



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de accidentes de tránsito y su relación con el nivel de satisfacción de los implicados, en la comisaría del distrito de independencia, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Miguel Angel Dorregaray Segura

ASESOR:

Dr. Efraín Gómez Briceño

SECCIÓN:

Ciencias empresariales médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

PERÚ – 2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dra. Tamara Tatiana Pando Ecurra
Presidenta

.....
Dr. Jorge Díaz Dumont
Secretario

.....
Dr. Efraín Gómez Briceño
Vocal

Dedicatoria

Con mucho amor y cariño a mis padres: Lucia y Nazario quienes siempre me alientan a superarme,

A mi esposa Carmen Libertad, a mis hijos, por darme aliento diario para no desfallecer en la lucha y obtener la tan ansiada Maestría.

Gracias a ellos lograré obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Miguel

Agradecimiento

Al todo poderoso por haberme dado una nueva oportunidad en mi vida.

A los Docentes de la UCV por haberme brindado conocimientos, enseñanza, consejos y amistad.

A la Universidad César Vallejo, que estudie la Maestría y conocer buenos colegas de estudio que compartimos gratos momentos y esforzarnos para lograr nuestro objetivo

Miguel

Declaración jurada

Yo, Dorregaray Segura Miguel, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N° 19842795, con la tesis titulada “Gestión de accidentes de tránsito y su relación con el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito de Independencia el año 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es 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 auto plagiada; 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 datos que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores). Auto plagio) presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya a 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 al normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Enero 2015.

Miguel Dorregaray Segura

DNI N° 19842795

Presentación

Señores miembros del Jurado

Tengo el honor de presentar la tesis titulada: Gestión de accidentes de tránsito y su relación con el nivel de satisfacción de los implicados, en la Comisaría del Distrito de Independencia 2014, desarrollada para obtener el grado Académico de Magister en Gestión Pública.

El tema es de interés, por ser materia diaria en toda clase social la gestión de accidentes de tránsito que se lleva a cabo a nivel nacional e internacional, tanto por parte de los conductores de vehículo como también de los ciudadanos a pie; teniendo una interrelación con la conducta individual y colectiva, como son la gestión de accidentes de tránsito y el nivel de satisfacción de implicados. Es importante conocer los niveles de estas variables y la interrelación entre ambas variables; con la intención de encontrar alternativas puntuales para mejorar el nivel de satisfacción de los implicados.

Así cumpliendo el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en cuatro capítulos fundamentales, para mejorar su comprensión y es como sigue:

Primer capítulo: Introducción antecedentes, nacionales e internacionales marco teórico, de la investigación, referido a establecer la relación existente entre la variable gestión de accidentes de tránsito y su relación con el nivel de satisfacción de los implicados en la comisaría del distrito de independencia.

Segundo capítulo: Marco metodológico, donde se plantea la investigación como un estudio descriptivo, de diseño correlacional y desarrollado bajo un enfoque cuantitativo.

Tercer capítulo: Resultados para determinar la relación significativa entre las dos variables. X e Y.

Cuarto capítulo: Discusión: se establece que existe relación directa, alta y significativa entre las dos variables .X e Y.

Continúa las Conclusiones, Recomendaciones y Referencias bibliográficas por lo expuesto, expongo a consideración de los miembros del jurado, el informe final del presente trabajo de investigación, resultado de esfuerzo y voluntad en su formulación.

El autor.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I.- INTRODUCCIÓN	xv
1.1. Antecedentes	16
1.1.1 A nivel Nacional	16
1.1.2. A nivel Internacional.	26
1.2. Marco Teórico	31
1.2.1. Bases Teóricas De La Variable Gestión De Accidente De Tránsito.	31
1.2.2. Bases Teóricas De La Variable De Satisfacción Del Implicado	45
1.3. Justificación:	59
1.3.1. Justificación teórica	59
1.3.2. Justificación práctica	60
1.3.3 Justificación metodológica	60
1.3.4. Justificación social	60
1.3.5. Justificación legal	61
1.4. Problema:	61
1.4.1 Realidad problemática	61
1.4.2. Formulación del problema	66

1.5. Hipótesis:	66
1.5.1. Hipótesis General:	66
1.5.2. Hipótesis Específicas:	66
1.6. Objetivos:	67
1.6.1. Objetivo General	67
1.6.2. Objetivos Específicos	67
II. MARCO METODOLOGICO	68
2.1. Variables:	69
2.1.1. Descripción de variable1.	70
2.1.2. Descripción Variable 2.	71
2.2. Operacionalización De Variables	71
2.3. Metodología:	72
2.3.1 Tipo de estudio:	72
2.3.2. Diseño:	72
2.4 Población, muestra y muestreo:	73
2.4.1. Población:	73
2.4.2. Muestra:	73
2.4.3. Muestreo	73
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	74
2.5.1 Validez y confiabilidad	74
2.6. Métodos de análisis de datos	77
III RESULTADOS	79
3.1. Descripción	80
3.1.1. De la Hipótesis generalH ₁ :	80
3.1.2 De la Hipótesis específica 1 H ₂	81
3.1.3 De la Hipótesis específica 3 H ₄ :	83
3.1.4 De la Hipótesis específica 4 H ₅ :	85

