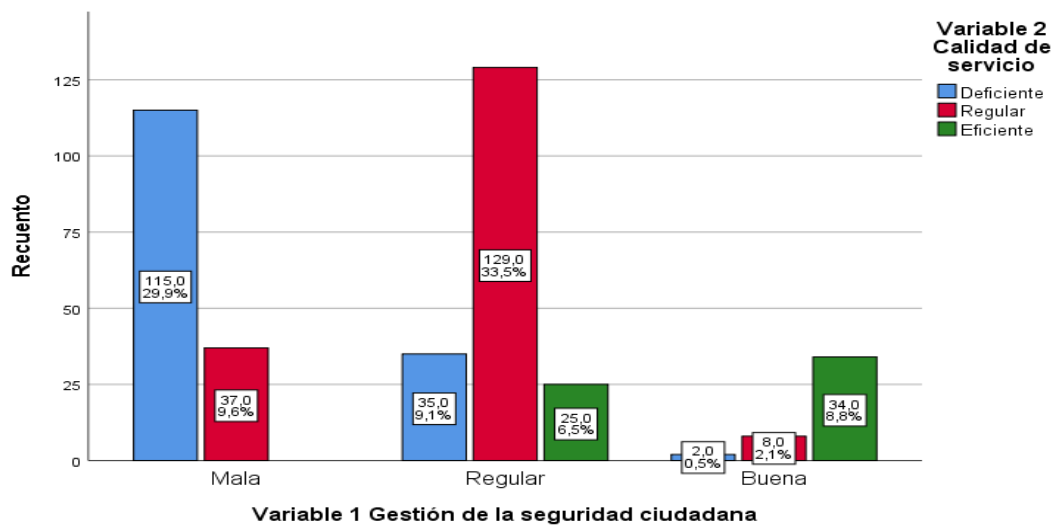
Resultados respondiendo el objetivo general

			Calidad de servicio			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de la seguridad ciudadana	Mala	fi	115	37	0	152
		%	29,9%	9,6%	0,0%	39,5%
	Regular	fi	35	129	25	189
		%	9,1%	33,5%	6,5%	49,1%
	Buena	fi	2	8	34	44
		%	0,5%	2,1%	8,8%	11,4%
Total		fi	152	174	59	385
		%	39,5%	45,2%	15,3%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 1

Gráfico de barras respondiendo el objetivo general.



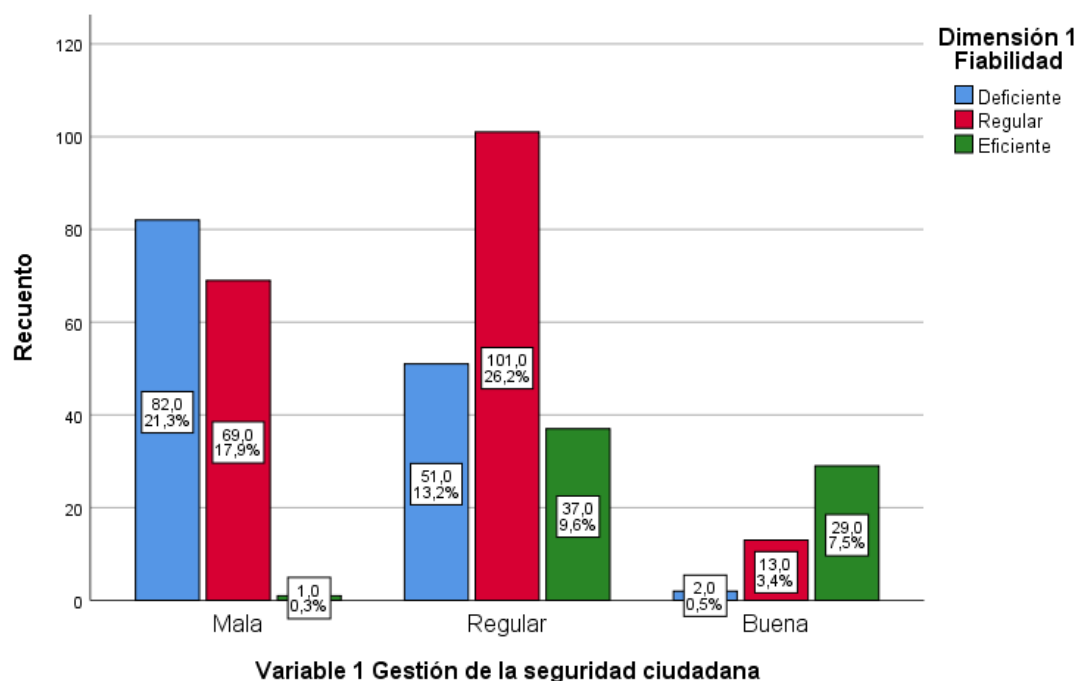
Fuente: Tabla 7

Como se puede observar en el gráfico correspondiente, el 33,5% de los encuestados manifestó que, en la provincia de Coronel Portillo, la gestión de la seguridad y calidad de los servicios de los vecinos se realiza de manera regular.

