

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Gestión administrativa y su satisfacción ciudadana en la Municipalidad  
distrital de Lajas - 2025

**Para optar el título profesional de**

**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Jhosely Cerquera Peralta

Bach. Emma Rocío Montenegro Chávez

**ASESOR:**

Mg. CPC Joel Vásquez Quintos

**CHOTA – PERÚ**

**2026**

COPYRIGHT © 2026 by

**JHOSELY CERQUERA PERALTA, EMMA ROCÍO MONTENEGRO CHÁVEZ**

Todos los derechos reservados



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FCCE

Colpa Matara, 22 de enero de 2026.

C. N° 004-2026-UNACH-FCCE/UI.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: "**Gestión administrativa y su satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025**" elaborado por las bachilleres en Contabilidad: **Jhosely Cerquera Peralta y Emma Rocío Montenegro Chávez**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de 7%, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 0**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de Tesis fue asesorado por el **Mg. Joel Vásquez Quintos**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



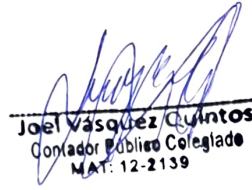
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
*Secretaría*  
**Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila**  
Unidad de Investigación - FCCE  
Responsable

## 7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)



Joel Vásquez Quintos  
Contador Público Colegado  
MAT: 12-2139

### Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 7% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

**Joel Vásquez Quintos**  
 Contador Público Colegado  
 MAT: 12-2139

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<div style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">1</div> <div style="background-color: #e91e63; padding: 2px;">Internet</div>	<p>repositorio.unach.edu.pe</p>	<p>2%</p>
<div style="background-color: #00bcd4; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">2</div> <div style="background-color: #00bcd4; padding: 2px;">Internet</div>	<p>www.repositorio.unach.edu.pe</p>	<p>2%</p>
<div style="background-color: #4caf50; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">3</div> <div style="background-color: #4caf50; padding: 2px;">Internet</div>	<p>hdl.handle.net</p>	<p>&lt;1%</p>
<div style="background-color: #9c27b0; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">4</div> <div style="background-color: #9c27b0; padding: 2px;">Internet</div>	<p>repositorio.continental.edu.pe</p>	<p>&lt;1%</p>
<div style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">5</div> <div style="background-color: #e91e63; padding: 2px;">Internet</div>	<p>repositorio.ucv.edu.pe</p>	<p>&lt;1%</p>
<div style="background-color: #00bcd4; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">6</div> <div style="background-color: #00bcd4; padding: 2px;">Publicación</div>	<p>Garavito Flores, Elvia. "La gestión pedagógica y la calidad educativa de las institu...</p>	<p>&lt;1%</p>
<div style="background-color: #4caf50; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">7</div> <div style="background-color: #4caf50; padding: 2px;">Internet</div>	<p>repositorio.upci.edu.pe</p>	<p>&lt;1%</p>
<div style="background-color: #9c27b0; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-bottom: 5px;">8</div> <div style="background-color: #9c27b0; padding: 2px;">Internet</div>	<p>repositorio.unc.edu.pe</p>	<p>&lt;1%</p>



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11:00 am del 28 de enero de 2026, reunidos en el Auditorium Luca Pacioli de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 236-2025-FCCE-UNACH, conformado por:

- Dr. Milord Idrogo Gálvez, identificado con DNI N° 42317365 Presidente
- Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez, identificado con DNI N° 45647497, Secretario
- MBA. Yonel Delgado Requejo, identificado con DNI N° 71622304 Vocal.

Reunidos para iniciar la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 013-2026-FCCE-UNACH cuyo título es: **“Gestión administrativa y su satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025”**, perteneciente a las Bachilleres en Contabilidad: Jhosely Cerquera Peralta y Emma Rocío Montenegro Chávez, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

### “APROBADO POR UNANIMIDAD”

El Informe Final de Tesis con calificativo de **15 (QUINCE)** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 11:40 am del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Dr. Milord Idrogo Gálvez  
Presidente

Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez  
secretario

MBA. Yonel Delgado Requejo  
Vocal

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

Gestión administrativa y su satisfacción ciudadana en la Municipalidad  
distrital de Lajas - 2025

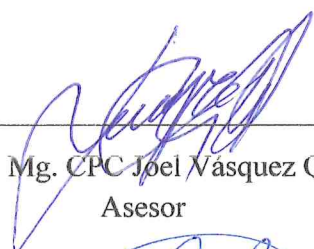
**Para optar el título profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Jhosely Cerquera Peralta

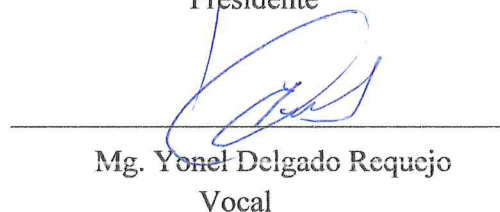
Bach. Emma Rocío Montenegro Chávez

**Asesor y Jurado Evaluador:**

  
Mg. CPC Joel Vásquez Quintos  
Asesor

  
Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez  
Secretario

  
Dr. Cs. Milord Idrogo Gálvez  
Presidente

  
Mg. Yonel Delgado Requejo  
Vocal

**Chota – Perú**

**2026**

## **DEDICATORIA**

Con profunda gratitud y amor dedico esta tesis a mis queridos padres Victor y Soledad que con su ejemplo de superación y resiliencia me inspiraron y motivaron alcanzar cada meta propuesta acompañándome a dar por concluida esta etapa de mi vida.

*Jhosely*

Dedico este trabajo a mis padres y hermanos por ser mi soporte incondicional en cada etapa, por creer en mí y acompañarme con paciencia y amor a lo largo del camino. Por ser mi fuente de motivación y darme la fuerza para no rendirme, cada logro alcanzado lleva su sacrificio silencioso.

*Emma Roció*

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor por ser nuestra guía y compartir no solo sus conocimientos, sino su paciencia y dedicación, este trabajo es el resultado de su entrega y confianza.

A nuestros padres, hermanos y todas las personas que nos brindaron consejos y su apoyo incondicional para finalizar con éxito nuestros estudios.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

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

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de las variables planteadas</i> .....	36
<b>Tabla 2</b> <i>Población del distrito de Lajas</i> .....	37
<b>Tabla 3</b> <i>Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana</i> .....	40
<b>Tabla 4</b> <i>Relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana</i> .....	41
<b>Tabla 5</b> <i>Relación entre la organización y la satisfacción ciudadana</i> .....	42
<b>Tabla 6</b> <i>Relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana</i> .....	43
<b>Tabla 7</b> <i>Relación entre el control y la satisfacción ciudadana</i> .....	44
<b>Tabla 8</b> <i>Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana</i> .....	45
<b>Tabla 9</b> <i>Relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana</i> .....	46
<b>Tabla 10</b> <i>Relación entre la organización y la satisfacción ciudadana</i> .....	47
<b>Tabla 11</b> <i>Relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana</i> .....	48
<b>Tabla 12</b> <i>Relación entre el control y la satisfacción ciudadana</i> .....	48
<b>Tabla 13</b> <i>Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión administrativa</i> .....	75
<b>Tabla 14</b> <i>Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción del ciudadano</i> .....	75
<b>Tabla 15</b> <i>Cree usted que la municipalidad establece objetivos claros y orientados a atender adecuadamente las necesidades de los ciudadanos</i> .....	77
<b>Tabla 16</b> <i>Cree usted que la municipalidad cuenta con un plan de trabajo organizado que permite a los trabajadores atender a los ciudadanos cuando lo necesitan</i> .....	77
<b>Tabla 17</b> <i>Percibe usted que la municipalidad tiene una estructura organizada y clara, reflejada en los trámites administrativos que realiza</i> .....	78

