



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre la gestión administrativa de la  
seguridad interna y la satisfacción laboral  
de los trabajadores del Palacio Municipal de la  
Municipalidad Metropolitana  
de Lima, 2013

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. SONIA DORA LÓPEZ STUVA

**ASESOR:**

Dr. JOSÉ MUÑOZ SALAZAR

**SECCION  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CONTROL ADMINISTRATIVO**

**PERÚ – 2014**

---

Dr. Ricardo Guevara Fernández  
Presidente

---

Dr. Jhon Morillo Flores  
Secretario

---

Dr. José Manuel Muñoz Salazar  
Vocal

### Dedicatoria

A Dios, a mi familia, en especial a mi hijo Fabiano, por las horas de ausencia a su lado.

A nuestros conciudadanos, porque son nuestra fortaleza y dedicación, que nos enseñan cada día en forjarnos como mejores profesionales al servicio de la nación.

## Agradecimiento

A Dios, por darnos el encargo de ser forjadores del mañana iniciando con esfuerzo la difícil tarea de enseñar civismo y participación ciudadana que no es igual a instruir, estamos designados a dejar huella a cada paso.

## Declaración Jurada

Yo, Sonia Dora, López Stuva, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08151825, con la tesis titulada:

“Relación entre la Gestión Administrativa de la Seguridad Interna y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Palacio Municipal de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2013”

Declaro bajo juramento que:

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

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

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	x
Presentación	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

### CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	19
1.5 Antecedentes	21
1.6 Objetivos	26
1.6.1 Objetivo general	26
1.6.2 Objetivos específicos	26

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Gestión Administrativa de la seguridad interna	28
2.2 Satisfacción Laboral	37
2.3 Definición de términos	47

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	Pág.
3.1 Hipótesis	50
3.1.1 Hipótesis general	50
3.1.2 Hipótesis específicos	50
3.2 Variable	51
3.2.1 Definición conceptual	51
3.3 Metodología	54
3.3.1 Tipo de estudio	54
3.3.2 Diseño de Investigación	54
3.4 Población y muestra	56
3.4.1 Población	56
3.4.2 Muestra	56
3.5 Método de investigación	57
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.7 Métodos de análisis de datos	65
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1 Resultados Descriptivos	67
4.2 Resultados Inferenciales	83
4.3 Prueba de Hipótesis General y Específicas	84
CONCLUSIONES	91
SUGERENCIAS	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	97

## Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1:	Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa en Seguridad Interna	52
Tabla 2:	Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral	53
Tabla 3:	Relación de docentes que validaron el instrumento	61
Tabla 4:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide la Gestión Administrativa en Seguridad Interna.	62
Tabla 5:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide la Satisfacción Laboral	63
Tabla 6:	Alpha de Cronbach de Gestion Administrativa de seguridad Interna	64
Tabla 7:	Alpha de Cronbach de Satisfacción Laboral	64
Tabla 8:	Resultados de la gestión administrativa de la seguridad interna en el Palacio Municipal de la MML	67
Tabla 9:	Resultados de la dimensión planificación de la gestión administrativa de la seguridad interna.	69
Tabla 10:	Resultados de la dimensión estrategia de la gestión administrativa de la seguridad interna.	71
Tabla 11:	Resultados de la dimensión ejecución de la gestión administrativa de la seguridad interna.	73
Tabla 12:	Resultados de la Satisfacción Laboral de la seguridad interna en el Palacio Municipal de la MML	75
Tabla 13:	Resultado de la dimensión de Entorno físico relacionado a la Satisfacción Laboral,	77
Tabla 14:	Resultado de la dimensión de Políticas y Practicas Justas relacionado a la Satisfacción Laboral	79
Tabla 15:	Resultado de la dimensión de Motivación relacionado a la Satisfacción Laboral	81
Tabla 16:	Aplicación de la Formula de Rho de Spearman.	83

Tabla 17:	Rho Spearman para la Gestión administrativa en Seguridad Interna y la Satisfacción Laboral de los trabajadores.	84
Tabla 18:	Rho de Spearman para la dimensión Planificación de Seguridad Interna y Satisfacción Laboral	85
Tabla 19:	Rho de Spearman para la dimensión Estrategia y Satisfacción Laboral	86
Tabla 20:	Rho de Spearman para la dimensión Ejecución en Seguridad Interna y la Satisfacción Laboral.	87

## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1: Estrategia Interna	35
Figura 2: Pirámide de Maslow	43
Figura 3: Esquema de tipo de diseño	55
Figura 4: Gestión administrativa de la seguridad interna	68
Figura 5: Dimensión Planificación	70
Figura 6: Dimensión estrategia	72
Figura 7: Dimensión Seguridad Interna	74
Figura 8: Dimensión Satisfacción Laboral	76
Figura 9: Dimensión Entorno físico	78
Figura 10: Dimensión políticas y Practicas justas	80
Figura 11: Dimensión Motivación	82

## **PRESENTACIÓN**

**Señor Presidente**

**Señores Miembros del Jurado Calificador**

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis “Relación entre la Gestión Administrativa de la Seguridad Interna y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Palacio Municipal de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2013.

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I: Planteamiento del problema, seguido del Capítulo II: Marco teórico, en el Capítulo III: Marco metodológico, en el Capítulo IV: Resultados en donde se aplicara la prueba estadística, por medio de sus cuadros y gráficos, en base a ello se realizara las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se incluye las referencias bibliográficas primarias y secundarias, adicionando los anexos pertinentes materia de la investigación.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa de la seguridad interna y la satisfacción laboral de los trabajadores del palacio municipal de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2013.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación descriptivo, el diseño de la investigación es No experimental – Tipo transversal correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra fue no probabilística estuvo constituida por 60 trabajadores del palacio municipal. El instrumento de recolección de datos utilizado, fue un cuestionario encuesta validada por la junta de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, que fue aplicada en una sola vez.

Los resultados obtenidos con la prueba indican que existe relación significativa entre las variables de estudio, así también con las dimensiones planificación, estrategia y ejecución. Se concluye que la Gestión Administrativa de seguridad interna contribuye a lograr satisfacción laboral en los trabajadores del palacio municipal de la Municipalidad de Metropolitana de Lima.

### **Palabras claves:**

Gestión Administrativa, planificación, estrategia, satisfacción laboral.

## Abstract

This research aims to determine the relationship between the Administrative Management in internal security and job satisfaction of workers in the city hall of the Metropolitan Municipality of Lima, 2013.

The research is basic, level of descriptive research- correlacional and cross type approach is quantitative. The sample was not random consisted of 60 workers of the municipal palace. The data collection instrument used was a survey questionnaire validated by the board of experts of the Universidad Cesar Vallejo, which was applied in once.

The results obtained from the test indicate that there is significant relationship between the study variables, so the dimensions planning, strategy and execution. We conclude that the Administrative Management of internal security contributes to job satisfaction among workers in the City Hall of the Municipality of Metropolitan Lima.

Keywords:

Administrative management, planning, strategy, job satisfaction.

## **Introducción**

En la presente investigación se fusiona por un lado la Gestión Administrativa de la Seguridad Interna y la Satisfacción laboral de los trabajadores al recobrar la seguridad en su centro de labores.

Teniendo presente el contexto descrito, este trabajo de investigación pretende ser un aporte en el esfuerzo por desarrollar la administración aplicada al campo de la seguridad interna en un recinto tan importante como el Palacio Municipal de la ciudad capital del país.

El primer capítulo corresponde al problema de investigación, planteamiento del problema, donde se expone la realidad problemática y luego pasar a la formulación del problema; justificación; limitaciones, antecedentes del estudio, objetivo general y específico.

En el segundo capítulo se presenta las bases teóricas que sustentan el estudio, sobre las dos variables Gestión Administrativa de la Seguridad Interna y la variable Satisfacción de los trabajadores del Palacio Municipal.

El tercer capítulo comprende los aspectos del marco metodológico del trabajo como las hipótesis, variables, tipo y diseño de estudio, población y muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

Por último el cuarto capítulo se refiere a los resultados: Descripción de los resultados por dimensiones y variables utilizando las tablas y figuras mediante el paquete estadístico SPSS y Excel.