

FORMATO 01: DATOS PARA REGISTRO DE TESIS PREGRADO EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

IMPORTANTE:			
- La tesis debe ser entregada en PDF editable, es decir, que sobre el PDF pueda realizarse copias de texto o búsquedas de contenido. - El archivo a entregar en pdf debe ser guardado de la siguiente forma: Apellido paterno guion bajo apellido materno guion bajo iniciales de sus nombres.pdf Ejm: Pedraza_Carmona_JP.pdf			
1.	Autor(es): Ingresar apellidos y nombres en altas y bajas separado por coma: Ej: Pedraza Carmona, Juan Pedro)	DNIs:	
	Cerquera Peralta, Jhosely	71622164	
	Montenegro Chávez, Emma Rocío	71091286	
2.	Nacionalidad:		
	Peruana		
3.	Domicilio:		
	Av. Inca Garcilazo de la Vega N° 1094		
4.	Teléfono:		
	928155510		
	916688753		
5.	Correo electrónico:		
	2017012010@unach.edu.pe		
	2017012024@unach.edu.pe		
6.	Asesor(es): Ingresar apellidos y nombres en altas y bajas separado por coma: Ej: Pedraza Carmona, Juan Pedro)	DNIs:	ORCID:
	Vásquez Quintos, Joel	47345655	0000-0003-3159-1600
7.	Jurados: Ingresar apellidos y nombres en altas y bajas separado por coma: Ej: Pedraza Carmona, Juan Pedro en el siguiente orden: Presidente, Secretario y Vocal		
	Idrogo Gálvez, Milord		
	Benavides Gálvez, Jhonny Biler		
	Delgado Requejo, Yonel		
8.	Título de la tesis: Ingresar título de la tesis tipo oración: Ej: Los riesgos económicos y la rentabilidad de la empresa RAMSA en la provincia de Chota durante el 2020.		
	Gestión administrativa y su satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025.		
9.	Fecha publicación: Ingresar la fecha en el formato AAAA-MM-DD		
	2026-04-22		

10	Nivel de acceso:				Marcar con X
	De conformidad en el decreto legislativo N°. 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor; Ley N°30035 del repositorio Nacional de Ciencias y Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Reglamento de Grados y Títulos de la UNACH. Reglamento de Investigación de la UNACH y el Reglamento de Propiedad Intelectual de la UNACH. El Título de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Autónoma de Chota una licencia no exclusiva, firmada en este formato de autorización, para que la Universidad pueda reproducir, comunicar y distribuir la obra poniéndola en acceso libre en el Repositorio Institucional de la UNACH, bajo licencia Creative Commons				X
	Tipo de Acceso	Descripción	Periodo de Restricción	Justificación	Marca con X
	Abierto	Publicación inmediata			x
	Restringido	Cuando se desea restringir el acceso completo de trabajos, conducentes a grados y títulos. (Para ingresar el usuario tiene que requerir el permiso mediante correo al autor o administrador del sistema).			
	Con Periodo de Embargo	(solo resumen metadatos) Hasta una fecha determinada o periodo de liberación.	(Hasta 24 meses)		
	Condición Cerrada	No se registra el resumen en caso contenga información confidencial, de seguridad Nacional que amerite la reserva de la Información.			
11	Condición de la licencia Creative Commons:				Marcar con X
	Atribución no comercial compartir igual CC BY – NC - SA	Para las tesis que se sean de acceso abierto.			x
		Marcar cuando la tesis sea con Periodo de embargo, restringido.			

