



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la
Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la
Municipalidad Distrital de San Borja, 2017**

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

AUTOR:

Br. Freddy Ronald Ortiz Castilla

ASESOR:

Mg. Sonia Romero Vela

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dra. Estrella Azucena Esquiagola Aranda
Presidente (a)

Dr. Edwin Martínez López
Secretario

Mgtr. Santiago Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A mi esposa e hijas por ser mi guía,
por darme el apoyo en seguir en mi
camino y llegar a una de mis metas.

Agradecimiento

A mis familiares que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos, a mis compañeros que me dieron ánimo y consejos en el camino

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Freddy Ronald Ortiz Castilla, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 21414501 con la tesis titulada:

“Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, 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 un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya 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 Cesar Vallejo.

Los Olivos, Setiembre 2017

Freddy Ronald Ortiz Castilla

DNI N° 21414501

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes, alcanzo la tesis denominada Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. Que se planteó como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. Se realiza esta presentación para cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 156 usuarios externos de la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja 2017. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Se espera que la presente investigación alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

El Autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.2.1. Gestión Administrativa	22
1.2.2. Satisfacción del usuario externo	31
1.3 Justificación	48
1.4 Problema	52
1.4.1. Problema general	52
1.4.2. Problemas específicos	52
1.5 Hipótesis	53
1.5.1. Hipótesis general	53
1.5.2. Hipótesis específicas	53
1.6 Objetivos	53
1.6.1. Objetivo general	53
1.6.2. Objetivos específicos	54
II. Marco metodológico	55
2.1. Variables	56
2.2. Operacionalización de variables	57
2.3. Metodología	59
2.4. Tipo de estudio	59
2.5. Diseño de estudio	59
2.6. Población, muestra	61
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64

2.8. Métodos de análisis de datos	65
2.9. Aspectos éticos	65
III. Resultados	66
3.1. Análisis descriptivo	67
3.2. Prueba de hipótesis	77
IV. Discusión	82
V. Conclusiones	88
VI. Recomendaciones	90
VII. Referencias bibliográficas	93
Anexos	99
Anexo 1: Artículo científico	100
Anexo 2: Matriz de consistencia	106
Anexo 3: Consentimiento por la institución	108
Anexo 4: Matriz de datos	109
Anexo 5: Instrumentos	117
Anexo 6: Formato de validación	119
Anexo 6: Inprpant de resultados	145

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión administrativa	58
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio	59
Tabla 3. Distribución de la población	61
Tabla 4. Distribución de la muestra	62
Tabla 5. Ficha Técnica: Cuestionario de Gestión Administrativa	63
Tabla 6. Ficha Técnica: Cuestionario de satisfacción de los usuarios externos	63
Tabla 7. Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach	64
Tabla 8. Validación del instrumento: gestión administrativa	64
Tabla 9. Validación del instrumento: satisfacción del usuario externo	65
Tabla 10. Niveles de la percepción de la gestión administrativa	67
Tabla 11. Niveles de la percepción de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa	68
Tabla 12. Niveles de la percepción de la dimensión organización de la variable gestión administrativa	69
Tabla 13. Niveles de la percepción de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa	70
Tabla 14. Niveles de la percepción de la dimensión control de la variable gestión administrativa	71
Tabla 15. Niveles de la percepción de la satisfacción de los usuarios externos	72
Tabla 16. Niveles de la percepción de la dimensión fiabilidad de la variable satisfacción del usuario externo	73
Tabla 17. Niveles de la percepción de la dimensión seguridad de la variable satisfacción del usuario externo	74
Tabla 18. Niveles de la percepción de la dimensión empatía de la variable satisfacción del usuario externo	75
Tabla 19. Niveles de la percepción de la dimensión aspectos tangibles de la variable satisfacción del usuario externo	76
Tabla 20. Correlación de Spearman entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario	77
Tabla 21. Relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad	78
Tabla 22. Relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión de seguridad.	79
Tabla 23. Relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión de empatía.	80
Tabla 24. Relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles.	81

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de gestión administrativa	67
Figura 2. Niveles de planificación	68
Figura 3. Niveles de organización	69
Figura 4. Niveles de la dimensión dirección	70
Figura 5. Niveles de la dimensión control.	71
Figura 6. Niveles de la percepción de la satisfacción de los usuarios externos	72
Figura 7. Niveles de la dimensión fiabilidad	73
Figura 8. Niveles de la dimensión seguridad	74
Figura 9. Niveles de la dimensión empatía	75
Figura 10. Niveles de la dimensión aspectos tangibles	76

Resumen

La presente investigación se realizó en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017, teniendo como objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 156 usuarios externos de la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja 2017 a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%.

Los resultados arrojan que el 13.5% usuarios externos perciben un nivel de gestión administrativa deficiente, el 76.3 % buena y el 10.3 % excelente; es decir que los usuarios externos perciben que la gestión administrativa es la adecuada en la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja. En relación con la satisfacción de los usuarios externos, el 16.7% (74) perciben que los servicios son deficientes, el 73.1% bueno y el 10.3% excelente, situación que, si bien no afecta el servicio unidad de Juventudes Recreación y Deportes, tiene el reto de ir mejorando la satisfacción ciudadana.

Los resultados demuestran que existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios externos en la unidad de Juventudes Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=792$) y un p-valor igual a 0,001. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mayor satisfacción de los usuarios externo.

Palabras clave: gestión, administrativa, satisfacción, usuario externo.

Abstract

The present investigation was carried out in the Youth, Recreation and Sports Unit of the Municipality of San Borja, 2017, with the general objective of determining the relationship between administrative management and external user satisfaction

This research corresponds to the basic type, with non-experimental design, correlational level and cross-section. The sample consisted of 31 public servants of the Youth Recreation and Sports Unit of the San Borja District Municipality and 156 external users of the Youth Recreation and Sports unit of the Municipal Borough of San Borja 2017, to which questionnaires were applied with Likert scale application. Descriptive statistics were used and for the correlation test the Rho Spearman test was used at a 95% confidence level.

The results show that 13.5% external users perceive a level of poor administrative management, 76.3% good and 10.3% excellent; in other words, external users perceive that administrative management is appropriate in the Recreation and Sports Youth Unit of the District Municipality of San Borja. In relation to the satisfaction of external users, 16.7% (74) perceive that services are deficient, 73.1% good and 10.3% excellent, a situation that, although it does not affect the service unit of Youth Recreation and Sports, has the challenge of improving citizen satisfaction.

The results show that there is a significant relationship between administrative management and satisfaction of external users in the Youth Recreation and Sports unit of the Municipal District of San Borja, obtaining a correlation coefficient of Spearman ($\rho = 0.792$) and a p -value equal to 0.001. Interpreting as: Better administrative management, then greater external user satisfaction.

Key words: administrative management, satisfaction, external user.