

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“LA INSEGURIDAD CIUDADANA Y SU IMPACTO EN LAS
VENTAS DE LA EMPRESA EMILIO MONTERO
RESGUARDOS S.A.C. TRUJILLO, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora:

Rosa Emilia Montero Diaz

Asesor:

Mg. Edwin Alberto Arroyo Rosales

<https://orcid.org/0000-0003-4746-4358>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	César Roberto Revilla Paredes	17878190
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	José Alexander Guevara Ramírez	80396738
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	Omar Maguiña Rivero	17821620
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

INFORME DE SIMILITUD

09/08/2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Exclude assignment template Activo

Excluir coincidencias < 1%

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III: RESULTADOS	28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación según juicio de expertos.....	25
Tabla 2. Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov	29
Tabla 3. Incidencia de la Inseguridad ciudadana en las ventas de la empresa Emilio Montero Resguardo S.A.C. Trujillo 2021	30
Tabla 4. Incidencia de la percepción de inseguridad en las ventas de la empresa Emilio Montero Resguardos S.A.C. Trujillo 2021	31
Tabla 5. Incidencia de la victimización en las ventas de la empresa Emilio Montero Resguardos S.A.C. Trujillo 2021	32
Tabla 6. Incidencia de los hechos delictivos en las ventas de la empresa Emilio Montero Resguardos S.A.C. Trujillo 2021	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Tiene temor de transitar por calles oscuras o desoladas de la provincia de Trujillo? ...	63
Figura 2. ¿Tiene miedo salir de su casa?	63
Figura 3. ¿Le agrada transitar acompañado(a) por las acles de Trujillo?.....	64
Figura 4. ¿Tiene miedo de ser asaltado(a) por las calles de la pronvincia de Trujillo?	64
Figura 5. ¿Tiene miedo de dejar su casa sola?	65
Figura 6. ¿Tiene miedo de exhibir objetos de valor (celular, brazaletes, aretes, pulsera)?.	65
Figura 7. ¿Desconfía de las personas que transitan en motocicleta por la provincia de Trujillo?	66
Figura 8. ¿Desconfía de la inseguridad ciudadana en la ciudad de Trujillo?	66
Figura 9. ¿Siente desconfianza de no ser protegida(o) por la policía y/o serenazgo?.....	67
Figura 10. ¿Considera que se cometen actos de agresión en la provincia de Trujillo?.....	67
Figura 11. ¿En el último año, usted ha sido agredido(a) por las calles de la provincia de Trujillo?	68
Figura 12. ¿Considera que, son frecuentes las agresiones en la pronvincia de Trujillo?	68
Figura 13. ¿Usted ha sido víctima de asalto a mano armada?.....	69
Figura 14. ¿Usted ha sido víctima de lesiones mentales o emocionales?	69
Figura 15. ¿Usted ha sido víctima de extorsión?.....	70
Figura 16. ¿Considera que, son frecuentes los asaltos motorizados en la provincia de Trujillo?	70
Figura 17. ¿Considera que, son frecuentes los asaltos a las casas de los vecinos en la provincia de Trujillo?	71

Figura 18. ¿Considera oportuno contratar servicios de seguridad privada para mitigar la
inseguridad ciudadana en la provincia de Trujillo?..... 71

Figura 19 Cuando usted ha sufrido un robo a mano armada ¿la PNP logró brindarle solución
a su problema?..... 72

Figura 20. ¿Usted tiene la sensación de generar defensa cuando sufre un asalto a mano
armada?..... 72

Figura 21. ¿Sus familiares han sido víctima de extorsión y eso le causa terror? 73

Figura 22. ¿Considera que la extorsión es el mayor problema que tiene la sociedad? 73

Figura 23. ¿Suele recibir amenazas frecuentes que no le permiten tener tranquilidad en su
rutina diaria?..... 74

RESUMEN

El trabajo de investigación presentó como objetivo general: Determinar de qué manera la inseguridad ciudadana incide en las ventas de la empresa Emilio Montero Resguardos S.A.C. Trujillo 2021; estableciendo como formulación del problema ¿De qué manera a inseguridad ciudadana incide en las ventas de la empresa Emilio Montero Resguardos S.A.C. Trujillo 2021? La investigación es de tipo descriptiva correlacional con diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 88 clientes que adquirieron servicios de seguridad en el año 2021 y a la contadora general de la mencionada empresa, para la recolección de datos se desarrolló un cuestionario conformado por 18 ítems bajo la escala de Likert, el instrumento fue sometido a un análisis de confiabilidad (Alfa de Cronbach) obteniendo un valor de 0.931 evidenciando una confiabilidad excelente, y la ejecución de una guía de análisis de documentos para la variable Ventas. Se determinó una incidencia entre la Inseguridad ciudadana y las Ventas mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman ($r=0,788$). Siendo el nivel de significancia bilateral $p=0,000 < 0,05$ por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: La inseguridad ciudadana incide de manera positiva en las ventas de la empresa Emilio Montero Resguardos S.A.C. Trujillo 2021

Palabras clave: *Inseguridad ciudadana, hechos delictivos, percepción de inseguridad, empresa de seguridad.*