<b>Tabla 18</b> Cree usted que existe una buena coordinación entre los trabajadores y funcionarios de la municipalidad al momento de atender los trámites de los ciudadanos .....	78
<b>Tabla 19</b> Considera usted que la municipalidad toma decisiones pensando en el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos .....	79
<b>Tabla 20</b> Percibe usted que en la municipalidad se ejerce un liderazgo adecuado en la atención al ciudadano .....	79
<b>Tabla 21</b> Considera usted que la municipalidad cuenta con procedimientos claramente establecidos para cada trámite administrativo que realiza .....	80
<b>Tabla 22</b> Cree usted que la municipalidad evalúa el desempeño de sus trabajadores para asegurar una buena atención a los ciudadanos .....	80
<b>Tabla 23</b> Considera que los procedimientos administrativos en la municipalidad son adecuados y cumple sus expectativas .....	81
<b>Tabla 24</b> Sus trámites realizados en la municipalidad han sido atendidos oportunamente ...	81
<b>Tabla 25</b> Al momento de realizar un trámite en la municipalidad, los trabajadores le informan los pasos a seguir .....	82
<b>Tabla 26</b> La municipalidad le brinda facilidades para realizar sus trámites, ya sea presencial o virtual .....	82
<b>Tabla 27</b> Considera que el espacio físico de las instalaciones en la municipalidad es adecuado para realizar sus trámites .....	83
<b>Tabla 28</b> Considera que los equipos y materiales que cuenta la municipalidad son los adecuado para brindarle una buena atención .....	83
<b>Tabla 29</b> La información que se le brinda en la municipalidad absuelve sus dudas y es pertinente para el trámite que desea realizar .....	84

**Tabla 30** *La información que se le brinda en la municipalidad es actual y corresponde al trámite que realizó* ..... 84

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Diseño del estudio</i> .....	36
-------------------------------------------------	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**TUPA** : Texto Único de Procedimientos Administrativos

**MEF** : Ministerio de Economía y Finanzas

**INEI** : Instituto Nacional de Estadística e Informática

## RESUMEN

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.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, satisfacción ciudadana, municipalidad distrital

## ABSTRACT

This research focuses on the District Municipality of Lajas, as it faces problems such as the lack of a plan that includes and prioritizes citizen services. In this regard, the objective was to determine the relationship between administrative management and citizen satisfaction in the District Municipality of Lajas - 2025. To this end, a methodology based on analytical, deductive, and hypothetical-deductive methods was followed. The research was basic in nature, descriptive-correlational in scope, and quantitative in design, using a non-experimental-transversal approach. The population consisted of 7,481 citizens and a sample of 366 citizens. The technique used to access the information was a survey, and the instrument was a questionnaire, which was validated by expert judgment and determined to be reliable using Cronbach's alpha with coefficients greater than 0.70. The research identified that administrative management is directly related to citizen satisfaction in the District Municipality of Lajas – 2025, with a Kendall's Tau b coefficient of 0.611 and a significance of 0.000. In addition, it was determined that planning is directly related to citizen satisfaction with a Kendall's Tau b coefficient of 0.482; organization is directly related to citizen satisfaction, as evidenced by a Kendall's Tau b coefficient of 0.405; management is directly related to citizen satisfaction, evidenced by a Kendall's Tau b coefficient of 0.560; and control is directly related to citizen satisfaction, according to a Kendall's Tau b coefficient of 0.437, all with a significance of 0.000.

**Keywords:** Administrative management, citizen satisfaction, district municipality



## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

La administración en las municipalidades en América Latina, se enfrenta a varios desafíos, que incluyen la corrupción, la falta de recursos, la escasa participación de los ciudadanos y las restricciones técnicas. La descentralización y liberalización de las administraciones municipales pueden ser oportunidades para optimizar la gestión administrativa en los países. En muchas municipalidades, se implementan modelos de municipio hispano sin actualizaciones, incorporando proyectos completamente ajenos que no se valoran según la coyuntura regional. No obstante, esto no es bastante para satisfacer a los ciudadanos con respecto a los trámites administrativos. La municipalización del desarrollo se considera el método más efectivo en América Latina para alcanzar metas de desarrollo rural con la participación de los ciudadanos. Además, la escasez de recursos constituye desafíos que impactan a la administración municipal en América Latina (Sánchez & Liendo, 2020).

En México, la gestión en las municipalidades tiene gran importancia en la satisfacción de los ciudadanos, sin embargo, están vinculados con la percepción negativa que poseen acerca de la administración pública en el presente. Así pues, la exploración de opciones que contribuyan a modificar esta percepción siempre será un respaldo relevante para mejorar las relaciones entre el Estado y la sociedad. Los individuos ven como improbable asumir los costos y riesgos que conlleva la colaboración y participación colectiva cuando ven a otros como oportunistas y fraudulentos. En cambio, cuando confían en la sinceridad de los demás, la colaboración y el esfuerzo conjunto se tornan más viables (Bañuelos et al., 2023).

En Ecuador la gestión administrativa municipal presenta falencias, puesto que el 34.15% en una evaluación lo calificó como desfavorable a la gestión, siendo que el 14.44%



sintió que la satisfacción era baja y únicamente el 9.51% creyó que era alta. Además, el 34.51% de los habitantes declaró que la gestión era adecuada y el 31.34% la evaluó como buena, lo cual indica que la administración municipal es regular, siendo necesario mejoras en la gestión administrativa para que los ciudadanos estén satisfechos con los trámites y servicios que reciben en la municipalidad (Carpio, 2020).

En el Perú administración municipal es un asunto extenso, complicado y esencial para enfrentar los retos a los que se afrontan poblaciones. Uno de los mayores retos es el crecimiento demográfico en las ciudades, ya que se calcula que para 2050, el 68% de la población global residirá en áreas urbanas. Esta circunstancia origina muchos retos, dando lugar a varios problemas financieros, sociales y sanitarios, e impide el desarrollo sostenible de las urbes. Así mismo, ante esta situación la gestión administrativa es crucial para la satisfacción de los ciudadanos, ya que estos recurren a las municipalidades con sus inquietudes a realizar trámites administrados de diferente índole (Cabrera et al., 2024).

Además, en el Perú, en la municipalidad distrital de Jayanca, no existen técnicas o procedimientos aplicados en la administración del ente municipal. Respecto a la satisfacción ciudadana, existe un número mayor de personas que están insatisfechas con la gestión administrativa del municipio; pues opinan al realizar trámites no hay respeto para ser atendidos. Asimismo, se diagnosticó que la municipalidad de Jayanca carece de un programa que ayude a orientar y prestar una buena atención al ciudadano y a la comunidad (Villanueva et al., 2022).

