



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Simplificación administrativa y satisfacción del usuario en
la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. López Huamán, Sandra Vanessa (ORCID: 0000-0002-3941-1929)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO — PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia, por ser mi motor y motivo para seguir adelante, por el apoyo incondicional y su comprensión en todo este tiempo para poder cumplir con mis objetivos profesionales.

Sandra Vanessa.

Agradecimiento

A Dios, por estar siempre presente, por iluminar nuestra mente y fortalecer nuestro corazón, a aquellas personas que han sido nuestro soporte durante todo este periodo de estudio y un agradecimiento especial a nuestro asesor, Dr. Keller Sánchez, por su paciencia, apoyo y sobre todo por esa gran amistad que nos brindó siempre

La autora.

Índice de contenidos

Carátula.....	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	VI
Índice de figuras	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35
Matriz de operacionalización de variables	
Matriz de consistencia	

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización

Base de datos estadísticos

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019.....	21
Tabla 2: Nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019.....	22
Tabla 3: Análisis de la correlación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019.....	23

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de dispersión entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019.....	23
--	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población fue de 1200 usuarios y la muestra de 204 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de ejecución de la simplificación administrativa en la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2019, muestra un nivel regular con un 34%. Asimismo el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, 2019 tiene un nivel insatisfecho con un 34%; concluyendo que existe relación entre la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2019, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,878 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras claves: Administración pública, optimización, usuarios.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between administrative simplification and user satisfaction in the District Municipality of Banda de Shilcayo, 2019. The research was a basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design. The population was 1200 users and the sample was 204 users. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of execution of the administrative simplification in the district Municipality of La Banda de Shilcayo, 2019, shows a regular level with 34%. Likewise, the level of user satisfaction in the District Municipality of La Banda de Shilcayo, 2019 has an unsatisfied level with 34%; concluding that there is a relationship between administrative simplification and user satisfaction in the District Municipality of the Banda de Shilcayo, 2019, because the Pearson's correlation coefficient obtained a value of 0.878, which indicates a high positive correlation and the level of significance bilateral is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Public administration, optimization, users.