Tabla 8*Resultados respondiendo el objetivo específica 1*

			Fiabilidad			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de la seguridad ciudadana	Mala	fi	82	69	1	152
		%	21,3%	17,9%	0,3%	39,5%
	Regular	fi	51	101	37	189
		%	13,2%	26,2%	9,6%	49,1%
	Buena	fi	2	13	29	44
		%	0,5%	3,4%	7,5%	11,4%
Total		fi	135	183	67	385
		%	35,1%	47,5%	17,4%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 2*Gráfico de barras respondiendo el objetivo específica 1*

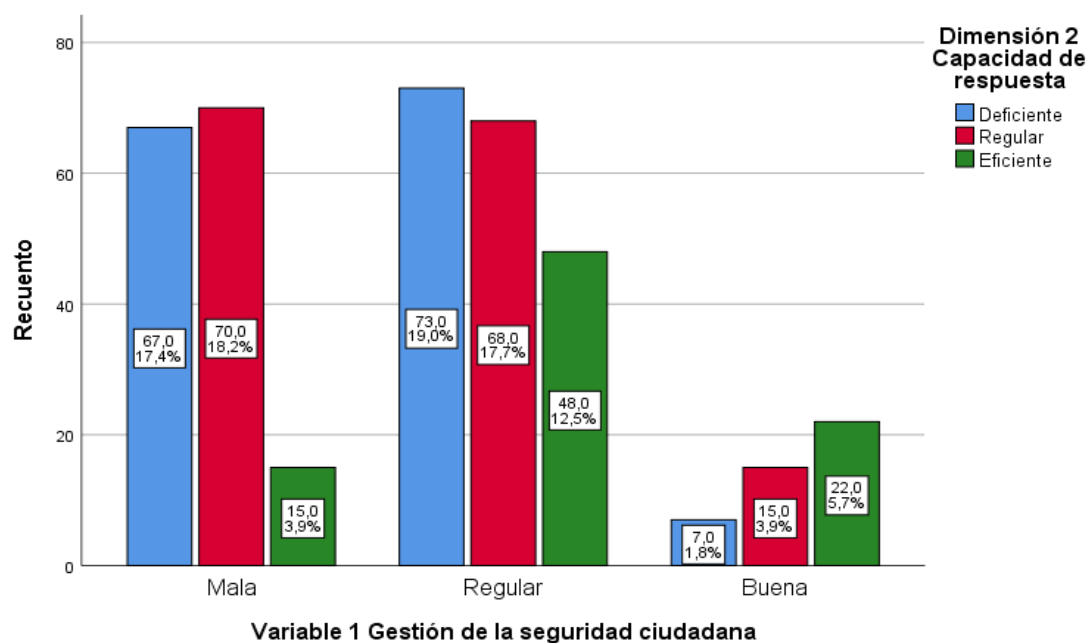
Fuente: Tabla 8

Como se puede apreciar en el gráfico correspondiente, el 26,2% de los encuestados indicó que la gestión de la seguridad ciudadana y fiabilidad de los ciudadanos de la provincia de Coronel Portillo es regular.

Tabla 9*Resultados respondiendo el objetivo específica 2*

			Capacidad de respuesta			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de la seguridad ciudadana	Mala	fi	67	70	15	152
		%	17,4%	18,2%	3,9%	39,5%
	Regular	fi	73	68	48	189
		%	19,0%	17,7%	12,5%	49,1%
	Buena	fi	7	15	22	44
		%	1,8%	3,9%	5,7%	11,4%
Total		fi	147	153	85	385
		%	38,2%	39,7%	22,1%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 3*Gráfico de barras respondiendo el objetivo específica 2*

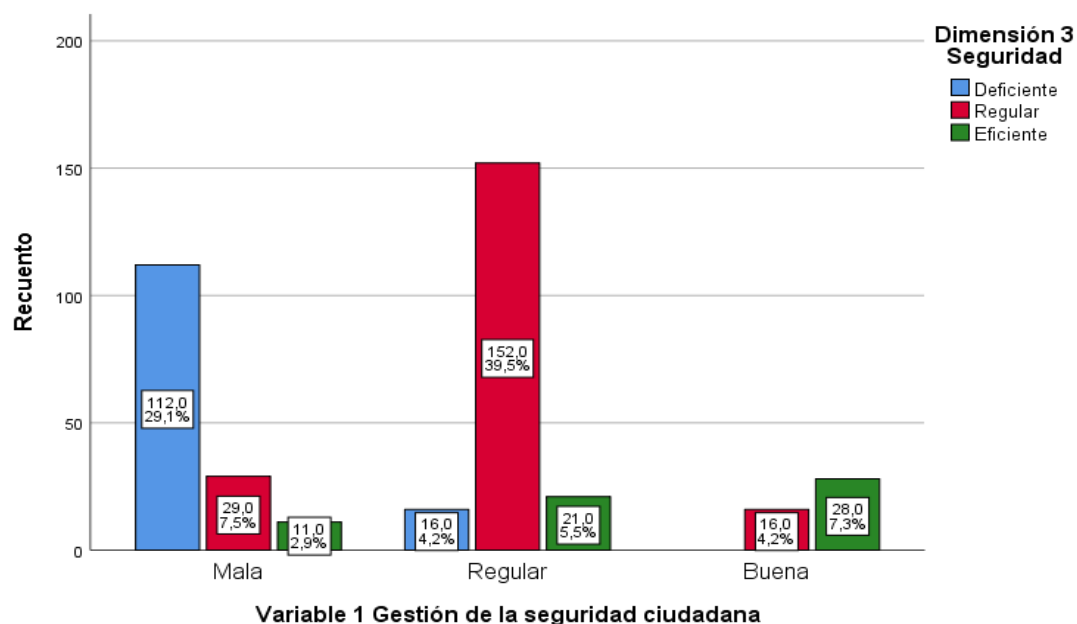
Fuente: Tabla 9.

