



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción
de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de
Carabaylo, año 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Mónica Patricia Bernaola Mendoza

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Antonio Lip Licham
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

Dr. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria

Mi tesis la dedico a mis padres Víctor y Yolanda, por su gran amor, confianza y apoyo, en verme convertida en una persona de provecho que muchas veces sacrificaron parte de su vida. Sus sabios consejos me sirvieron de mucho para corregir mis errores y celebrar mis triunfos con perseverancia para conseguir con éxito mis metas profesionales.

A mi hermano, que a pesar de la distancia siempre está guiándome. Sus virtudes, responsabilidad y deseo de superación me han servido como ejemplo para dar pasos firmes y constantes en lo personal y profesional.

A mi hermana y su esposo, por su comprensión, paciencia y generosidad, en ayudarme para seguir adelante y no abatirme con los obstáculos y lograr que este proyecto sea posible.

También dedico esta tesis a una persona especial en mi vida, por motivarme a iniciar mis estudios de posgrado y por sacrificar parte de su tiempo en acompañarme a estudiar para lograr mis metas.

Agradecimiento

Dar gracias a Dios que me bendice en todos mis actos, permitiéndome llegar a culminar exitosamente mis metas y especialmente por la culminación de este trabajo.

A mi asesor, por su valiosa guía y asesoramiento, proporcionándome los conocimientos necesarios para la realización de mi tesis.

Declaración de Autoría

Yo, Mónica Patricia Bernaola Mendoza, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado, "Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabaylo, año 2015" presentada, en 114 folios para la obtención del grado académico de Magister en gestión pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, julio del 2017

Mónica Patricia Bernaola Mendoza

DNI: 43124543

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabaylo, año 2015”, la que me permitirá, con su respectiva aprobación, obtener el Grado Académico de Magister en gestión pública.

El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y apéndice, los cuales tienen como finalidad demostrar la relación entre la gestión municipal de seguridad ciudadana con la satisfacción de los pobladores de la urbanización Santa Isabel, para lograr la mejora en el servicio de seguridad ciudadana.

En el desarrollo de la exposición se irán mostrando los términos que me facultarán demostrar la tesis, y recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, los que sumarán para mejorarla, deseando que al final sea de utilidad a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Por lo cual anhelo de mi parte, aparte del escrito que tienen en su poder, brindarles la mejor exposición y espero de parte de ustedes la ansiada aprobación

La autora.

Mónica Patricia Bernaola Mendoza

Índice de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Indice de tablas	x
Indice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Capítulo I: Introducción	15
1.1 Antecedentes	17
1.1.1 Antecedentes internacionales	17
1.1.2 Antecedentes nacionales	19
1.2 Fundamentación científica	23
1.2.1 Gestión municipal en seguridad ciudadana	23
1.2.2 Satisfacción de los pobladores	31
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	34
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
Capítulo II: Marco metodológico	38
2.1 Identificación de variables	39
2.1.1 Gestión municipal en seguridad ciudadana	39
2.1.2 Satisfacción de los pobladores	39
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodo de investigación	41
2.4 Tipo de estudio	41
2.5 Diseño	41

2.6 Población, muestra y muestreo	42
2.6.1 Población	42
2.6.2 Muestra	42
2.6.3 Muestreo	43
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	43
2.7.1 Técnica	43
2.7.2 Instrumento	43
2.8 Validez y confiabilidad	45
2.8.1 Validez	45
2.8.2 Confiabilidad	46
2.9 Procesamiento de datos	47
2.10 Métodos de análisis de datos	47
2.11 Consideraciones éticas	47
Capítulo III: Resultados	48
3.1. Resultados descriptivos	49
3.1.1 Gestión municipal en seguridad ciudadana	49
3.1.2 Gestión municipal en seguridad ciudadana por dimensiones	50
3.1.3 Satisfacción de pobladores	52
3.1.4 Satisfacción de pobladores por dimensiones	53
3.2 Resultados inferenciales	55
3.2.1 Gestión en seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores	55
3.2.2 Actores de riesgo de seguridad ciudadana y satisfacción pobladores	56
3.2.3 Gestión en violencia contra la mujer y satisfacción de los pobladores	57
3.2.4 Gestión en contexto urbano adecuado y satisfacción de los pobladores	58
3.2.5 Gestión en control del delito y satisfacción de los pobladores	59
3.2.6 Gestión en eficiencia institucional y satisfacción de los pobladores	60
3.2.7 Gestión en presencia del capital social y satisfacción de los pobladores	61
IV. Discusión	62

V. Conclusiones	68
VI. Recomendaciones	70
VII. Referencias bibliográficas	72
Anexos	76
Anexo A. Matriz de consistencia	77
Anexo B. Cuestionarios Elaborados	82
Anexo C. Validaciones por Expertos	86
Anexo D. Resultado de la prueba de Confiabilidad del instrumento	94
Anexo E. Base de datos generales	96
Anexo F. Artículo científico	102

