



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la gobernación de San Juan de  
Lurigancho -2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Guillermo Gabriel Ramirez Diaz (0000-0003-3636-0406)

ASESOR:

Mgtr. Rommel Lizandro Crispin (0000003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Lima – Perú

2019

## **Dedicatoria**

La dedicatoria es a los que me dieron su total y constante apoyo: mis padres. Por su valioso apoyo y la incondicional cariño e indicando el camino hacia la superación con esfuerzo y constancia.

### **Agradecimiento**

A Dios por ser mi padre celestial estar presente en esta etapa de mi formación y a mi asesor de mi tesis Mg, Romel Lisandro Crispín. Por su labor, que permite lograr esta nueva meta, por permitir expandir mis conocimientos y lograr mi meta, mi maestría. Por darme la oportunidad de superarme y a todos aquellos que me apoyaron en esta etapa de mi vida.

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : P07-PP-FR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Guillermo Gabriel Ramírez Díaz, cuyo título es: "Gestión Administrativa Y satisfacción de los usuarios de la gobernación de San Juan de Lurigancho 2019".  
 Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 CATORCE.

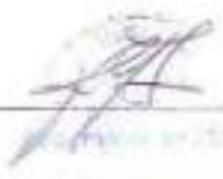
Lima, San Juan de Lurigancho 09 de setiembre del 2019.

  
 .....  
 Dr. Méndez Vergaray Juan  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Dra. Cáceres Fátima del Socorro  
 SECRETARIO

  
 .....  
 Dra. Farfan Pimentel Johnny  
 VOCAL



Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Dirección de Investigación	 Dirección de Investigación
---------	---	--------	---	---

### **Declaración de autoría**

Yo, Guillermo Gabriel Ramírez Díaz, estudiante de la Escuela profesional de Posgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filia Lima; declaro que el trabajo académico titulado "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la gobernación de san juan de Lurigancho -2019", presentado en folios para la obtención del grado académico profesional 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 otra fuente, acuerdo con lo estipulado por las normas 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de junio del 2019

.....  
  
Firma

## **Presentación**

Señores Integrantes del Jurado:

La presente tesis ha sido desarrollada con la normativa de la universidad “César Vallejo”, donde se incluye las normas de redacción para poder optar el grado de Maestría en Gestión Pública, con mi trabajo que lleva el título “La Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la gobernación de San Juan de Lurigancho, 2019. El presente trabajo escribimos los hallazgo de la investigación, lo cual estableció el propósito de determinar la relación correlativa entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios de la gobernación de San Juan de Lurigancho , 2019, siendo la muestra de 300 usuarios de la gobernación de San Juan de Lurigancho, aplicando dos tipos de instrumento para la medición de la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios de la gobernación de San Juan de Lurigancho, los mismos que fueron evaluados por expertos profesionales y concibiendo en su validación.

La composición del presente estudio de tesis está estructurada a través de capítulos, los que a continuación se detallan: En el primer capítulo se ofrece la introducción, en el segundo capítulo se desarrolló el marco metodológico, en el tercer capítulo se presentan los resultados, en el cuarto capítulo se realizó la discusión, en el quinto capítulo se exponen las conclusiones, luego en el sexto capítulo se ofrecieron las recomendaciones y en el séptimo capítulo se redactaron las referencias bibliográficas y apéndices respectivos.

Señores integrantes del jurado se espera que la presente investigación alcance su venia y aprobación.

El autor

# Índice

	<b>Página</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de la tesis	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	<b>12</b>
<b>II. Método</b>	<b>35</b>
2.1. Tipo y diseño de la investigación	36
2.2. Variables, Operacionalización	37
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos valides y confiabilidad	41
2.5. Procedimiento	42
2.6. Métodos de análisis de datos	45
2.7. Aspectos éticos	45
<b>III. Resultados</b>	<b>46</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>62</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>67</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>69</b>
<b>VII. Referencias</b>	<b>72</b>
<b>Anexos</b>	<b>77</b>

## Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Operacionalización de la variable Gestión administrativa	39
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción de los usuarios	39
Tabla 3: Tabla de interpretación de valores de Alfa de Cronbach	43
Tabla 4: Fiabilidad de la variable Gestión administrativa	43
Tabla 5: Fiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios	44
Tabla 6: Descripción de la variable gestión administrativa	47
Tabla 7: Descripción de la dimensión planificación	48
Tabla 8: Descripción de la dimensión organización	49
Tabla 9: Descripción de la dimensión dirección	50
Tabla 10: Descripción de la dimensión control	51
Tabla 11: Tabla cruzada entre gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios	52
Tabla 12: Tabla cruzada entre planificación y la satisfacción de los usuarios	53
Tabla 13: Tabla cruzada entre la organización y la satisfacción de los usuarios	54
Tabla 14: Tabla cruzada entre la dirección y la satisfacción de los usuarios	55
Tabla 15: Tabla cruzada entre el Control y calidad de servicio	56
Tabla 16: Prueba de normalidad de los datos	57
Tabla 17: Correlación entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios	57
Tabla 18: Correlación entre Planificación y satisfacción de los usuarios	58
Tabla 19: Correlación entre Organización y satisfacción de los usuarios	59
Tabla 20: Correlación entre Dirección y satisfacción de los usuarios	60
Tabla 21: Correlación entre control y satisfacción de los usuarios	61

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Descripción porcentual de la gestión administrativa	47
Figura 2: Descripción porcentual de la planificación	48
Figura 3: Descripción porcentual de la organización	49
Figura 4: Descripción porcentual de la dirección	50
Figura 5: Descripción porcentual del control	51
Figura 6: Descripción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios	52
Figura 7: Descripción de la planificación y satisfacción de los usuarios	53
Figura 8: Descripción de la organización y satisfacción de los usuarios	54
Figura 9: Descripción de la dirección y satisfacción de los usuarios	55
Figura 10: Descripción del control y satisfacción de los usuarios	56

## **Resumen**

El estudio tuvo como objetivo general, fue determinar la relación entre la Gestión administrativa y los usuarios de la gobernación de San Juan de Lurigancho 2019. El tipo de investigación fue de nivel descriptivo, correlacional. El enfoque que presenta es cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental y transversal. La muestra fue constituida por 300 usuarios de la de la gobernación de San Juan de Lurigancho y el muestreo fue no probabilístico estratificado.

Para realizar la medición se destinó la aplicación de dos instrumentos, donde el primero fue para la gestión administrativa, la cual está conformada por 30 ítems en la escala de Likert y el segundo cuestionario para los procesos, el cual estuvo conformada por 30 ítems en la escala de Likert. Estos mismos instrumentos fueron previamente validados por tres expertos en la materia.

Después de la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una correlación  $\rho=0,462$  entre las variables: Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la gobernación de San Juan de Lurigancho Este grado de correlación indicó que la asociación entre las dos variables es positiva y que es de un nivel o categoría débil, lo que quiere decir que, al disminuir el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. En cuanto a la significancia de  $p=0,000$  muestra que  $p$  es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control.

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between administrative management and users of the San Juan de Lurigancho governorate 2019. The type of research was descriptive, correlational. The approach presented is quantitative. The research design is non-experimental and transversal. The sample was constituted by 300 users of the San Juan de Lurigancho governorate and the sampling was not stratified probabilistic.

To carry out the measurement, the application of two instruments was used, where the first one was for administrative management, which is made up of 30 items on the Likert scale and the second questionnaire for processes, which was made up of 30 items in the Likert scale. These same instruments were previously validated by three experts in the field.

After the data collection and processing stage, the corresponding statistical analysis was carried out, assessing the existence of a correlation  $\rho = 0.462$  between the variables: Administrative management and user satisfaction of the San Juan de Lurigancho governorate. This degree of Correlation indicates that the association between the two variables is positive and that it is of a weak level or category, which means that, by decreasing the value of one variable, so will the other and vice versa. Regarding the significance of  $p = 0.000$ , it shows that  $p$  is less than 0.05, which indicates that the relationship is significant, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

**Keywords:** Administrative management, planning, organization, direction, control.