Del gráfico y tabla correspondientes se visualizó que el 19% de encuestados precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana es regular y la capacidad fueron deficientes en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

Tabla 10*Resultados respondiendo el objetivo específica 3*

			Seguridad			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de la seguridad ciudadana	Mala	fi	112	29	11	152
		%	29,1%	7,5%	2,9%	39,5%
	Regular	fi	16	152	21	189
		%	4,2%	39,5%	5,5%	49,1%
	Buena	fi	0	16	28	44
		%	0,0%	4,2%	7,3%	11,4%
Total		fi	128	197	60	385
		%	33,2%	51,2%	15,6%	100,0%

Fuente: Base de datos

Figura 4*Gráfico de barras respondiendo el objetivo específica 3*

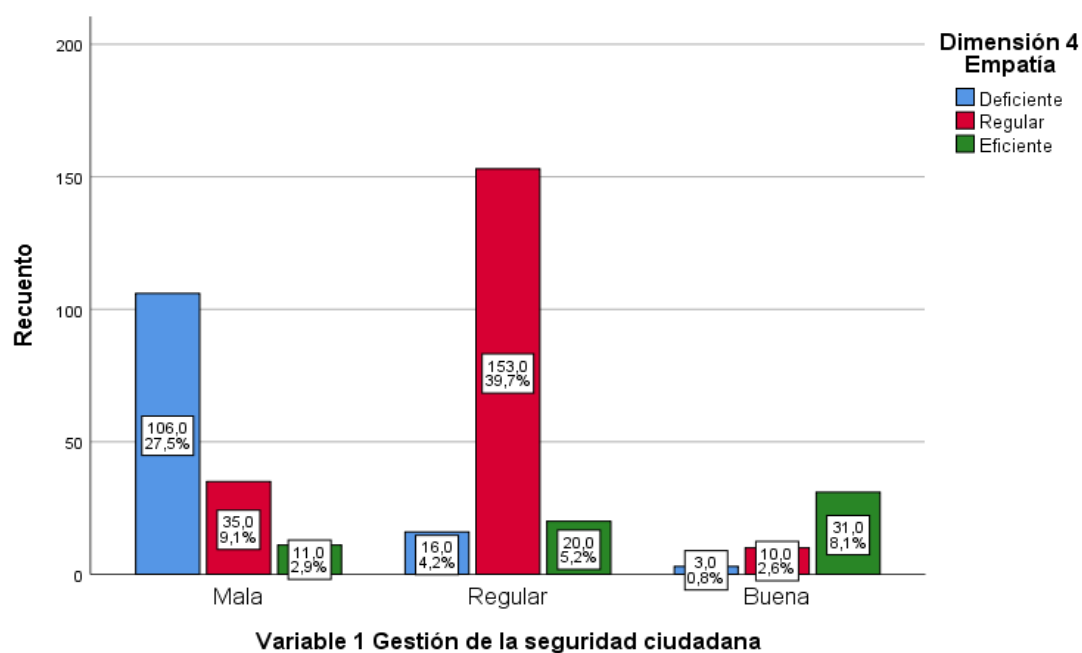
Fuente: Tabla 10

Del gráfico y tabla correspondientes se visualizó que 39,5% de encuestas precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana y la capacidad fueron regular en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

Tabla 11*Resultados respondiendo el objetivo específica 4*

			Empatía			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de la seguridad ciudadana	Mala	fi	106	35	11	152
		%	27,5%	9,1%	2,9%	39,5%
	Regular	fi	16	153	20	189
		%	4,2%	39,7%	5,2%	49,1%
	Buena	fi	3	10	31	44
		%	0,8%	2,6%	8,1%	11,4%
Total		fi	125	198	62	385
		%	32,5%	51,4%	16,1%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 5*Gráfico de barras respondiendo el objetivo específica 4*