Olivera (2023) menciona que en Cajamarca las entidades públicas afrontan problemas de gestión administrativa, en todos los niveles de gobierno. Asimismo, hay deficiencias en la administración pública, predominando sistemas de planificación desconectada, en los que el gobierno no se enfoca en las necesidades de la población, estructura organizativa y funciones ineficientes. Muchas instituciones no alcanzan sus objetivos, producción deficiente de



servicios, debido a la falta de recursos y habilidad para perfeccionar procesos, y una articulación gubernamental deficiente. Tal es el caso de la Municipalidad Provincial de Jaén, donde se hallaron procesos de gestión ineficientes, como la ausencia de un plan estratégico que posibilite lograr los objetivos establecidos. Además, existen retos en la responsabilidad social porque los servicios que se brindan solo fueron diseñados para cumplir con lo que demanda el gobierno central, no con el objetivo de aportar y beneficiar a su población, lo que está causando incomodidades en los habitantes.

En la Municipalidad Distrital de Lajas presenta problemática similar respecto a su gestión administrativa, es decir que se fijan metas y objetivos de acuerdo a exigencias del gobierno central, más no centran su atención en la población; este problema tiene como causa, la falta de un plan que incluya y priorice la atención a los ciudadanos. Lo que tiene como consecuencia el malestar en la ciudadanía, ya que sus trámites no son atendidos oportunamente causando insatisfacción ciudadana. Por tanto, con la presente investigación se busca relacionar la gestión administrativa de la municipalidad con la satisfacción ciudadana.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Pregunta general***

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025?

### ***1.2.2. Preguntas específicas***

¿Cómo se relaciona la planeación con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025?

¿Cómo se relaciona la organización con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025?



¿Cómo se relaciona la dirección con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025?

¿Cómo se relaciona el control con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025?

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

Analizar la relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

Analizar la relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

Analizar la relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

Analizar la relación entre el control y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

### **1.4. Hipótesis**

#### ***1.4.1. Hipótesis general***

**H<sub>a</sub>:** La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025.



**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025.

#### ***1.4.2. Hipótesis específicas***

La planeación se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

La organización se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

La dirección se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

El control se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

#### **1.5. Justificación**

Teóricamente el estudio se realizó con el fin de contribuir y brindar información teórica sobre las variables como es la gestión administrativa y satisfacción ciudadana desde un enfoque de las ciencias contables, asimismo, fue fundamentada en teorías científicas respecto a las variables.

El estudio se justifica de forma práctica porque la gestión administrativa en las municipalidades es aún deficiente y con el estudio se evaluó como es la gestión que realizan las municipalidades para adoptar las medidas y acciones necesarias para aumentar su capacidad y eficacia al momento de tomar decisiones, así como en la disposición de los recursos, además ayuda a que la población se sienta satisfecha mediante la atención oportuna a sus requerimientos.



En relación a la justificación valorativa la investigación contribuye a fomentar una buena gestión administrativa en la municipalidad de tal manera que apliquen estrategias para mejorar su gestión lo cual es beneficioso para la población porque tendrán una gestión de calidad que satisfaga sus necesidades.

Finalmente, respecto a la justificación académica el estudio es realizado con la finalidad de obtener el título profesional de contador público. Asimismo, contribuirá como referencia para futuras investigaciones dentro y fuera de la universidad.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

Carpio (2020) en la provincia de Los Ríos – Ecuador, en su investigación se planteó como objetivo relacionar la gestión administrativa municipal con la satisfacción de la ciudadanía del Cantón de la provincia de Los Ríos; donde identificó que la gestión para el 34.15% es mala, el 34.51% dijo que es adecuada y el 31.34% restante lo calificó como buena; respecto a la satisfacción de los ciudadanos, se halló que el 34.86% la evaluó como baja, el 33.0% como promedio y el 32.04% como alta. Además, se encontró que las variables tienen una relación significativa (con un valor de 0.147 y un p de 0.013) según la prueba de correlación Rho de Spearman; así mismo, se determinó que hay una correlación directa entre la planificación estratégica y la satisfacción ciudadana, con un Rho de 0.142 y un p de 0.017. Se llevaron a cabo encuestas a un grupo de 284 personas, que forman parte de una población total de 19970 ciudadanos, con el fin de recolectar datos. Se empleó una metodología cuantitativa no experimental en la investigación, de nivel básico y correlacional.

Con ello, esta investigación nos sirve como referencia porque estudia un objetivo similar al planteado lo que consentirá no solo concertar resultados, sino que seguir una metodología similar.

Romero (2024) en Guayaquil – Ecuador, realizó una investigación la intención de establecer el nivel de satisfacción ciudadana en el municipio de Guayaquil. Se identificó que la satisfacción ciudadana es regular para el 79.5% y para el 20.5% es buena, evidenciando que la municipalidad debe implementar mejoras en sus procesos administrativos para generar mayor satisfacción de la población. La indagación fue no experimental, cuantitativa, de tipo



básico y de nivel descriptivo, la población fueron 4500 ciudadanos y una muestra de 528 personas, para recoger información se aplicaron encuestas.

Se está considerando como referencia, porque tiene como fin describir el nivel de satisfacción ciudadana en un municipio, lo cual se enlaza con lo trazado en la mencionada indagación, lo que servirá para la discusión de resultados.

Hurtado (2023) en Trujillo – Perú, realizó una tesis que tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén. Donde determinó que la gestión administrativa presenta un nivel malo para el 76.7% de los ciudadanos y para el 23.3% la gestión es regular; por otro lado, respecto a la satisfacción del ciudadano el 80% de la población está insatisfecha, el 16.7% satisfecho y sólo el 3.3% muy satisfecho. Además, se identificó que las variables se relacionan significativamente según Rho de Spearman de 0.895 y un valor p de 0.001, asimismo, respecto a las dimensiones se encontró que la planificación y la satisfacción de los ciudadanos están directamente relacionadas, con un coeficiente Rho de 0.615 y un valor p de 0.001; la organización y la satisfacción ciudadana también tienen una conexión directa, con un Rho de 0.497 y un p de 0.01; el control y la satisfacción ciudadana presentan una relación directa, con un Rho de 0.531 y un p de 0.001; por último, se evidenció que las variables en estudio (dirección y satisfacción ciudadana) también están conectadas directamente (Rho = 0.533, p = 0.000). La metodología fue no experimental, de enfoque cuantitativo, tipo básico y de nivel correlacional, su muestra estuvo conformado por 60 ciudadanos, a quienes se aplicaron encuestas para el recojo de datos.

Podemos apreciar que esta investigación tiene objetivos similares a los planteados en este estudio, lo que representa gran importancia para la comparación de resultados y llegar a conclusiones lógicas.



Correa (2024) en el Callao – Perú, en su investigación tuvo su objetivo de establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana de la Región Callao. Determinó que las variables se relacionan de manera directa y significativa con Rho de Spearman de 0.545 y una significancia de 0.000, lo que demuestra que cuando en la gestión hay mejoras, esta se vería reflejado en la satisfacción de los ciudadanos. Esta siguió una metodología no-experimental, básica y de alcance correlacional; el universo lo conformaron 1.19 millones de ciudadanos, con una muestra de 201 ciudadanos, para los cuales se aplicó la encuesta para el recojo de la información.