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). Metodología de la investigación Capítulo III.
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>
- Averkamp, H. (2015). What are sales? | AccountingCoach. AccountingCoach.com.
<https://www.accountingcoach.com/blog/what-are-sales>
- Barómetro de las Américas (2017). Proyecto de Opinión Pública de América Latina –
LAPOP
- Bernal, C. A. T. (2010). Metodología de la investigación. In Zhurnal Eksperimental'noi i
Teoreticheskoi Fiziki.
- Burbano, V. (2019). Estudio de la inseguridad ciudadana en "la calle Hugo Cortez Cadena"
del Guasmo Norte de la ciudad de Guayaquil 2018. (Tesis pregrado para optar el
grado de Licenciado en Comunicación Social, Repositorio Institucional de la
Universidad de Guayaquil, Ecuador).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/41428/1/Estudio%20de%20la%20inseguridad%20ciudadana.pdf>
- Cámara de Comercio de La Libertad (2021). Cámara de Comercio de La Libertad pide
acciones contra la inseguridad que afecta los liberteños. <https://sientetrujillo.com/la-inseguridad-en-trujillo-camara-de-comercio-de-la-libertad-pide-acciones/>
- Campos, R. (2018). Seguridad ciudadana en el Distrito de Huánuco, 2016. (Tesis posgrado
para optar el grado de Maestro en Gerencia Pública. Repositorio Institucional de la
Universidad Hermilio Valdizán, Perú).
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4391/PMGP00032C24.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clarke, M., Cisneros, Y. y Paneca, Y. (2018). Gestión Comercial: diagnóstico del atractivo
y rentabilidad del punto de ventas. Ciencias Holguín, 24(4), 11-20.

<https://www.redalyc.org/journal/1815/181557161002/181557161002.pdf>

Clavijo, C. (2014). El valor de las ventas. <https://blog.hubspot.es/sales/valor-percibido-cliente>

Gobierno Región La Libertad (2021). Plan de Acción Regional de Seguridad Ciudadana
Región La Libertad – 2022. Recuperado de:
<https://regionlalibertad.gob.pe/descargas/seguridad-ciudadana/14395-plan-de-accion-regional-de-seguridad-ciudadana-2022-la-libertad>

Hernández Sampieri, R. (2003) "Metodología de la Investigación". Editorial Mc. Graw Hill,
2da. Ed, México, 1998

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación
(6a.Ed.). McGraw-Hill Education.
https://books.google.com.pe/books?id=oLbjoQEACAAJ&dq=Hernández+Sampieri,+Fernández+Collado,+%26+Baptista+Lucio+2010&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiftq_Z2tzeAhUGU98KHS AuDqQQ6AEILzAB

Hurtado de Barrera, J. (2009). El Proyecto de Investigación. Metodología de la Investigación
Holística Sygal- Quiron ediciones, 5ta edición ampliada. Caracas, Venezuela.

INEI - Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Estadísticas de Seguridad
Ciudadana Julio - diciembre 2020 - Informe Técnico. Perú: INEI. Recuperado de:
<https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/1/>

Leiva, A. y Ramírez, A. (2021). Efectos de la Inseguridad Ciudadana en el bienestar de la
población. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/535/678>

Manjeres, W. y Baca, W. (2019). Victimización por crimen, percepción de seguridad y
satisfacción con la vida en Colombia. Rev.econ.inst. vol.21 no.41 Bogotá July/Dec.
2019 Pub July 06, 2019.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-59962019000200133&lang=es

Páez, C., Peon, I. y Ramírez, Y. (2018). Contexto de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe: revisión de la literatura (2007 - 2017).

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-65862018000400083

Pillhuamán, C. (2010). Percepción sobre inseguridad ciudadana.

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/inv_sociales/N24_2010/pdf/a20.pdf

Quicaña, J. (2017). Seguridad ciudadana en el Sector Condevilla, San Martín de Porres - Lima, 2017. (Tesis posgrado para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, Perú).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23674/Quica%
c3%b1_a_CJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23674/Quica%c3%b1_a_CJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rettberg, A (2020). Violencia en América Latina hoy: manifestaciones e impactos. Revista de Estudios Sociales. <https://doi.org/10.7440/res73.2020.01>

Ríos, J & Niño, C (2021). Dinámicas de la inseguridad y la violencia durante la pandemia en Colombia. Revista UNISCI. <http://dx.doi.org/10.31439/UNISCI-118>

Rivera, C. y Flores, L. (2020). Propuesta de mejoras en las investigaciones practicadas por la PNP y el Ministerio Público, en la lucha contra el crimen organizado en Trujillo - La Libertad, período analizado 2017-2019. (Tesis posgrado para optar el grado de Magíster en Gobierno y Políticas públicas. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú).

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18785/FLORES%
20SOLIS_RIVERA%20ROJAS_PROPUESTA_DE_MEJORAS_EN_LAS_INV](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18785/FLORES%20SOLIS_RIVERA%20ROJAS_PROPUESTA_DE_MEJORAS_EN_LAS_INV)

[ESTIGACIONES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Rodríguez, I. (2015). Estrategias de Marketing. Colombia: Esic Editorial.

[https://books.google.com.pe/books?id=aj7wABSD7-](#)

[MC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false](#)

Saavedra, L. (2017). Seguridad ciudadana en el distrito de la Victoria - Lima. (Tesis posgrado para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, Perú).

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14877/Saavedra_GLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Sánchez H. y Reyes C. (2009). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Visión Universitaria.

Solís, A. (2015). Guía para el análisis documental.

[http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/bibliointra/documentacion/analisis_documental.pdf](#)

Thompson, I. (2016). El proceso de venta. [https://es.slideshare.net/angelicaizaza/el-proceso-de-venta-ivan-thompson](#)

U.S. Embassy Lima (2022). Alerta de seguridad: aviso sobre delincuencia – Embajada De Los Estados Unidos en Lima, Peru. Recuperado de:

[https://pe.usembassy.gov/es/security-alert-crime-advisory-u-s-embassy-lima-peru-february-10-2022-es/](#)

Villafranca, P. (2015). Reflexiones para la formulación de políticas públicas de seguridad ciudadana en los gobiernos regionales y locales peruanos al 2021.

[http://www.consortio.edu.pe/metas-bicentenario/download-capitulos/Metas-del-Peru-al-Bicentenario-inseguridad.pdf](#)