3.1.5 De la Hipótesis específica 5 H6:	87
3.2. Prueba de Hipótesis Modelo 2	89
3.2.1 De la Hipótesis General (H1)	89
3.2.2 De la Hipótesis específica 1 (H2)	91
3.2.3 De la Hipótesis específica 2 (H3)	92
3.2.4. De la Hipótesis específica 3 (H4)	93
3.2.5. De la Hipótesis específica 4 (H5)	95
IV. DISCUSIÓN	97
4.1 Discusión	98
V CONCLUSIONES	100
Conclusiones	101
VI. RECOMENDACIONES	103
Recomendaciones	104
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
Bibliografías	106
ANEXOS	109

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz operacional de la Gestión de Accidentes de Tránsito.	71
Tabla 2. Matriz operacional de la Gestión de Accidentes de Tránsito.	72
Tabla 3. Validez del instrumento Gestión.	75
Tabla 4. Validez del instrumento satisfacción	75
Tabla 5. Confiabilidad cuestionario gestión de accidentes de tránsito.	76
Tabla 6. Coeficiente de alfa de combrach de la variable satisfacción de los implicados	76
Tabla 7. La gestión de accidentes de tránsito y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito de Independencia.	80
Tabla 8. La Planificación y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito de Independencia.	82
Tabla 9. La organización y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del Distrito de Independencia.	84
Tabla 10. La dirección y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito de Independencia.	86
Tabla 11. El control y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito de Independencia.	88
Tabla 12. Coeficiente de correlacion Rho Spearman.	90
Tabla 13. Coeficiente de correlación Rho Spearman.	92
Tabla 14. Coeficiente de correlación Rho Spearman.	93
Tabla 15. Coeficente de correlación Rho Spearman	94
Tabla 16. Coeficiente de correlación rho Spearman.	96

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. La gestión de accidentes de tránsito y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito de Independencia el año 2014.	81
Figura 2. La Planificación y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del Distrito de Independencia.	83
Figura 3. La organización y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito Independencia.	85
Figura 4. La dirección y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito Independencia.	87
Figura 5. El control y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito Independencia.	89

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: Gestión de accidentes de tránsito y su relación con el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito de Independencia, el año 2014; tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de accidentes de tránsito y el nivel de satisfacción de los implicados en la Comisaría del distrito de Independencia el año 2014.

La investigación desarrollada es descriptiva correccional, se empleó un diseño no experimental, correlacional de corte transversal; los instrumentos fueron aplicados a 68 implicados en la gestión de accidentes de tránsito registrados en la Comisaria de Independencia determinados a partir de un muestreo no probabístico de tipo censal; el método de investigación fue hipotético-deductivo, y el enfoque cuantitativo. Para medir las variables de estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado, para el análisis estadístico de la hipótesis la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Como se demuestra en la Tabla 1: la gestión de accidentes de tránsito y el nivel de satisfacción de los implicados en la comisará del distrito de independencia, se relacionan significativamente al obtener un valor de 0.898 existiendo una alta asociación de las variables; así mismo al obtener un valor de significancia $p=0.000$ menor que $p=0.05$ rechazamos la hipótesis nula aceptando la alterna concluyendo que si existe relación significativa entre las dos variables.

Palabra clave: Gestión de accidentes de tránsito- Nivel de Satisfacción de los implicados.

Abstract

This paper titled: Managing traffic accidents and their relationship to the level of satisfaction of those involved in the police station in the district of Independence, 2014; main objective is to determine the relationship between the management of traffic accidents and the level of satisfaction of those involved in the police stationing the district of Independence 2014.

The research conducted is descriptive correctional, was non-experimental, correlational cross-section; design was employed; instruments were applied to 108 involved in the management of traffic accidents recorded in the Commissioner of Independence determined from a non-probability sampling census-type; the research method was hypothetical-deductive, and quantitative approach. To measure the study variables was employed as a technical survey and as a structured instrument for the non – parametric statistical analysis of hypothesis testing Spearman Rho questionnaire

As shown in Table 1: the management of traffic accidents and the level of satisfaction of those involved in the police station in the district of Commissioner of independence, are significantly related to obtain a value of 0.898 there is a high association of the variables; likewise to obtain a value of significance $p= 0.000$ less than $p= 0.05$ reject the null hypothesis accepting the alternate concluding that if there is significant relationship between the two variables.

Key word: Accident management of transient – satisfaction level involved.