Este tema centra su atención en relacionar las variables también planteadas como las gestiones administrativas y la satisfacción de ciudadano, lo que guarda estrecha vinculación por tener objetivos similares.

Celadita (2024) en Lima – Perú, su intención fue evaluar la gestión administrativa y como se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos en una municipalidad de Lima. Determinó que la gestión administrativa presenta un nivel medio conforme al 50% de los ciudadanos y el 27.3% evidenciaron un nivel bajo y un 22.7% lo consideraron en un nivel alto; por otro lado, la satisfacción ciudadana se encuentra en un nivel medio para el 44.2% para el 32.5% es bajo y sólo para el 23.4%; asimismo, se identificó que las variables se relacionan significativamente según la prueba Tau b de Kendall de 0.822 y un p de 0.000; de igual manera, determinó que la planificación está vinculada con la satisfacción de los ciudadanos, con un Tau b de Kendall de 0.620 y un p de 0.000; que la organización tiene una relación directa con la satisfacción ciudadana, también con un Tau b de Kendall por valor de 0.546 y un p de 0.000; que la dirección se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana, con un Tau b de Kendall correspondiente a 0.733 y un p de 0.000; y por último, que el control tiene una relación directa con la satisfacción ciudadana, teniendo igualmente como referencia un Tau b de Kendall igual a 0.593 y un p igual a cero. La metodología que



utilizó fue de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo y alcance correlacional; el universo poblacional fueron 254 y la muestra fueron 154 ciudadanos, para recoger la información se emplearon encuestas.

Este estudio se enlaza directamente con lo descrito en esta indagación, puesto que presenta una problemática similar y objetivos que permitirá la contrastación de los resultados encontrados.

Riojas (2024) en Lima – Perú, en su investigación su objetivo fue analizar la relación que tiene la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la municipalidad distrital de Lima. Se determinó que el 24% de la ciudadanía considera que la administración es buena, el 66.4% que es regular y el 9.6% que es mala. En cuanto a lo que los ciudadanos piensan de su satisfacción, el 25.8% la consideró alta, el 28.9% baja y el 45.3%, media. Asimismo, se halló una correlación notable entre las variables, con un chi-cuadrado de 353.305 y un  $p = 0.000$ . La investigación tuvo un enfoque correlacional y explicativo, fue cuantitativa, aplicada y de tipo hipotético-deductivo; además, no se realizó en condiciones experimentales. La población estuvo formada por 5,690 ciudadanos y la muestra abarcó a 384 personas; se les realizaron encuestas para recolectar información.

Muestra relevancia, puesto que evidencia resultados coherentes con lo planteado, siendo útil para confrontar datos y resultados con este autor.

Reaño (2021) en Chiclayo – Perú, su tesis tenía como objetivo establecer el nivel de relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Reque-Chiclayo. Determinó que existe una relación significativa entre las variables, lo cual se evidencia en la prueba Rho de Spearman, que tiene un valor  $p$  de 0.258 y una significación de 0.000. Por lo tanto, se afirma que la población estará más satisfecha si la administración mejora. La población estuvo compuesta por 5,724 ciudadanos



y la metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental y con un alcance correlacional y la muestra por 281 ciudadanos, a quienes se les aplicó encuesta para recolectar información.

Esta investigación es relevante para la discusión de resultados porque muestra un resultado de relación que guarda relación con lo que se pretende estudiar en la municipalidad distrital de Lajas.

Quichiz (2023) en Huacho – Perú, realizó una investigación que tuvo como propósito establecer como se relaciona la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Distrital de Végueta. Donde determinó que la gestión administrativa presenta un nivel medio según el 71% de los ciudadanos, el 21% lo calificaron en un nivel alto y el 8% lo evidencia como nivel bajo; por otro lado, respecto a la satisfacción del ciudadano se identificó que el 66% están medianamente satisfechos, el 19% insatisfechos y el 15% están satisfechos; además se determinó que las variables planteadas se relacionan de manera significativa con un Rho de Spearman de 0.904 y una significancia de 0.000. La indagación siguió un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional, con una población de 463 y una muestra de 210 ciudadanos, aplico encuestas para recabar la información.

Fue útil en la discusión de datos, puesto que presenta una problemática similar que fue estudiada en una entidad pública, lo que es razón de esta investigación, desarrollándose el estudio en la municipalidad distrital de Lajas.

Bravo (2023) en Huarango - Cajamarca, en su tesis, cuyo objetivo era establecer la relación entre la gestión municipal y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de Huarango, concluyó que existe un vínculo directo y significativo entre ambas, con un coeficiente R de Pearson de 0.812 y una significancia de 0.000. Se llevó a cabo una investigación básica, con un diseño transversal y no experimental. Se llevó a cabo una



encuesta a 377 habitantes ciudadanos, utilizando como instrumento para la recopilación de datos el cuestionario y como técnica la encuesta.

Se considera como antecedente porque se realizó la investigación en una municipalidad distrital, siendo relevante porque la presente investigación también se realizará en una municipalidad distrital local.

Gavidia y Vásquez (2024) en Chota – Cajamarca, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la administración pública y el nivel de satisfacción de los habitantes en Chota. Descubrió que un 41 % de la ciudadanía tiene una opinión regular sobre la gestión pública y que su satisfacción con ella es moderada, alcanzando el 43 %. Asimismo, se determinó que existe una relación positiva y fuerte entre la satisfacción de los ciudadanos y la gestión pública, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.756 y una significancia menor a 0.05. La metodología utilizada fue no experimental, de tipo transversal y correlacional. La población total era de 329.100 personas, mientras que la muestra estaba formada por 380 ciudadanos. Un cuestionario fue el instrumento empleado para recolectar los datos a través de una encuesta.

Este antecedente fue relevante porque se relaciona con el objetivo planteado, lo que ayudará la confrontación de resultados, considerando primordialmente que es en la ciudad de Chota.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

Taylor (1856-1915) en su teoría “*la administración científica*”, se plantea que la organización y la gestión deben analizarse a partir de la observación y la experiencia directa. La improvisación debe dar paso a la planificación, y las prácticas basadas únicamente en la costumbre deben sustituirse por métodos científicos. En este sentido, Taylor aportó al ordenar



y sistematizar el estudio de la organización, definir modelos de trabajo, capacitar a los trabajadores, promover la especialización tanto de empleados como de gerentes e incorporar una sala de planificación. Todo ello refleja la adopción de un enfoque metódico para analizar, organizar y mejorar el trabajo.

Fayol (1971) en su teoría administrativa, se argumenta que una gestión adecuada se basa en identificar patrones fundamentales. Sobre esa base, se determinan cinco componentes esenciales. La planificación es el proceso que consiste en analizar el futuro y elaborar un plan de acción. La organización se refiere a la creación de una estructura organizativa que permita alcanzar las metas y objetivos propuestos. La dirección implica mantener la actividad del personal dentro de la empresa mediante incentivos y mecanismos de motivación. Finalmente, el control se encarga de verificar que las actividades realizadas coincidan con el plan previamente establecido.

La teoría de Fayol representa una aportación relevante a la administración al introducir diversos elementos que deben considerarse para su correcta aplicación. Entre ellos destaca la universalidad de la gestión, al proponer una teoría administrativa que puede aplicarse a cualquier tipo de organización, así como la necesidad de enseñar administración en colegios y universidades como parte fundamental de la formación profesional.

