



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión municipal y seguridad ciudadana en la
municipalidad de Breña 2014**

**PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Bach. LANDAURE GONZALES, GLADYS CONSUELO ESPERANZA

ASESOR:

Mgtr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2015

Página del jurado

Dra. Tamara Pando Ezcurra

Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

Dra. Galia Lescano López

Vocal

Dedicatoria

A Dios por que siempre guía mis pasos.

Con sincero cariño a mis hijos, por el gran apoyo, y comprensión, que siempre me han brindado incondicionalmente.

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña por darnos la oportunidad de acceder a esta maestría con su noble gestión de becas.

Al Mgtr. Noel Alcas Zapata y a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo”, por su valiosa enseñanza y permanente orientación durante nuestros estudios de Maestría.

A los vecinos del distrito de Breña, por su aporte y colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración de autenticidad

Yo, Gladys Consuelo Esperanza Landaure Gonzáles, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI.06961899, con la tesis titulada “**Gestión Municipal y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Breña 2014**”, declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar 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.

Lima, 25 de junio de 2015

Firma.....
Gladys Consuelo Esperanza Landaure
Gonzáles, estudiante de la Maestría en
Gestión Pública
DNI: 06961899

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Ttulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Gestión Municipal y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Breña 2014.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión municipal y la seguridad ciudadana según la percepción de los vecinos del distrito Breña en 2014. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

- I. Introducción
 - II. Marco metodológico
 - III. Resultados
 - IV. Discusión
 - V. Conclusiones
 - VI. Recomendaciones
 - VII. Referencias bibliográficas
- Anexos

La autora.

Introducción

La tesis titulada “Gestión Municipal y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Breña 2014” consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para nuestros propósitos.

En el primer capítulo, la introducción expresa el fundamento lógico que guió el estudio. Comprende los antecedentes, el marco teórico, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo, se indican las limitaciones encontradas. En cuanto a los antecedentes y el marco teórico, se revisaron tesis y artículos científicos nacionales y extranjeros, así como libros, normas y otras fuentes de información para finalmente plantear un objetivo general y tres específicos, los cuales tienen directa relación con las variables bajo estudio.

En el segundo capítulo, referente al marco metodológico, se plantea una hipótesis general y tres específicas, siempre considerando las dos variables del tema de nuestra investigación. Además, se presenta una definición conceptual y operacional de éstas. En cuanto al tipo de estudio, es aplicado, de diseño no experimental, correlacional y transversal. La población se delimita a los vecinos del distrito de Breña comprendidos entre los 18 y 60 años, que hace un total de 53,241 personas. El muestreo es aleatorio por conglomerados, con un tamaño de muestra de 132. El método de investigación es hipotético deductivo; la técnica de investigación a nivel de campo es la encuesta y los instrumentos aplicados son los cuestionarios (uno para cada variable), mientras que a nivel de gabinete se emplean técnicas de investigación documental. El análisis estadístico de datos para la descripción y contraste de las hipótesis se hizo a través del software SPSS v21.

En el tercer capítulo se describen los resultados y contrastan las hipótesis.

En el cuarto capítulo se discuten los resultados, haciendo un cruce de éstos con los antecedentes, el marco teórico, en armonía con la justificación y utilidad final del estudio.

En el quinto capítulo se muestran las conclusiones, correspondientes a cada una de las hipótesis planteadas.

En el sexto capítulo se presentan las recomendaciones para los tomadores de decisiones (autoridades ediles, sobretudo), como un aporte para mejorar los aspectos de gestión municipal relativos a la seguridad ciudadana en beneficio de los vecinos del distrito de Breña.

Finalmente, en el séptimo capítulo se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

La autora.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Introducción	vii
Índice	ix
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Capítulo I: Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes nacionales	21
1.2 Marco Teórico	25
1.2.1 Bases teóricas de la gestión municipal	25
1.2.1 Bases teóricas de la seguridad ciudadana	32
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	44
1.6 Objetivos	45
Capítulo II: Marco metodológico	46
2.1 Variables	47
2.2 Operacionalización de variables	48
2.3 Metodología	50
2.4 Tipo de estudio	50
2.5 Diseño	50
2.6 Población, muestra y muestreo	51
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.7.1 Técnicas	53

2.7.2 Instrumentos	53
2.7.3 Validez y confiabilidad	55
2.8 Métodos de análisis de datos	57
2.9 Aspectos éticos	59
Capítulo III: Resultados	60
3.1 Descripción	59
3.2 Contraste de hipótesis	71
Capítulo IV: Discusión	74
Capítulo V: Conclusiones	78
Capítulo VI: Recomendaciones	80
Capítulo VII: Referencias bibliográficas	82
Anexos	92
1 Matriz de consistencia	93
2 Operacionalización de las variables	94
3 Instrumentos de recolección de datos (Cuestionarios)	96
4 Análisis de fiabilidad	100
5 Base de datos	101
6 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	111