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de dimensiones e indicadores de la Variable Gestión Municipal en seguridad ciudadana.	40
Tabla 2. Operacionalización de dimensiones e indicadores de la Variable de Satisfacción de los pobladores.	40
Tabla 3. Validadores del instrumentos.	45
Tabla 4. Escala de fiabilidad aplicado para la prueba de alfa de crombach de las variables Gestión Municipal y Satisfacción de los pobladores.	46
Tabla 5. Prueba de alfa de crombach de las variables Gestión Municipal en Seguridad Ciudadana y Satisfacción de los pobladores de la urbanización Santa Isabel del distrito de Carabayllo.	46
Tabla 6. Descripción de frecuencia de la gestión municipal en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	49
Tabla 7. Descripción de frecuencia de la gestión municipal en seguridad ciudadana por dimensiones en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	50
Tabla 8. Descripción de frecuencia de la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	52
Tabla 9. Descripción de frecuencia de la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana por dimensiones en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	53
Tabla 10. Prueba de correlación entre la gestión municipal y la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	55

Tabla 11. Prueba de correlación entre la gestión municipal como actores de riesgo y la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	56
Tabla 12. Prueba de correlación entre la gestión municipal en violencia contra la mujer y la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	57
Tabla 13. Prueba de correlación entre la gestión municipal en contextos urbanos adecuados y la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	58
Tabla 14. Prueba de correlación entre la gestión municipal del control del delitos en zonas o escenarios y la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	59
Tabla 15. Prueba de correlación entre la gestión municipal en eficiencias institucionales y la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	60
Tabla 16. Prueba de correlación entre la gestión municipal en presencia del capital social y la satisfacción de los pobladores en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo, año 2015.	61

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de la gestión en seguridad ciudadana en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabaylo, año 2015.	49
Figura 2. Niveles de la gestión en seguridad ciudadana por dimensiones en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabaylo, año 2015.	51
Figura 3. Niveles de la satisfacción de los pobladores en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabaylo, año 2015.	52
Figura 4. Niveles de la satisfacción de los pobladores por dimensiones en la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabaylo, año 2015.	54

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar si la Gestión municipal de seguridad ciudadana tiene relación significativa con la satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel, La población está constituido por 3 mil familias empadronadas, no se conoce con número de residentes, por esta situación se optó por considerar las muestras las familias que pudo encuestar en un tiempo de 12 horas por cada 3 días que fue de 51 representantes de las familias que constituyen la muestra intencional.

El diseño aplicado fue el no experimental transversal aplicando un diseño de análisis correlacional bilateral de Spearman por tratarse de datos cualitativos en ambas variables. Los instrumentos han sido validados por juicio de expertos y la prueba de fiabilidad Alfa de Crombach. El análisis de datos para las características descriptivas fue agrupado en tres niveles mediante recombinaciones para baremizar y para los resultados inferenciales la prueba de Rho de Speraman en ambos casos con el Programa SPSS versión 22. Los resultados previa interpretación y luego de las pruebas de las hipótesis más saltantes son las siguientes: 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.

Palabras claves: Gestión municipal y satisfacción de los pobladores.

Abstract

The present research work has as general objective to determine if the Municipal Management of citizen security has a significant relation with the satisfaction of the inhabitants of Urb. Santa Isabel, The population is constituted by 3 thousand registered families, it is not known with number of residents , for this situation it was decided to consider the samples the families that could survey in a time of 12 hours for every 3 days that was of 51 representatives of the families that constitute the intentional sample.

The applied non-experimental design was applied using a Spearman bilateral correlation analysis design as qualitative data in both variables. The instruments have been validated by expert judgment and the Alpha Crombach reliability test. The data analysis for the descriptive characteristics was grouped into three levels using recombination to baremize and for the inferential results the Rho test of Speraman in both cases with the SPSS program version 22. The results previous interpretation and after the tests of the hypotheses the most salient are the following: In municipal management in public safety, the highest level is deficient, 54.9% and in the satisfaction of the inhabitants, there are levels shared with 37.3% in satisfied and dissatisfied.

The correlation test between municipal management and population satisfaction is moderate with coefficient of 0.40 and significant, which allows us to accept that there is a relationship not so satisfactory between the variables. In risk actors the correlation is low with 0.35 but significant, violence against women correlation is very low with .19 and non-significant, adequate urban contexts the correlation is low with 0.21 and non-significant, control of crime the correlation is low with 0.30 and significant, institutional efficiencies the correlation is very low with 0.17 and not significant and in the presence of social capital the correlation with 0.23 is low and not significant.

Key words: Municipal management and population satisfaction