12	Nombre del grado	Marcar con X
	Contador Público	x
	Licenciado en Enfermería	
	Ingeniero Agroindustrial	
	Ingeniero Civil	
	Ingeniero Forestal y Ambiental	
13	Nombre del programa:	Marcar con X
	Ciencias Contables y Empresariales	x
	Ciencias de la Salud	
	Ciencias Agrarias (Ing. Agroindustrial. e Ing. Forestal y ambiental)	
	Ciencias de la Ingeniería	
14	Institución otorgante del grado:	Marcar con X
	Universidad Nacional Autónoma de Chota. Facultad de Ciencias Contables y Empresariales	x
	Universidad Nacional Autónoma de Chota. Facultad de Ciencias de la Salud.	
	Universidad Nacional Autónoma de Chota. Facultad de Ciencias Agrarias. (Ing. Agroindustrial. e Ing. Forestal y ambiental)	
	Universidad Nacional Autónoma de Chota. Facultad de Ciencias de la Ingeniería	
15	Resumen: Ingrese resumen de la tesis	
	Esta investigación se centra en la Municipalidad Distrital de Lajas puesto que enfrenta problemas como la falta de un plan que incluya y priorice la atención a los ciudadanos, en tal sentido se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025. Para esto se siguió una metodología basada en el método analítico, deductivo e hipotético-deductivo, además la investigación fue de tipo básica, de alcance descriptivo-correlacional y con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental-transeccional, la población lo conformaron 7,481 ciudadanos y una muestra de 366 ciudadanos; la técnica para acceder a la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, que fue validado por juicio de expertos y determinado su fiabilidad mediante Alfa de Cronbach con coeficientes mayor al 0.70. De la investigación se llegó a identificar que la gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025, con un coeficiente Tau b de Kendall de 0.611 con una significancia de 0.000. Además, se determinó que, la planeación se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana con un Tau b de Kendall de 0.482; la organización se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana evidenciado con el coeficiente Tau b de Kendall de 0.405; la dirección se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana evidenciado con el coeficiente Tau b de Kendall de 0.560 y el control se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana según el coeficiente Tau b de Kendall de 0.437 todos con una significancia de 0.000.	
16	Palabras claves o descriptores: Coloque todas las palabras clave que describan el contenido de la tesis.	
	Gestión administrativa	
	Satisfacción ciudadana	
	Municipalidad Distrital	
17	Índice: Ingrese tabla de contenidos de la tesis	

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.....	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1.Descripción del problema.....	17
1.2.Formulación del problema.....	19
1.2.1.Pregunta general.....	19
1.2.2.Preguntas específicas.....	19
1.3.Objetivos.....	20
1.3.1.Objetivo general.....	20
1.3.2.Objetivos específicos.....	20
1.4.Hipótesis.....	20
1.4.1.Hipótesis general.....	20
1.4.2.Hipótesis específicas.....	21
1.5.Justificación.....	21
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1.Antecedentes del problema.....	23
2.2.Bases teóricas científicas.....	28
2.3.Definición de términos básicos.....	32
CAPÍTULO III.....	34
MARCO METODOLÓGICO.....	34
3.1.Método de investigación.....	34
3.2.Tipo de investigación.....	35
3.3.Diseño de investigación.....	35
3.4.Operacionalización de variables.....	36
3.5.Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	37
3.5.1.Población.....	37
3.5.2.Muestra.....	38
3.5.3.Muestreo.....	38
3.5.4.Unidad de análisis.....	38
3.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.6.1.Técnicas de recolección de datos.....	38
3.6.2.Instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7.Procesamiento y análisis de datos.....	39
3.7.1.Procesamiento de datos.....	39
3.7.2.Análisis de datos.....	39
3.8.Aspectos éticos y de rigor científico.....	39
CAPÍTULO IV.....	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
4.1.Análisis e interpretación de resultados.....	40
4.2.Contrastación de hipótesis.....	45
4.2.1.Contrastación de hipótesis general.....	45
4.2.2.Contrastación de hipótesis específica 1.....	45
4.2.3.Contrastación de hipótesis específica 2.....	46
4.2.4.Contrastación de hipótesis específica 3.....	47
4.2.5.Contrastación de hipótesis específica 4.....	48
4.3.Discusión de resultados.....	49
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
ANEXOS.....	60
Anexo 1. Matriz de consistencias.....	60
Anexo 2. Instrumento.....	63
Anexo 3. Validación del instrumento.....	65
Anexo 4. Confiabilidad del instrumento.....	75

	Anexo 5. Autorización de la Municipalidad Distrital de Lajas..... 76 Anexo 6. Tablas del procesamiento de datos..... 77
18	Cita bibliográfica en APA (excepto en enfermería donde se utiliza estilo Vancouver)
	Cerquera, J., y Montenegro, E. (2026). Gestión administrativa y su satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público]. Universidad Nacional Autónoma de Chota, Cajamarca, Perú.
19	Declaración jurada de autoría, originalidad de tesis y no plagio
	DECLARO QUE: El tema de tesis es original, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, datos, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio son objeto de sanciones universitarias y/o legales

Firma y huella digital:






FIRMA

Fecha de autorización: 22 de abril de 2026