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de variable gestión municipal	44
Tabla 2	Operacionalización de variable seguridad ciudadana	45
Tabla 3	Validadores del instrumento	55
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento (cuestionario) que mide la variable Gestión Municipal	57
Tabla 5:	Confiabilidad del instrumento (cuestionario) que mide la variable Seguridad Ciudadana	57
Tabla 6	Descripción de los niveles de la variable gestión municipal	61
Tabla 7	Descripción de los niveles de la dimensión normatividad	62
Tabla 8	Descripción de los niveles de la dimensión administración	63
Tabla 9	Descripción de los niveles de la dimensión compromiso laboral	64
Tabla 10	Descripción de los niveles de la variable seguridad ciudadana	65
Tabla 11	Descripción de los niveles de la dimensión fiabilidad	66
Tabla 12	Descripción de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	67
Tabla 13	Descripción de los niveles de la dimensión seguridad	68
Tabla 14	Descripción de los niveles de la dimensión empatía	69
Tabla 15	Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles	70
Tabla 16	Coefficiente de correlación de Spearman entre las variables gestión municipal y seguridad ciudadana de los vecinos de Breña. 2014	71
Tabla 17	Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión normatividad y la variable seguridad ciudadana de los vecinos de Breña. 2014	72
Tabla 18	Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión administración y la variable seguridad ciudadana de los vecinos de Breña. 2014	73
Tabla 19	Coefficiente de correlación de Spearman entre la dimensión compromiso organizacional y la variable seguridad ciudadana de los vecinos de Breña. 2014	73

Lista de figuras

	Pág.	
Figura 1:	Niveles de la variable gestión municipal	61
Figura 2:	Niveles de la dimensión normatividad	62
Figura 3	Niveles de la dimensión administración	63
Figura 4	Niveles de la dimensión compromiso laboral	64
Figura 5	Niveles de la variable seguridad ciudadana	65
Figura 6	Niveles de la dimensión fiabilidad	66
Figura 7	Niveles de la dimensión capacidad	67
Figura 8	Niveles de la dimensión seguridad	68
Figura 9	Niveles de la dimensión empatía	69
Figura 10	Niveles de la dimensión elementos tangibles	70

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión Municipal y Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Breña 2014”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Gestión municipal y la Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de Breña 2014.

La metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo. Ésta fue de tipo aplicado, con un alcance descriptivo correlacional, de diseño transversal. La población estuvo restringida a los vecinos adultos residentes en el distrito de Breña, con una edad entre los 18 y 60 años. El tipo de muestreo fue probabilístico por conglomerados y el tamaño de muestra fue de 132 vecinos. A nivel de campo se utilizó una encuesta de tipo descriptivo consistente en una interrogación escrita (cuestionario) de 37 preguntas: 16 para gestión municipal y 21 para seguridad ciudadana (según el modelo SERPERF), con una escala de 1 - 3 y tres niveles (malo, regular y bueno). Se hicieron visitas *ad hoc* para la toma de datos.

Se encontró que la gestión municipal se relaciona positiva y significativamente con la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Breña, en 2014, habiéndose estimado un coeficiente de correlación ρ de Spearman de 0.690. Asimismo, sus dimensiones, normatividad, administración y compromiso organizacional, cuyos coeficientes fueron: 0.470, 0.603 y 0.680, respectivamente. El compromiso organizacional fue calificado como malo (52.1%). La seguridad ciudadana fue calificada mala en sus cinco dimensiones: elementos tangibles (68.5%), capacidad de respuesta (60.9%), seguridad (58.0%), empatía (47.6%) y fiabilidad (46.1%).

Palabras clave: gestión municipal, seguridad ciudadana, normatividad, administración, compromiso organizacional, servicio, SERPERF.

Abstract

This research entitled "Municipal Management and Citizen Security in the Municipality of Breña 2014" has as overall objective to determine the relationship between the Municipal Management and Citizen Security in the Municipality of Breña 2014.

The methodology used corresponded to a quantitative-focused research. It was a basic research, with a descriptive and correlational scope, and cross sectional design. The population was restricted to adult residents in the neighboring district of Breña, aged between 18 and 60 years. The sampling was probabilistic cluster and the sample size was 132 neighbors.

At the field level, a descriptive survey was used consisting of a written mark (questionnaire) of 37 questions: 16 for Municipal Management and 21 for Citizen Safety (according to SERVPERF Model), with a 1 to 3 scale and three levels (bad, regular and good). *Ad hoc* visits for data collection were made. It was found that Municipal Management is related positively and significantly with Citizen Safety in the municipality of Breña, in 2014, with an estimated Spearman coefficient of 0.690. Likewise, its three dimensions: rules, administration and organizational commitment, whose coefficients were 0.470, 0.603 and 0.680, respectively. Organizational commitment was rated as bad (52.1%). Likewise, Citizen safety was rated bad in its five dimensions: tangible items (68.5%), responsiveness (60.9%), security (58.0%), empathy (47.6%) and reliability (46.1%).

Keywords: municipal management, citizen security, rules, administration, organizational commitment, service, SERVPERF.