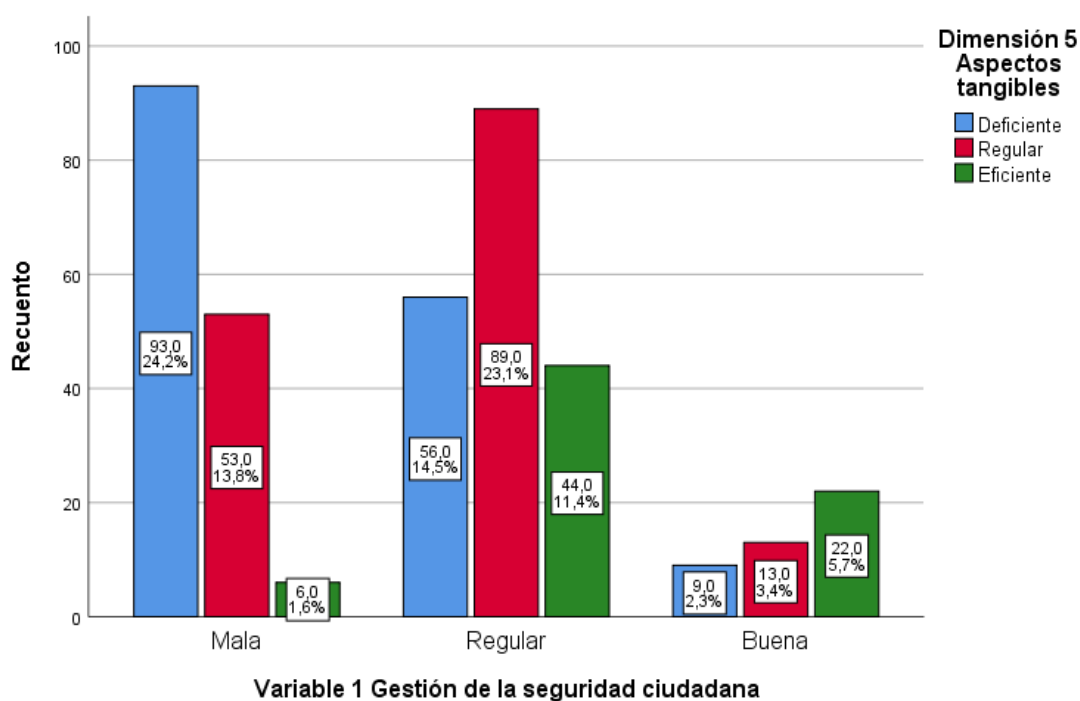
Fuente: Tabla 11.

Del gráfico y tabla correspondientes se visualizó que el 39,7% de encuestados precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana y la empatía fueron regular en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

Tabla 12*Resultados respondiendo el objetivo específica 5*

			Aspectos tangibles			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Gestión de la seguridad ciudadana	Mala	fi	93	53	6	152
		%	24,2%	13,8%	1,6%	39,5%
	Regular	fi	56	89	44	189
		%	14,5%	23,1%	11,4%	49,1%
	Buena	fi	9	13	22	44
		%	2,3%	3,4%	5,7%	11,4%
Total		fi	158	155	72	385
		%	41,0%	40,3%	18,7%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 6*Gráfico estadístico respondiendo el objetivo específica 5*

Fuente: Tabla 12.

Del gráfico y tabla correspondientes se visualizó que el 24,2% de encuestados precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana fue mala y los aspectos tangibles fue deficiente en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

3.2. Resultados basados con la estadística inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 fiabilidad	,248	385	,000
Dimensión 2 capacidad de respuesta	,247	385	,000
Dimensión 3 seguridad	,270	385	,000
Dimensión 4 empatía	,271	385	,000
Dimensión 5 aspectos tangibles	,263	385	,000
Variable 1 gestión de la seguridad ciudadana	,271	385	,000
Variable 2 calidad de servicio	,255	385	,000

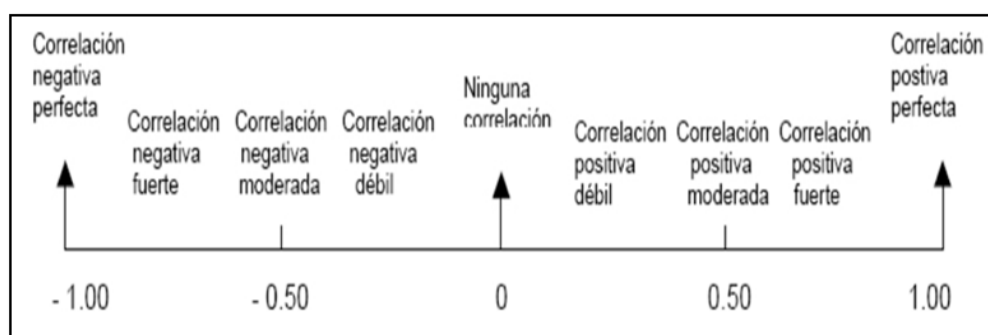
Este estudio en los resultados en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, obtuvo todos los valores del Sig. menores a 0.05, y en base a estos resultados estableció el uso del coeficiente de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

3.2.2. Contraste de las hipótesis

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de normalidad, este acápite se usó el estadístico de correlación de Spearman y las decisiones asumidas estuvieron basados según la tabla 14 y el gráfico 7, así:

Tabla 14*Decisiones de las hipótesis*

Criterios del Sig. (Bilateral) o p-valor
- Si el <i>p-valor</i> es menor 0.05, la hipótesis se acepta.
- Si el <i>p-valor</i> es mayor 0.05, la hipótesis se Rechaza.

Figura 7*Correlación de Rho de Spearman***Tabla 15***Correlación de la hipótesis general*

Rho de Spearman	Calidad de servicio.
Gestión de la seguridad ciudadana	Estadístico Rho ,672
	P-valor ,000
	N 385

En la tabla se observó que el Rho fue 0.672 estableciendo una relación positiva fuerte, también que el Sig. (Bilateral) fue 0.000 menor de 0.05. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis general, es decir, que la relación de la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio la municipalidad provincial de Coronel Portillo, fue significativo.

Tabla 16*Correlación de la hipótesis específica 1*

Rho de Spearman		Fiabilidad.
Gestión de la seguridad ciudadana	Estadístico Rho	,476
	P-valor	,000
	N	385

En la tabla se observó que el Rho fue 0.476 estableciendo una relación positiva moderado, también el Sig. (Bilateral) fue 0.000 menor de 0.05. por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 1, es decir, que la relación gestión de la seguridad y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, fue significativo.