Las acciones fundamentales de la administración son explicadas por Marcó et al. (2016) de la siguiente manera:

Planificación: Es la determinación de los fundamentos que orientan las acciones, teniendo en cuenta las metas deseadas; también establece normas generales a seguir para lograrlas. Por ende, planear incluye:

- Planteamiento de objetivos, se refiere a la definición de lo que se desea alcanzar, así como de los procedimientos necesarios para lograrlo.



- El plan de trabajo, se establece a partir de las técnicas de trabajo y se relaciona con la ejecución de actividades dentro de un tiempo previamente determinado.

Organización: Este elemento tiene como objetivo estructurar la compañía para observar si se cumplen las metas. Es posible comprender la organización como el método en que se articulan y coordinan las actividades específicas dentro de la empresa, lo que permite definir funciones y responsabilidades. En este sentido, la organización comprende:

- Estructura orgánica, que se especifica por la coordinación de las distintas áreas de la compañía y la clarificación de las relaciones de subordinación.
- Coordinación, entendida como la armonización y la interrelación entre los puestos que conforman la organización.

Dirección: Este elemento se relaciona con los esfuerzos que realizan las personas hacia el logro de las metas establecidas por la empresa; en otras palabras, su finalidad es guiar y fortalecer a la organización. Asimismo, se vincula con la forma en que la empresa se organiza y gestiona sus recursos humanos. Para llevar a cabo esta función, resultan fundamentales la comunicación, como base para la toma de decisiones, y el liderazgo, como medio para motivar al personal.

El Control: Esta etapa se encarga de orientar las actividades hacia un objetivo específico con el fin de comprobar si las acciones realizadas permiten alcanzar los resultados previstos, procurando que estos se mantengan alineados con los objetivos previamente definidos, organizados y dirigidos. Además, se pueden identificar las diferencias entre los resultados obtenidos y lo planeado, lo que permite examinar sus causas y corregir el rumbo de la organización. El control consta de dos etapas fundamentales. La primera implica la creación de políticas o criterios, los cuales son las normas que guían la toma de decisiones y determinan qué acciones se deben seguir. La segunda se centra en la evaluación de los



resultados, y su propósito es obtener información precisa sobre el desempeño de la operación supervisada (Chiavenato, 2006).

### **2.2.2. Satisfacción ciudadana**

De acuerdo a Medina et al. (2021) se refiere a un estado psicológico de bienestar y disposición positiva de un individuo hacia la administración de una organización. Los principales motivos de satisfacción del ciudadano son la implementación, el refuerzo de la democracia y la importancia de que las personas utilicen medios adecuados en vez de acudir presencialmente a las oficinas, como un método para economizar gastos. Además, los ciudadanos deben estar convencidos de que la utilización de los informes es eficaz para solucionar sus problemas o satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, Rivera et al. (2024) menciona que la satisfacción ciudadana se sujeta a cuatro dimensiones que caracteriza dicha satisfacción, estas son: procedimientos y trámites, atención al ciudadano, estado de las instalaciones y calidad de la información.

Procedimientos y trámites. Pasos que se siguen para administrar el municipio y para que los ciudadanos puedan obtener servicios, que requieran tramitar para obtener un acto administrativo, por lo tanto, integra: procedimientos administrativos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y por lo trámites, que consisten en cumplir pasos para obtener un servicio o información de la municipalidad (Rivera et al., 2024).

Atención al ciudadano. Facilidades que ofrece una entidad para que los ciudadanos puedan realizar sus trámites, brindando información al ciudadano para mejorar la relación entre la entidad y la población y, además, estableciendo canales de atención ya sea presencial o virtual (página web, móvil o correo electrónico) (Rivera et al., 2024).



Estado de las instalaciones. Hace reseña a espacios físicos donde se desarrolla diferentes proritudes administrativas de la entidad o donde se brinda a la atención a los ciudadanos para realizar sus trámites administrativos, por otro lado, se considera también al estado de los equipos y materiales ya que son indispensables para realizar los procedimientos y trámites necesarios por parte de la población (Medina et al., 2021).

Calidad de la información. La calidad de la información en las entidades públicas se refiere a la exactitud, integridad, y actualidad de los datos. Es fundamental para el gobierno de datos y para que los servicios públicos satisfagan las necesidades de los ciudadanos (Medina et al., 2021).

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **2.3.1. Ciudadanos**

Un ciudadano es una persona que forma parte de un Estado nacional y que se encuentra sujeta a sus leyes, lo cual implica el ejercicio de derechos, así como el cumplimiento de obligaciones (Rivera et al., 2024).

#### **2.3.2. Entidades públicas**

Las instituciones públicas son organizaciones cuyo objetivo principal es atender las necesidades de la sociedad y que se encuentran bajo la autoridad del gobierno. Estas abarcan, entre otras instancias, los gobiernos locales y estatales, así como los departamentos, oficinas y agencias que forman parte de su estructura administrativa (MEF, 2021).

#### **2.3.3. Gestión administrativa**

La administración se entiende como el conjunto de actividades orientadas a dirigir y gestionar una organización mediante el uso eficiente de sus recursos. Su propósito es alcanzar los objetivos de la empresa y optimizar sus resultados (Chiavenato, 2006).

#### **2.3.4. Objetivos institucionales**



Los fines institucionales son los objetivos que una entidad busca alcanzar en un periodo determinado. Estos sirven como referencia para orientar los recursos y los esfuerzos de la institución (MEF, 2021).

### **2.3.5. Organización**

La fase de organización es la encargada de estructurar las actividades y los recursos de una empresa con el fin de alcanzar sus objetivos dentro del proceso administrativo (Chiavenato, 2006).

### **2.3.6. Plan estratégico**

El plan estratégico es una herramienta que define las metas de una organización y las acciones necesarias para alcanzarlas. Se trata de un documento que orienta a la empresa hacia el logro de sus objetivos a largo plazo (MEF, 2021).

### **2.3.7. Satisfacción del ciudadano**

“El grado de satisfacción del ciudadano señala la calidad de los servicios públicos y la administración gubernamental. Se evalúa mediante cuestionarios, que facilitan la identificación de áreas para mejorar” (Rivera et al., 2024, p. 25).

### **2.3.8. Servicios públicos**

Los servicios públicos son actividades que el Estado realiza para satisfacer las necesidades de la colectividad. Son prestados por el Estado o por entidades privadas bajo control estatal (Rivera et al., 2024).

### **2.3.9. Trámites administrativos**

Son las acciones que se llevan a cabo para cumplir con los requisitos y pasos que establece el Estado, con el fin de obtener un derecho, ejercer una actividad u cumplir con una obligación (Rivera et al., 2024).

### **2.3.10. TUPA**



“Documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos que, por exigencia legal, deben iniciar los administrados ante las entidades para satisfacer o ejercer sus intereses o derechos” (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2021, p. 2).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

Se utilizó el método analítico, “en este método, algo es objeto de análisis cuando vemos sus partes por separado. El método analítico consiste precisamente en descomponer un objeto en sus partes constitutivas” (Del Cid et al., 2011, p. 19). Esto sirvió para estudiar las variables como gestión administrativa y satisfacción ciudadana, así como sus dimensiones.

