



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de
la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Hugo Juan Mayta Flores

ASESOR:

Ms. David Omar Fernando Casusol Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PK-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 7 de 12

El Presidente y miembros del jurado evaluador designados con Resolución Jefatural N° **0082/2019** de la Escuela de Posgrado (Sede/filial) Chimbote encargados de evaluar la tesis presentada por el Br: **MAYTA FLORES, HUGO JUAN**

cuya tesis "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLLEROS – HUARAZ, 2018" para optar el grado académico de **Maestro en Gestión Pública**

Reunidos en la fecha, escucharon la sustentación y la resolución de preguntas por el (a) sustentante, emitieron el dictamen de:

Aprobada por Unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Incluir los correctores en la introducción en los trabajos previos.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Levantar las observaciones

Presidenta: Dra. ROSA KAROL MOORE TORRES

Firma: 

Secretaria: Mg. WILLY ALEX CASTAÑEDA SÁNCHEZ

Firma: 

Vocal: MSc. DAVID O. FERNANDO CASUSOL MORALES

Firma: 

Chimbote, 16 de marzo del 2019

Hora: *12:00 Pm*

Nota: El tesisista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y <small>Protección</small>	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

A mi familia esposa e hijos quienes son el motivo para seguir esforzándome en mi camino profesional y personal.

A mis padres quienes me brindan su apoyo incondicional en el camino de mi vida.

Hugo Juan

Agradecimiento

Expresar un agradecimiento a las personas y profesionales que aportaron en el desarrollo de la investigación, resaltando lo siguiente:

A los usuarios de la municipalidad quienes brindaron información relevante a través de la aplicación del instrumento, para culminar la investigación.

Al Ms. Casusol Morales David Omar Fernando, quien con su exigencia se pudo lograr que la investigación sea exitosa, asesorándome y guiándome en el desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia y dedicación.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

El autor

Declaratoria de Autoría

Yo, Hugo Juan Mayta Flores, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, presento mi trabajo académico titulado "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018", en 122 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo 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 a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente 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.

Chimbote, 16 de marzo de 2019



Hugo Juan Mayta Flores
DNI: 31676381

Presentación

Señor presidente

Señores Miembros del Jurado:

Se presenta el trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz, 2018, realizado en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento de investigación de Posgrado vigente, conducente a la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El documento consta de seis capítulos: En el capítulo I, introducción, se presenta la realidad problemática, antecedentes y fundamentación científica, problema, hipótesis y objetivos; en el capítulo II, se refiere al marco metodológico; en el capítulo III, se presenta los resultados; en el capítulo IV, se refiere a la discusión; en el capítulo V, se establecen las conclusiones y en el capítulo VI se describen las recomendaciones; además se consideran las referencias bibliográficas y anexos.

Se espera que la investigación cumpla con los requisitos y exigencias establecidas por la universidad y por consecuencia merezca su aprobación.

El Autor

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I: Introducción	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	35
II: Método	36
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables operacionalización	38
2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41

2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	43
III: Resultados	44
IV: Discusión	51
V: Conclusiones	60
VI: Recomendaciones	63
VII: Referencias	65
Anexos	71
Anexo1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Instrumentos	
Anexo 3 Validez de los instrumentos	
Anexo 4 Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	
Anexo 5 Base de datos	
Anexo 6 Artículo científico	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Población de la investigación	40
Tabla 2. Frecuencia de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018.	46
Tabla 3. Frecuencia de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018.	47
Tabla 4. Correlación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018.	48
Tabla 5. Correlación entre la Organización y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018.	49
Tabla 6. Correlación entre la Dirección y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018.	50

Resumen

La investigación presentó un enfoque cuantitativo, nivel de investigación correlacional y diseño no experimental, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros, 2018, para ello se empleó la técnica de la encuesta y dos instrumentos denominados: cuestionario de gestión administrativa y cuestionario de satisfacción del usuario, pasando por un proceso de validez a través de juicio de 3 expertos y un proceso de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, antes de ser aplicado a la muestra de estudio, para el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva, organizando la información en tablas de frecuencia y a través de la estadística inferencial mediante el método de coeficiente de correlación de Pearson, llegando a la conclusión: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario ($r = 0.761$; sig. = 0.000), demostrando que la gestión que realiza la municipalidad frente al servicio que brinda a los usuarios a la hora de realizar su tramites se considera importante porque favorece a mejorar la satisfacción del usuario y logra las metas como municipalidad de gestionar de manera eficiente la municipalidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario, organización, dirección, quejas y reclamos

Abstract

The research presented a quantitative approach, level of correlational research and non-experimental design, the general objective was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction of the District Municipality of Olleros, 2018, for this use the technique of survey and two instruments called: administrative management questionnaire and user satisfaction questionnaire, going through a validity process through the judgment of 3 experts and a reliability process using Cronbach's Alpha, before being applied to the study sample , for the analysis of the results descriptive statistics was used, organizing the information in frequency tables and through inferential statistics by means of the Pearson correlation coefficient method, reaching the conclusion: The administrative management is significantly related to user satisfaction ($r = 0.761$; $\text{sig} . = 0.000$), demonstrating that the management carried out by the municipality against the service it provides to users when carrying out their paperwork is considered important because it favors improving user satisfaction and achieves the goals as a municipality to manage efficiently the municipality.

Keywords: Administrative management, user satisfaction, organization, management, complaints and claims