Tabla 17*Correlación de la hipótesis específica 2*

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta.
Gestión de la seguridad ciudadana	Estadístico Rho	,236
	P-valor	,000
	N	385

Fuente: *Base de datos*

En la tabla se observó que el Rho fue 0.236 estableciendo una relación positiva débil, también el Sig. (Bilateral) fue 0.000 menor de 0.05. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 2, es decir, que la relación de gestión de seguridad ciudadana y capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, fue significativo.

Tabla 18*Correlación de la hipótesis específica 3*

Rho de Spearman		Seguridad.
Gestión de la seguridad ciudadana	Estadístico Rho	,659
	P-valor	,000
	N	385

Fuente: *Base de datos*

En la tabla se observó que el Rho fue 0.659 estableciendo una relación positiva fuerte, también el Sig. (Bilateral) fue 0.000 menor de 0.05. por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 3, es decir, la relación de la gestión de la seguridad ciudadana y dimensión en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, fue significativo.

Tabla 19*Correlación de la hipótesis específica 4*

Rho de Spearman		Empatía.
Gestión de la seguridad ciudadana	Estadístico Rho	,622
	P-valor	,000
	N	385

Fuente: *Base de datos*

En la tabla se observó que el Rho=0.662 estableciendo una relación positiva fuerte, también el Sig. (Bilateral) fue 0.000 menor de 0.05. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 4, es decir, la relación de la gestión seguridad ciudadana y la empatía cumplimiento de metas del servicio en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, fue significativo.

Tabla 20*Correlación de la hipótesis específica 5*

Rho de Spearman		Aspectos tangibles.
Gestión de la seguridad ciudadana	Estadístico Rho	,401
	P-valor	,000
	N	385

Fuente: *Base de datos*

En la tabla se observó que el Rho fue 0.401 estableciendo una relación positiva normal, también el Sig. (Bilateral) fue 0.000 fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 5, es decir, que la relación de la gestión de la seguridad ciudadana y los aspectos tangibles en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, fue significativo.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados, podemos ver que la muestra estudiada logró responder el objetivo principal, por lo tanto, en términos de resultados descriptivos se visualizó que el 33,5% de encuestados precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio son regulares. Estos resultados nos muestran que menos del 50% del total de muestra indicaron que dichas variables de estudio no tienen ningún tipo de cambio, en un estado normal tal como lo indica el nivel regular.

Así mismo, se pudo responder los objetivos específicos de acuerdo a los siguientes resultados, el 26,2% de encuestado precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana y la fiabilidad son regulares; 19% de encuestados precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana es regular y la capacidad es deficiente; 39,5% de encuestas precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana y la capacidad es regular; 39,7% de encuestados precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana y la empatía es regular; 24,2% de encuestados precisaron que la gestión de la seguridad ciudadana es mala y los aspectos tangibles deficiente; en la municipalidad provincial de Coronel Portillo.

Estos resultados se compararon con los estudios de Bernaola (2017), quien tuvo conclusiones contrarias y con porcentajes altos en cuanto al nivel de medición, es decir que la gestión municipal en seguridad ciudadana fue deficiente, en donde el 54,9% estuvieron con satisfacción ante eso; existen niveles compartidos con el 37,3% en satisfecho e insatisfecho. La prueba de correlación entre gestión municipal y satisfacción de los pobladores es moderada con coeficiente de 0,40 y significativa lo que permitió aceptar que existió relación no tan satisfactoria entre las variables. En actores de riesgo

la correlación es baja con 0,35 pero significativa, violencia contra la mujer la correlación es muy baja con 0,19 y no significativa, contextos urbanos adecuados la correlación es baja con 0,21 y no significativa, control del delito la correlación es baja con 0,30 y significativa, eficiencias institucionales la correlación es muy baja con 0,17 y no significativa y en presencia del capital social la correlación con 0.23 es baja y no significativa; también en Vargas (2018), quien tuvo una correlación de Rho de Spearman $(r) = 0.788^{**}$, siendo esta una correlación positiva considerable, a un nivel de significancia de 5% entre las variables de estudio, con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se concluyó que estadísticamente que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, que demuestra a un nivel muy adecuado de calidad del servicio le corresponde un nivel muy adecuado de satisfacción del usuario, a un nivel nada adecuado de calidad del servicio le corresponde un nivel nada adecuado de satisfacción del usuario.