Por otro lado, el método deductivo, que “a partir de una teoría, el investigador recoge datos para corroborar que la realidad es conforme a la explicación teórica. A partir de un marco conceptual, se observa la realidad, se recogen datos y se representa su estado” (Del Cid et al., 2011, p. 20). Se plasma en la investigación porque se fundamenta en teorías de la gestión administrativa como Taylor para posteriormente llegar a conclusiones.

Además, se aplicó el método hipotético-deductivo, que “parte de una teoría de la cual se deducen una o más hipótesis; de la cual después se deducen o desprenden las variables a



estudiar” (Del Cid et al., 2011, p. 22). Este método permitió contrastar las hipótesis planteadas para deducir conclusiones claras y precisas del estudio.

### **3.2. Tipo de investigación**

De acuerdo a su fin fue básica, conforme lo señala Ñaupas et al. (2018) este tipo de estudios su fin es generar conocimiento respecto a variables sujetas a análisis. Por tanto, se buscó generar conocimientos respecto a la relación entre la gestión administrativa y satisfacción ciudadana.

Asimismo, la investigación fue de alcance descriptivo - correlacional, que se caracteriza por la identificación de características de una o más variables, y correlacional que se orienta a medir el grado de relación entre dos o más variables (Arias, 2012). Es decir, que se describió las variables tales como gestión administrativa y satisfacción del ciudadano, así como determinar el grado de relación entre las mismas.

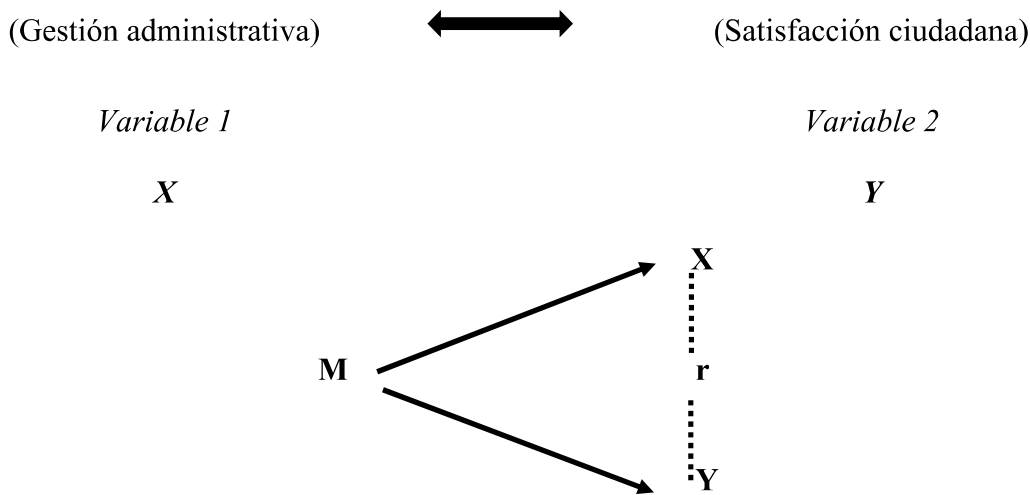
Considerando el enfoque de investigación, este fue cuantitativo, “por el uso de métodos matemáticos y estadísticos para representar un fenómeno” (Bernal, 2010, p. 53). Razón por la cual se aplicaron cuestionarios para recoger los datos lo que se empleó la estadística para procesarlo.

### **3.3. Diseño de investigación**

El diseño a utilizar fue no experimental-transeccional, puesto que Hernández et al. (2014) lo señala que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Y son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 152). En tal sentido, nos permitió realizar el estudio sin la manipulación de las variables como gestión administrativa y satisfacción del ciudadano, y por consiguiente la información se recogió en un tiempo definido de 2025.

### Figura 1

*Diseño del estudio*



Donde:

M: Muestra

X: Gestión administrativa

Y: Satisfacción ciudadana

r: Relación

### 3.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables planteadas*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Fayol (1971) en su teoría administrativa, sostiene que una gestión administrativa apropiada se basa en patrones particulares que son identificables. Asimismo, establece cinco elementos	Planeación	Planteamiento de objetivos Plan de trabajo
		Organización	Estructura orgánica Coordinación



	fundamentales: organización, planeación, dirección y control.	Dirección	Toma de decisiones
			Liderazgo
		Control	Establecimiento de procedimientos
			Medición de resultados
Satisfacción ciudadana	De acuerdo a Medina et al. (2021) la satisfacción se refiere a un estado psicológico de bienestar y disposición positiva de un individuo hacia la administración de una organización. Los principales motivos de satisfacción del ciudadano son la implementación, el refuerzo de la democracia y la importancia de que las personas utilicen medios adecuados en vez de acudir presencialmente a las oficinas, como un método para economizar gastos.	Procedimientos y trámites	Procedimientos administrativos
		Atención al ciudadano	Trámites
			Brindar información
			Canales de atención
			Espacio físico
		Estado de las instalaciones	Estado de equipos y materiales
		Calidad de información	Información exacta
			Información actual

### 3.5. Población, muestra, muestreo y la unidad de análisis

#### 3.5.1. Población

Lo conformaron 7,481 ciudadanos mayores de 18 años del Distrital de Lajas (INEI, 2025).

**Tabla 2**

*Población del distrito de Lajas*

Edades	Número de ciudadanos
18 – 29 años	2,019
30 – 59 años	4,042
60 años a más	1,420
<b>Total</b>	<b>7,481</b>



Nota. Datos obtenidos de INEI (2025).

### 3.5.2. *Muestra*

Para esto se recurrió a la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Quedando de la siguiente manera:

$$n = \frac{7481 * (1.96)^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2 * (7481 - 1) + (1.96)^2 * 50\% * 50\%}$$

$$n = 366$$

Por consiguiente, la muestra fueron 366 ciudadanos que vienen realizando un trámite administrativo en la Municipalidad Distrital de Lajas.

### 3.5.3. *Muestreo*

Se recurrió al muestreo no probabilístico por conveniencia de las investigadoras, puesto que se aplicará el instrumento a los ciudadanos que vienen realizando algún trámite administrativo en la entidad en estudio.

### 3.5.4. *Unidad de análisis*

Fueron los ciudadanos que alguna vez realizaron trámites administrativos en la entidad mencionada.

## 3.6. **Técnica e instrumento de recolección de datos**

### 3.6.1. *Técnica de recolección de datos*

Se empleó la encuesta, orientada a recolectar información de los ciudadanos que han realizado trámites administrativos en la municipalidad, con el fin de conocer su percepción acerca de la gestión administrativa y satisfacción ciudadana.



### **3.6.2. Instrumento de recolección de datos**

Se empleó el cuestionario para el recojo de datos, este es elaborado con escala de Likert, conforme a los indicadores y dimensiones de cada variable: gestión administrativa y satisfacción ciudadana. Previo a su aplicación se realizó una prueba piloto a 23 ciudadanos para determinar su fiabilidad con Alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0.820 para la variable gestión administrativa y de 0.922 para la variable satisfacción ciudadana; ambas variables tienen un valor mayor al 0.70, por lo tanto, el cuestionario es fiable. Vara (2012) menciona que “la prueba piloto se puede aplicar entre 10 a 30 elementos”, por lo que para la presente investigación se eligió 23 ciudadanos (Anexo 4). Además, la validación del instrumento se realizó por juicio de 5 expertos (Anexo 3).

