



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario de la  
Municipalidad Distrital de Ite 2015

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

BACH. YURI KARINA TICONA TELLEZ

**ASESOR:**

DR. DANIEL ALCIDES HERRERA FLORES

**SECCIÓN**

GESTION PÚBLICA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

**PERU – 2016**

---

DR. VELÁSQUEZ REJAS, WALTER OSWALDO  
PRESIDENTE

---

DR. CALDERÓN URRIOLA, NICOLÁS FIDEL  
SECRETARIO

---

DR. TEJADA MONROY, GREGORIO PEDRO  
VOCAL

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre, por darme la vida, quererme mucho, creer en mi y porque siempre me apoyaste. A mi hijo Gianfranco por su comprensión en los tiempos que le falte y por ser mi motivo para culminar mis estudios.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por su enseñanzas que nos permite ser más competitivos.

A mi asesor Mg. Daniel Alcides Herrera Flores, por su valiosa orientación en la elaboración de la presente investigación.

### DECLARACION DE AUTENTICIDAD

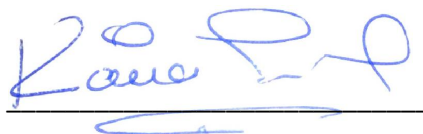
Yo, BACH. YURI KARINA TICONA TELLEZ, identificado con DNI N° 41241143, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Ite, 2015.

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 total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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 el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Tacna, 12 de junio del 2016.



BACH. YURI KARINA TICONA TELLEZ

DNI. 41241143

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Ite, 2015”, con el propósito de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperamos la valoración que corresponda a la presente investigación, así como nos disponemos a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que a su vez, redundará en beneficio de los usuarios internos y externos de la Municipalidad Distrital de Ite.

Tacna, 12 de junio del 2016

---

BACH. YURI KARINA TICONA TELLEZ

## ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix

<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
----------------	----------

<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
-----------------	-----------

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Problema	58
1.2 Hipótesis	59
1.2.1 Hipótesis General	59
1.2.2 Hipótesis específica	59
1.3 Objetivos	60
1.3.1 Objetivo General	60
1.3.2 Objetivos específicos	60
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>59</b>
2.1 Variables	59
2.2 Operacionalización de variables	60
2.3 Metodología	62
2.4 Tipos de estudio	62
2.5 Diseño de la investigación	62
2.6 Población, muestra y muestreo	63
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.8 Validación y confiabilidad	66
2.9 Método de análisis de datos	68
2.10 Consideraciones éticas	68

<b>III. RESULTADOS</b>	
------------------------	--

3.1	Análisis	69
3.2	Contrastación de la hipótesis	81
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>89</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>98</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>99</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>100</b>
<b>VIII.</b>	<b>APENDICE</b>	<b>106</b>



## ÍNDICE TABLAS

TABLA	DESCRIPCION	PAG.
Tabla 01	Determinación de la población	63
Tabla 02	Muestra	64
Tabla 03	Escala de alpha de Cronbach	67
Tabla 04	Alpha de Cronbach: gestión administrativa	67
Tabla 05	Alpha de Cronbach: satisfacción del usuario	68
Tabla 06	Gestión Administrativa*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	70
Tabla 07	Organización interna del municipio*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	71
Tabla 08	Desarrollo organizacional*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	73
Tabla 09	Gobernabilidad democrática*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	75
Tabla 10	Finanzas municipales*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	77
Tabla 11	Capacidad de brindar servicios y proyectos de inversión*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	79

## ÍNDICE FIGURAS

FIGURA	DESCRIPCION	PAG.
Figura 1	Gestión Administrativa*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	70
Figura 2	Organización interna del municipio*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	72
Figura 3	Desarrollo organizacional*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	74
Figura 4	Gobernabilidad democrática*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	76
Figura 5	Finanzas municipales*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	78
Figura 6	Capacidad de brindar servicios y proyectos de inversión*Satisfacción del usuario tabulación cruzada	80

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, dentro de la línea de investigación del talento humano, analiza la relación de las “Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Ite, 2015”.

En cuanto a la metodología, el estudio es de tipo aplicada con un diseño no experimental. Para ello se elaboró dos cuestionarios. La primera con 25 ítems en base a las dimensiones Organización interna del municipio, desarrollo organizacional, gobernabilidad democrática, finanzas municipales, capacidad de brindar servicios y proyectos de inversión. El segundo instrumento, con 26 ítems, en base a las dimensiones organización del espacio físico, servicios públicos locales, protección y conservación del medio ambiente, desarrollo y economía local, servicios sociales y locales y trámites administrativos municipales.

Los resultados demuestran que, a un nivel de confianza del 95%, las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario si están relacionadas, tal como se evidencia en los resultados obtenido en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson ( $\chi^2_c=129,852 > \chi^2_t=9,48$ ), además, de acuerdo al p valor = 0.000, por lo que se indica que existe una alta relación significativa. Asimismo, el 48,9% de los usuarios y/o pobladores del Distrito de Ite, que consideran que hay una inadecuada gestión administrativa, consideran que existe una baja satisfacción del usuario; frente a 1,1% de los usuarios que considera que existe una inadecuada gestión administrativa, consideran una regular satisfacción del usuario.

Palabras Claves: gestión administrativa y satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

This research work within the research of human talent, analyzes the relationship of the "Administrative management and user satisfaction of the District Municipality of Ite, 2015".

In terms of methodology, the study type is applied with a non-experimental design. For this, two questionnaires were developed. The first 25 items based on the dimensions internal organization of the municipality, organizational development, democratic governance, municipal finance, capacity to provide services and investment projects. The second instrument, with 26 items, based on the dimensions of physical space organization, local public services, protection and conservation of the environment, development and local economy, social services and local and municipal administrative procedures.

The results show that, at a confidence level of 95%, administrative management variables and user satisfaction if they are related, as is evidenced by the results obtained in the statistical test Chi-square Pearson ( $\chi^2_c=129,852 > \chi^2_t=9,48$ ), also according to p value = 0.000, which indicates that there is a high significant relationship. Also, 48.9% of users and / or residents of Ite District, who believe that there is inadequate administrative management, consider that there is a low user satisfaction; compared to 1.1% of users it thinks that there is inadequate administrative management, considered a regular user satisfaction.

Key words: administrative management and user satisfaction.