Por otro lado, se obtuvo resultado en la estadística inferencial, las cuales comprobaron la hipótesis, ya que, se pudo observar que el $Rho=0.672$ y la correlación es positiva fuerte, el Sig. (Bilateral) =0.000 fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis general, es decir, la relación de la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio es significativo; así mismo se observa que el $Rho=0.476$ y la correlación es positiva moderado, el Sig. (Bilateral) =0.000 fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 1, es decir, la relación gestión de la seguridad y la fiabilidad es significativo; así mismo se observa que el $Rho=0.236$ y la correlación es positiva fuerte, el Sig. (Bilateral) =0.000 fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 2, es decir, la relación de gestión de seguridad ciudadana y capacidad de respuesta es

significativo, así mismo se observa que el $Rho=0.659$ y la correlación es positiva fuerte, el Sig. (Bilateral) =0.000 fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 3, es decir, la relación de la gestión de la seguridad ciudadana y dimensión es significativo; así mismo se observa que el $Rho=0.662$ y la correlación es positiva fuerte, el Sig. (Bilateral) =0.000 fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 4, es decir, la relación de la gestión seguridad ciudadana y la empatía es significativo y se observa que el $Rho=0.401$ y la correlación es positiva normal, el Sig. (Bilateral) =0.000 fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 5, es decir, la relación de la gestión de la seguridad ciudadana y los aspectos tangibles es significativo, en la municipalidad provincial de Coronel Portillo respectivamente. Los hallazgos encontrados en el estudio se discutieron y compararon con Vargas (2018), concluyeron que, los resultados del análisis estadístico de las relaciones entre las variables de estudio para los usuarios reflejan un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r = 0.788^{**}$), siendo esta una correlación positiva considerable, a un nivel de significancia de 5% entre las variables de estudio, con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, concluyó que estadísticamente que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, que demuestra a un nivel muy adecuado de calidad del servicio le corresponde un nivel muy adecuado de satisfacción del usuario, a un nivel nada adecuado de calidad del servicio le corresponde un nivel nada adecuado de satisfacción del usuario; también con Diaz (2019), los resultados a las se pudo arribar según la prueba de Rho de Spearman fue de 0.979 que indica que hubo una relación positiva entre la variable gestión de seguridad ciudadana y la participación de las juntas vecinales en el distrito de Bellavista, 2018 con un nivel de significancia menor a

0.01,Segundo: al realizar el contraste entre la hipótesis específica 1 los resultados demostraron que existe relación entre la planificación y la participación de las juntas vecinales con un 0,709 representando una correlación positiva considerable. Tercero: con relación a la hipótesis específica 2 se obtuvo un resultado de 0,713 demostrando una correlación positiva considerable entre las direcciones. Cuarto: al realizar la contratación de la hipótesis específica 4 se obtuvo un resultado de 0,600 demostrando que existe una positiva media entre el control de ambas instancias.

CONCLUSIONES

- Se obtuvo que el $Rho=0.672$, la correlación fue positiva fuerte, el Sig. (Bilateral) $=0.000$ que fue menor de 0.05 , por lo tanto, se aceptó la hipótesis general, es decir, existió una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Se obtuvo que el $Rho=0.476$, la correlación fue positiva moderado, el Sig. (Bilateral) $=0.000$ fue menor de 0.05 , por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 1, es decir, existió relación entre la gestión de la seguridad ciudadana y la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Se obtuvo que el $Rho=0.236$ y la correlación fue positiva fuerte, el Sig. (Bilateral) $=0.000$ fue menor de 0.05 , por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 2, es decir, existió una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- Se obtuvo que el $Rho=0.659$ y la correlación es positiva fuerte, el Sig. (Bilateral) $=0.000$ fue menor de 0.05 , por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 3, es decir, existió una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

- Se obtuvo un $Rho=0.662$ y la correlación es positiva fuerte, el Sig. (Bilateral) $=0.000$ fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 4, es decir, existió una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.
- se obtuvo un $Rho=0.401$ y la correlación es positiva normal, el Sig. (Bilateral) $=0.000$ fue menor de 0.05, por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 5, es decir, existió una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y los aspectos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.

SUGERENCIAS

- A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo implementar con policías que ayuden a mejorar la gestión de la seguridad ciudadana en nuestra jurisdicción para lograr ver los cambios en comparación a los años fiscales anteriores.
- A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo implementar con policías que ayuden a brindar una calidad de servicio en nuestra jurisdicción en comparación de los años anteriores.
- A los ciudadanos que debemos siempre estar siempre en alianza con las autoridades de los gobiernos locales para que las políticas que se implementen sobre la gestión municipal en general se cumplan, en especial a lo que esta investigación está tratando con la finalizar de que nuestra región tenga ese crecimiento tanto político, económico y social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernaola, M. P. (2017). *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14536/Bernaola_MP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cueva, P. C. (2021). *Gestión de la Seguridad Ciudadana y su Relación con las juntas vecinales, distrito de Victor Larco Herrera, Trujillo, 2021* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72929/Cueva_CPC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, J. F. (2019). *Gestión de seguridad ciudadana y la participación de las juntas vecinales en el distrito de Bellavista, 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36644/D%C3%ADaz_SJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Equipo editorial, Etecé. (2022). *Definición de seguridad*. <https://concepto.de/seguridad/>
- Estrada, M. F. (2018). *Seguridad ciudadana y su regulación legal en la ley marco del sistema nacional de seguridad, aspectos constitucionales* (Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/07/01/Estrada-Maria.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Huaman, L. A. (2018). *Gestión municipal en la seguridad ciudadana del distrito de Independencia* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21290/Huaman_SL_A.pdf?sequence=1