### **3.7. Procesamiento y análisis de datos**

#### **3.7.1. Procesamiento de datos**

Para procesar los datos se empleó Jamovi versión 2.3.28. lo que permitió presentar los resultados en tablas y figuras.

#### **3.7.2. Análisis de datos**

Para esto se tomó la estadística descriptiva para describir las variables conforme a los objetivos planteados y la estadística inferencial para determinar la relación entre las variables, mediante la prueba Tau<sub>b</sub> de Kendall.

### **3.8. Aspectos éticos y de rigor científico**

Cumplió con el protocolo establecido por la facultad, siguiendo la estructura y requerimientos en el formato, además cumplió con la originalidad ya que se sometió a la revisión mediante el software antiplagio TURNITIN.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados identificados en la presente investigación tras la aplicación del instrumento son los siguientes:

**Objetivo general:** Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**Tabla 3**

*Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana*

Gestión administrativa	Satisfacción ciudadana						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		n	%
	n	%	N	%	n	%		
Buena	6	22.22%	57	25.91%	96	80.67%	159	43.44%
Regular	15	55.56%	149	67.73%	23	19.33%	187	51.09%
Deficiente	6	22.22%	14	6.36%	0	0.00%	20	5.46%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100.00%</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>	<b>119</b>	<b>100.00%</b>	<b>366</b>	<b>100.00%</b>

La tabla cruzada que analiza la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana, con base en una muestra de 366 ciudadanos, muestra una relación evidente entre la calidad de la gestión y el nivel de satisfacción percibido. En el grupo de ciudadanos insatisfechos (27), el 55.56% considera que la gestión administrativa es regular, mientras que el 22.22% la califica como buena y otro 22.22% como deficiente, lo que refleja una percepción diversa, aunque con predominio de valoraciones intermedias y negativas. Respecto a los 220 ciudadanos medianamente satisfechos, la mayoría (67.73%) percibe la gestión administrativa como regular, seguida por un 25.91% que la considera buena y un 6.36% que la califica como deficiente, lo cual sugiere que una gestión administrativa de nivel



regular tiende a generar una satisfacción moderada. Por otro lado, entre los 119 ciudadanos satisfechos, el 80.67% evalúa la gestión administrativa como buena y el 19.33% como regular, sin registrarse valoraciones de gestión deficiente, lo que evidencia que una gestión administrativa adecuada se relaciona directamente con mayores niveles de satisfacción ciudadana.

**Objetivo específico 1:** Analizar la relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**Tabla 4**

*Relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana*

Planeación	Satisfacción ciudadana						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	N	%	N	%
Buena	0	0.00%	20	9.09%	42	35.29%	62	16.94%
Regular	27	100.00%	178	80.91%	77	64.71%	282	77.05%
Deficiente	0	0.00%	22	10.00%	0	0.00%	22	6.01%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100.00%</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>	<b>119</b>	<b>100.00%</b>	<b>366</b>	<b>100.00%</b>

La tabla muestra la relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana, a partir de una muestra de 366 ciudadanos. En el grupo de ciudadanos insatisfechos (27), la totalidad (100%) percibe la planeación como regular, sin que se presenten valoraciones de planeación buena o deficiente, lo cual sugiere que este nivel de planeación resulta insuficiente para atender de manera adecuada las expectativas de la ciudadanía. Respecto a los 220 ciudadanos medianamente satisfechos, la mayoría (80.91%) considera que la planeación es regular, mientras que un 10.00% la califica como deficiente y un 9.09% como buena, lo que indica que una planeación que no alcanza niveles óptimos limita la posibilidad de lograr una satisfacción plena. Por otro lado, entre los 119 ciudadanos satisfechos, el 64.71% percibe la



planeación como regular y el 35.29% como buena, sin registrarse percepciones de planeación deficiente, lo que evidencia que los mayores niveles de satisfacción se relacionan con una mejor planeación.

**Objetivo específico 2:** Analizar la relación entre la organización y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**Tabla 5**

*Relación entre la organización y la satisfacción ciudadana*

Organización	Satisfacción ciudadana						Total	
	Medianamente				Satisfecho			
	Insatisfecho		satisfecho				N	%
	n	%	n	%				
Buena	0	0.00%	17	7.73%	1	0.84%	18	4.92%
Regular	14	51.85%	160	72.73%	112	94.12%	286	78.14%
Deficiente	13	48.15%	43	19.55%	6	5.04%	62	16.94%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100.00%</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>	<b>119</b>	<b>100.00%</b>	<b>366</b>	<b>100.00%</b>

La tabla analiza la relación entre la organización y la satisfacción ciudadana, a partir de una muestra de 366 ciudadanos, muestra una fuerte concentración de las percepciones en el nivel regular de organización. En el grupo de ciudadanos insatisfechos (27), el 51.85% considera que la organización es regular y el 48.15% la percibe como deficiente, sin registrarse valoraciones de organización buena, lo que pone de manifiesto que niveles inadecuados de organización se asocian con la insatisfacción ciudadana. En el caso de los 220 ciudadanos medianamente satisfechos, la mayoría (72.73%) percibe la organización como regular, seguida por un 19.55% que la califica como deficiente y un 7.73% que la considera buena, lo cual sugiere que una organización mayormente regular se traduce en niveles intermedios de satisfacción. Por su parte, entre los 119 ciudadanos satisfechos, el 94.12% evalúa la organización como regular, mientras que solo el 5.04% la percibe como deficiente y



el 0.84% la califica como buena, lo que indica que, aun cuando la satisfacción ciudadana es alta, esta se sustenta principalmente en una organización valorada como regular.

**Objetivo específico 3:** Analizar la relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**Tabla 6**

*Relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana*

Dirección	Satisfacción ciudadana						Total	
	Medianamente				Satisfecho			
	Insatisfecho		satisfecho					
	n	%	n	%	N	%	n	%
Buena	0	0.00%	15	6.82%	29	24.37%	44	12.02%
Regular	14	51.85%	150	68.18%	90	75.63%	254	69.40%
Deficiente	13	48.15%	55	25.00%	0	0.00%	68	18.58%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100.00%</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>	<b>119</b>	<b>100.00%</b>	<b>366</b>	<b>100.00%</b>

La tabla analiza la relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana, con base en una muestra de 366 ciudadanos, muestra que la percepción de la dirección se concentra principalmente en el nivel regular. En el grupo de ciudadanos insatisfechos (27), el 51.85% considera que la dirección es regular y el 48.15% la percibe como deficiente, sin registrarse valoraciones de dirección buena, lo que sugiere que una dirección inadecuada se relaciona con la insatisfacción ciudadana. Respecto a los 220 ciudadanos medianamente satisfechos, la mayoría (68.18%) evalúa la dirección como regular, seguida por un 25.00% que la califica como deficiente y un 6.82% que la considera buena, lo cual refleja que una dirección mayoritariamente regular tiende a generar niveles intermedios de satisfacción. Por su parte, entre los 119 ciudadanos satisfechos, el 75.63% percibe la dirección como regular y el 24.37% como buena, sin registrarse percepciones de dirección deficiente, lo que evidencia



que los mayores niveles de satisfacción se asocian con una dirección adecuada o, al menos, aceptable.

