



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de
la municipalidad provincial de Tacna periodo 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Karina Edith Mamani Roque

ASESOR:

Mg. Herrera Flores, Daniel Alcides

SECCION:

Gestion Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretaria

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por su inmensa compañía.

A mis padres, por su apoyo incondicional.

Karina

AGRADECIMIENTO

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, que han sido guías en este arduo camino, del desarrollo de la tesis, pero de mucha satisfacción. Así como mi cordial agradecimiento a los profesionales que de una u otra forma han coadyuvado a logro de este deseo

Karina

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Karina Edith Mamani Roque, identificado con DNI N° 41507350, alumna 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 de los usuarios de la municipalidad provincial de Tacna periodo 2016.

Declaro bajo juramento que el presente trabajo de investigación es autoría de la suscrita, haciendo resaltar el respeto por las normas internacionales de redacción científica como es el APA; por tanto, se ha tenido en cuenta los aspectos éticos, que se evidenciará en el no plagio.

Cabe resaltar que los datos presentados en los resultados son verídicos y, por ende, los resultados que figuran en tan importante estudio, constituye una invaluable contribución al incremento de conocimientos científicos.

Tacna, Marzo 2017



Br. Karina Edith Mamani Roque
DNI. 41507350

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Tacna periodo 2016”, elaborada con el fin de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Con el anhelo que le brinden la debida importancia, al presente estudio, estaré atenta a sus apreciaciones críticas constructivas, que le darán un valor agregado al estudio y coadyuvará a fortalecer el conocimiento científico con relación a la propuesta de un modelo de gestión sistémica, para elevar la satisfacción del usuario.

Tacna, Marzo 2017

Br. Karina Edith Mamani Roque

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Antecedentes a nivel internacional	2
1.2.2 Antecedentes a nivel nacional	5
1.2.3 Antecedentes a nivel local	9
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1 Teoría científica Gestión administrativa	9
1.3.2 Teoría científica Satisfacción del usuario	23
1.3.3 Marco Conceptual	33
1.4 Formulación del problema	35
1.4.1 Problema principal	35
1.4.2 Problemas secundarios	35
1.5 Justificación del estudio	35
1.6 Hipótesis	36
1.7 Objetivos	37
II. MÉTODO	38
2.1 Diseño de investigación	38
2.2 Variables, operacionalización	38

2.3	Población y muestras	41
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5	Método de análisis de datos	46
2.6	Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS		
3.1	Análisis por objetivos	47
3.2	Contrastación de la hipótesis	57
IV. DISCUSIÓN		67
V. CONCLUSIONES		73
VI. RECOMENDACIONES		74
VII. REFERENCIAS		75

APENDICE

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validez de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Constancia emitida por la Institución que acredite la realización del estudio
- ✓ Otras evidencias

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución de la población	41
Tabla 2	Distribución de la muestra estratificada	42
Tabla 3	Escala de Alpha de Cronbach	44
Tabla 4	Alpha de Cronbach: Gestión Administrativa	45
Tabla 5	Alpha de Cronbach: Satisfacción del Usuario	45
Tabla 6	Satisfacción del usuario * La Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna	47
Tabla 7	Satisfaccion de los Usuarios*Planeacion	49
Tabla 8	Satisfaccion de los Usuarios*Organizacion	51
Tabla 9	Satisfaccion de los Usuarios*Direccion	53
Tabla 10	Satisfaccion de los Usuarios*Control	55
Tabla 11	Pruebas de Chi-Cuadrado	57
Tabla 12	Pruebas de Chi-Cuadrado	59
Tabla 13	Pruebas de Chi-Cuadrado	61
Tabla 14	Pruebas de Chi-Cuadrado	63
Tabla 15	Pruebas de Chi-Cuadrado	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Satisfacción del usuario * La Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna	48
Figura 2	Satisfaccion de los usuarios*Planeacion	50
Figura 3	Satisfaccion de los usuarios*Organizacion	52
Figura 4	Satisfaccion de los usuarios*Direccion	53
Figura 5	Satisfaccion de los usuarios*Control	56
Figura 6	Contrastación de la hipótesis	58
Figura 7	Contrastación de la hipótesis	60
Figura 8	Contrastación de la hipótesis	62
Figura 9	Contrastación de la hipótesis	64
Figura 10	Contrastación De la hipótesis	66

RESUMEN

El actual estudio hace referencia a la relación de la satisfacción del usuario y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2016, basado en los enfoques relacionados a las variables del estudio.

Respecto a la metodología se ha optado por una investigación aplicada con un diseño no experimental de corte transeccional y descriptivo. La muestra estuvo constituida por los representantes de los grupos sociales de la ciudad de Tacna, siendo un total de 66. Se utilizó el cuestionario.

Los resultados determinaron que la satisfacción de los usuarios se relaciona con la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna, periodo 2016, tal como se evidencia en los resultados obtenidos en la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson ($\chi^2_c=112,761 > \chi^2_t=9,48$), además, de acuerdo al p valor = 0,000.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The current study refers to the relationship of user satisfaction and administrative management in the Provincial Municipality of Tacna, period 2016, based on the approaches related to the study variables.

Regarding the methodology, we have opted for an applied research with a non-experimental design of transectional and descriptive cut. The sample was constituted by the representatives of the social groups of the city of Tacna, being a total of 66. The questionnaire was used.

The results showed that user satisfaction is related to administrative management in the Provincial Municipality of Tacna, period 2016, as evidenced by the results obtained in the Chi-square test of Pearson ($\chi^2_c=112,761 > \chi^2_t=9,48$), in addition, according to p value = 0.000.

Key words: Administrative management, User satisfaction