- Instituto Nacional de Estadística e Informática-INEI. (2016). *Percepción sobre Gobernabilidad, Democracia y Transparencia*, resultados de la Encuesta Nacional de Hogares. Semestre Móvil Enero-Junio 2016. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/09/Gobernabilidad-Enero-Junio-2016.pdf>
- Latin American Public Opinion Project-LAPOP. (2014). *Cultura política de la democracia en Perú y en las Américas, 2014: Gobernabilidad democrática a través de 10 años del Barómetro de las Américas*.
- Lara, J. (2016). *La inseguridad ciudadana y la percepción de inseguridad en el distrito de Huaura, 2015*.
- Lima como vamos. (2014). *Quinto Informe De Percepción Sobre Calidad De Vida*. <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2015/01/EncuestaLimaComoVamos2014.pdf>
- Llanos, E., y Fernández, E. (2015). *Métodos y técnicas de investigación*. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.
- Llerena, K. M. (2018). *Calidad de servicio y percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Pocollay, Tacna – 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38220/llerena_jk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín, A. (2020). *Definición de ciudadano*. <https://economipedia.com/definiciones/ciudadano.html>
- Prado, A. (2018). *Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Repositorio digital UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33044/prado_ca.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Reategui, T. (2019). *Fortalecimiento de Acciones de Seguridad Ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de San Martín, 2019* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40759/Reategui_%20FT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Siesquen, A. A. (2020). *Gestión de la seguridad y la inseguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto, 2020* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50476/Siesquen_LAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Solis, J. (2019). *Gestión de la seguridad ciudadana y prevención de la violencia desde los Gobiernos Locales en Costa Rica: la experiencia de la Municipalidad de Cartago (2010-2014)* (Tesis de maestría, Universidad de FLACSO). <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/16112/1/TFLACSO-2019YMG.pdf>

Tamara, J. D. (2021). *Gestión Municipal y Seguridad ciudadana de los pobladores de la Municipalidad distrital de Pucusana, 2021* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69212/Tambra_HJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ticona, Y. R. (2016). *Modelo de gobierno electrónico para la gestión de la seguridad ciudadana en el departamento de la paz* (Tesis de maestría, Universidad Mayor de San Andrés). <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10683/T.3219.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Toro, M. y Motta, D. (2017). Articuladores de innovación social para contrarrestar amenazas a la seguridad ciudadana. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8(2), 24-34. Policía Nacional de Colombia Bogotá, Colombia.

Vargas, A. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, 2018* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33460/vargas_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villafuerte, D. G. (2019). *Mejoramiento de la seguridad comunitaria a través de la desconcentración del acceso a los servicios ciudadanos* (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7022/1/T3027-MGD-Villafuerte-Mejoramiento.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	METODO
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>-¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p> <p>-¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p> <p>-¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p> <p>-¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p> <p>-¿De qué manera la gestión de la seguridad ciudadana se relaciona con los aspectos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>-Establecer la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Indicar la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Conocer la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Precisar la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Establecer la relación que existe entre la gestión de la seguridad ciudadana y los aspectos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>- Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>- Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la fiabilidad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la seguridad de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y la empatía de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p> <p>-Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad ciudadana y los aspectos tangibles de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022.</p>	<p>Prevencción de delito</p> <p>Gestión de la seguridad ciudadana</p> <p>Participación del sector empresarial</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>de reintegración de desmovilizados.</p> <p>de la convivencia en seguridad.</p> <p>de la convivencia en los lugares públicos.</p> <p>de la comunidad empresarial.</p> <p>de la comunidad académica.</p> <p>de la comunidad social.</p> <p>de la comunidad civil.</p> <p>de promesas.</p> <p>instantánea.</p> <p>rápida.</p> <p>Confianza.</p> <p>Cortesía.</p> <p>Apariencia.</p> <p>Atracción.</p>	<p>Población</p> <p>346 993 unidades de análisis.</p> <p>Muestra</p> <p>Será una muestra de 385 poblacional</p> <p>Tipo</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño</p> <p>Descriptivo</p> <p>correlacional-causal</p> <p>Esquema</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> $x_1 \longrightarrow x_2$ </div> <p>Técnicas</p> <p>Técnica</p> <p>Instrumento</p> <p>Questionario</p>	

Anexo 2. Instrumentos para recolectar información

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

Estimado ciudadano el cuestionario tiene por intención, recoger datos respecto al estudio “Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022”. Este instrumento está elaborado de acuerdo a una escala ordinal con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: *Nunca* 2: *Casi nunca* 3: *A veces* 4: *Casi siempre* 5: *Siempre*

Marca una sola vez con una “✓” en los casilleros según estime usted conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales y anónimas.

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 prevención del delito						
01	¿La municipalidad realiza programas de reintegración de desmovilizados para jóvenes para evitar los delitos de manera permanente?					
02	¿La municipalidad realiza programas de prevención de violencia para jóvenes de manera constante?					
03	¿La municipalidad realiza mecanismos de regulación para la prevención de los delitos en las calles?					
04	¿El personal y equipamiento de prevención y seguridad ciudadana es el adecuado en tu localidad?					
05	¿En relación a los años anteriores la prevención del delito en tu localidad es atendida por los gobiernos locales?					
Dimensión 2 promoción de la Convivencia						
06	¿La municipalidad realiza promociones de la convivencia en seguridad en tu localidad?					
07	¿La municipalidad realiza promoción de la convivencia en los lugares públicos en tu localidad?					
08	¿Los espacios públicos son seguros en tu localidad?					
09	¿La municipalidad brinda una calidad de servicio para la convivencia de la población?					
10	¿En relación a los años anteriores la promoción de la convivencia en tu localidad es mejor y priorizada por los gobiernos locales?					
Dimensión 3 participación del sector empresarial						
11	¿La municipalidad permite la participación de la comunidad empresarial para mejorar la seguridad ciudadana?					
12	¿La municipalidad permite la participación de la comunidad académica para mejorar la seguridad ciudadana?					
13	¿La municipalidad permite la participación de la comunidad social para mejorar la seguridad ciudadana?					
14	¿La municipalidad permite la participación de la comunidad civil para mejorar la seguridad ciudadana?					
15	¿En relación a los años anteriores la participación del sector empresarial en tu localidad es mejor por los gobiernos locales?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado ciudadano el cuestionario tiene por intención, recoger datos respecto al estudio “Gestión de la seguridad ciudadana y su relación con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2022”. Este instrumento está elaborado de acuerdo a una escala ordinal con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

1: *Nunca* 2: *Casi nunca* 3: *A veces* 4: *Casi siempre* 5: *Siempre*

Marca una sola vez con una “✓” en los casilleros según estime usted conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales y anónimas.

N°	Ítems	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 fiabilidad						
01	La municipalidad de tu localidad mediante los gobiernos de turno cumple con sus promesas sobre la calidad de servicio para mejorar la seguridad ciudadana.					
02	La municipalidad de tu localidad brinda una calidad de servicio en el tiempo pactado en los servicios públicos.					
03	La municipalidad de tu localidad brinda una calidad de servicio en el tiempo pactado sobre la gestión de los servicios de la seguridad ciudadana.					
04	La municipalidad de tu localidad frente a la inseguridad ciudadana brinda con sinceridad la solución a esa problemática social.					
Dimensión 2 capacidad de respuesta						
05	En la municipalidad le informa con puntualidad y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que brinda.					
06	Se observa rapidez por parte de los trabajadores de la municipalidad Provincial gestionar operaciones de la seguridad ciudadana.					
07	Los trabajadores de la municipalidad Provincial siempre demostraron estar dispuestos a ayudarlo en la seguridad ciudadana.					
08	Los trabajadores de la municipalidad Provincial aun estando demasiado ocupados respondieron rápidamente en la atención solicitada.					
Dimensión 3 seguridad						
09	El comportamiento y desempeño de los trabajadores de la municipalidad Provincial transmite confianza					
10	Los trabajadores de la municipalidad Provincial están capacitados para realizar bien su trabajo.					
11	Se sintió seguro cuando realizo sus pedidos a la municipalidad Provincial.					
12	Los trabajadores de la subgerencia de Desarrollo de la municipalidad Provincial te tratan siempre con amabilidad.					
Dimensión 4 empatía						
13	Los trabajadores de la subgerencia de Desarrollo de la municipalidad Provincial brindan su servicio con amabilidad, respeto y paciencia					
14	En la subgerencia de Desarrollo de la municipalidad Provincial de tiene horarios de trabajo conveniente para usted					
15	Recibió una atención personalizada, por parte del personal de la municipalidad Provincial.					
16	Los trabajadores de la municipalidad Provincial conocen sus necesidades específicas					
Dimensión 5 aspectos tangibles						
17	En la municipalidad Provincial se muestran nuevos productos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
18	Los trabajadores de la municipalidad Provincial tienen apariencia pulcra.					
19	Los trabajadores de la municipalidad Provincial cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
20	Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio son visiblemente atractivos en la municipalidad provincial.					

Anexo 3. Designación de asesor de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado



RESOLUCION N°1071 - 2022-EPG-D-UNU

Pucallpa, 30 de setiembre del 2022

EL DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.

Visto la solicitud con fecha de recepción 29 de setiembre del 2022, presentado por la Sra. **LIBAÑA RUBI CULQUI PÉREZ**, quien solicita la designación de asesor del proyecto de tesis de la maestría titulada: **“GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022”**, alumna de la maestría en Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Qué, el Art. 28° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro, establece que, el graduando elegirá a su asesor o asesores y coasesores, dentro de la línea de investigación, y lo presentará ante Director de Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, mediante una carta de compromiso firmando por su asesor.

Qué, el Art. 31° del Reglamento para Obtener el Grado de Maestro, establece que, a solicitud del maestrista, el Director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, nombra con Resolución Directoral al asesor de la tesis o trabajo de investigación.

Que, mediante solicitud de fecha 21 de setiembre del 2022, la Sra. **LIBAÑA RUBI CULQUI PÉREZ**, solicita la designación de asesor del proyecto de tesis de maestría Titulada: **“GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022”**.

Que estando conforme a las atribuciones del Señor Director encargado que le confiere la Resolución 726-2020-UNU-CU-R- de fecha 15 de diciembre del 2020, el Reglamento de la Escuela de Posgrado, el Reglamento para Obtener el Grado de Maestro o Maestro en Ciencias, el Estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y la Ley N° 30220.

SE RESUELVE:

ART 1° DESIGNAR, al Dr. **JACKIE FRANK CHANG SALDAÑA**, como asesor del proyecto de tesis de maestría Titulada: **“GESTIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022”**, presentado por la Sra. **LIBAÑA RUBI CULQUI PÉREZ**.

ART 2° DAR a conocer la presente Resolución al interesado.

REGISTRESE COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.

<



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Posgrado

Dr. ROMEL PINEDO RIOS
DIRECTOR