**Objetivo específico 4:** Analizar la relación entre el control y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**Tabla 7**

*Relación entre el control y la satisfacción ciudadana*

Control	Satisfacción ciudadana						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Buena	0	0.00%	9	4.09%	34	28.57%	43	11.75%
Regular	27	100.00%	192	87.27%	83	69.75%	302	82.51%
Deficiente	0	0.00%	19	8.64%	2	1.68%	21	5.74%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100.00%</b>	<b>220</b>	<b>100.00%</b>	<b>119</b>	<b>100.00%</b>	<b>366</b>	<b>100.00%</b>

La tabla muestra la relación entre el control y la satisfacción ciudadana, a partir de una muestra de 366 ciudadanos, muestra un claro predominio del control percibido como regular. En el grupo de ciudadanos insatisfechos (27), la totalidad considera que el control es regular, sin registrarse valoraciones de control bueno o deficiente, lo que sugiere que este nivel de control no es suficiente para generar satisfacción ciudadana. En el caso de los 220 ciudadanos medianamente satisfechos, la mayoría (87.27%) percibe el control como regular, seguida por un 8.64% que lo califica como deficiente y un 4.09% que lo considera bueno, lo cual evidencia que un control mayoritariamente regular se traduce en niveles intermedios de satisfacción. Por su parte, entre los 119 ciudadanos satisfechos, el 69.75% evalúa el control como regular y el 28.57% como bueno, mientras que solo el 1.68% lo percibe como deficiente, lo que refleja que los mayores niveles de satisfacción se asocian con un control adecuado.



## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis general

**H<sub>a</sub>:** La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025.

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025.

### Tabla 8

*Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana*

		Gestión administrativa	Satisfacción ciudadana
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	366	366
	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	366	366

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente Tau b de Kendall es de 0.611 con un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05. Lo que nos indica que las variables tienen una relación positiva y significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula lo cual indica que: la gestión administrativa no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025 y se acepta la hipótesis alterna.

### 4.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1



**H<sub>a</sub>:** La planeación se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**H<sub>0</sub>:** La planeación no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**Tabla 9**

*Relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana*

		Planeación	Satisfacción ciudadana
Tau_b de Kendall	Planeación	1,000	,482**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
Kendall	Satisfacción ciudadana	,482**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
N		366	366

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente Tau b de Kendall es de 0.482 con un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05. Lo que nos indica que la planeación y la satisfacción ciudadana evidencian una relación positiva y significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula lo cual indica que: la planeación no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025 y se acepta la hipótesis alterna.

**4.2.3. Contrastación de hipótesis específica 2**

**H<sub>a</sub>:** La organización se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.



**H<sub>0</sub>:** La organización no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**Tabla 10**

*Relación entre la organización y la satisfacción ciudadana*

		Organización	Satisfacción ciudadana
Tau_b de Kendall	Organización		
	Coeficiente de correlación	1,000	,405**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	366	366
Kendall	Satisfacción ciudadana		
	Coeficiente de correlación	,405**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	366	366

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente Tau b de Kendall es de 0.405 con un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05. Lo que nos indica que la organización y la satisfacción ciudadana evidencian una relación positiva y significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que: la organización no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025 y se acepta la hipótesis alterna.

**4.2.4. Contrastación de hipótesis específica 3**

**H<sub>a</sub>:** La dirección se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**H<sub>0</sub>:** La dirección no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.



**Tabla 11**

*Relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana*

		Dirección	Satisfacción ciudadana
Tau_b de Kendall	Dirección	1,000	,560**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	366	366
Satisfacción ciudadana	Coefficiente de correlación	,560**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	366	366

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente Tau b de Kendall es de 0.560 con un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05. Lo que nos indica que la dirección y la satisfacción ciudadana evidencian una relación positiva y significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que: la dirección no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025 y se acepta la hipótesis alterna.

**4.2.5. Contrastación de hipótesis específica 4**

**H<sub>a</sub>:** El control se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**H<sub>0</sub>:** El control no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.

**Tabla 12**

*Relación entre el control y la satisfacción ciudadana*

		Control	Satisfacción ciudadana



Tau_b de Kendall	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,437**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	366	366
Satisfacción ciudadana		Coefficiente de correlación	,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	366	366

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra que el coeficiente Tau b de Kendall es de 0.437 con un valor de significancia de 0.000 menor al 0.05. Lo que nos indica que el control y la satisfacción ciudadana evidencian una relación positiva y significativa, por lo que se rechaza la hipótesis nula, la cual indica que: el control no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025 y se acepta la hipótesis alterna.

### 4.3. Discusión de resultados

El estudio realizado estableció que, en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025, existe una relación directa entre la satisfacción ciudadana y la gestión administrativa. El coeficiente Tau b de Kendall fue 0.611, con un valor significativo de 0.000. Los resultados de Hurtado (2023) en Trujillo, Perú, que establecieron una correlación relevante entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con un Rho de Spearman de 0.895 y un valor p de 0.001, concuerdan con estos hallazgos. Igualmente, es similar a los resultados de Carpio (2020) en la provincia ecuatoriana de Los Ríos, que determinó una relación significativa entre las variables de satisfacción ciudadana y gestión administrativa municipal, con un Rho de Spearman de 0.147 y una significación del 0.013. Asimismo, está de acuerdo con Correa (2024) en el Callao - Perú, quien determinó que existe una conexión significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con un coeficiente Rho de Spearman de 0.545 y un valor de significación de 0.000. Asimismo, concuerda con Celadita (2024) en



Lima, Perú, quien determinó que existe una relación significativa entre las variables de satisfacción ciudadana y gestión administrativa de acuerdo con la prueba Tau b de Kendall, que fue de 0.822 y tuvo un p de 0.000.

La comparación con los antecedentes permite afirmar que los resultados de esta investigación coinciden con la evidencia teórica y empírica existente, al confirmar que una gestión administrativa eficaz es un factor clave para mejorar la satisfacción ciudadana en el ámbito de la gestión pública local.

La planificación está relacionada directamente con el grado de satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Distrital de Lajas para el año 2025, según lo indica un coeficiente Tau b de Kendall de 0.482 y una significación de 0.000. Los hallazgos de Hurtado (2023) en Trujillo, Perú, revelan una relación directa entre la planificación y la satisfacción ciudadana, con un Rho de 0.615 y un p de 0.001; este patrón es comparable a los resultados presentados aquí. Además, coinciden con los resultados de Carpio (2020) en la provincia de Los Ríos - Ecuador, donde se encontró una relación directa entre la planificación estratégica y el contenido de la población en un municipio, con un p de 0.017 y una Rho de 0.142. Asimismo, Celadita (2024) encontró que en Lima - Perú la planificación y la satisfacción de los ciudadanos están muy conectadas, teniendo un Tau b de Kendall de 0.620 y un p de 0.000.

La discusión con otros autores permite señalar que los resultados obtenidos confirman la evidencia empírica existente, al resaltar que una planeación adecuada constituye un elemento fundamental para fortalecer la satisfacción ciudadana en el contexto de la gestión pública local.

La organización tiene una relación directa con la satisfacción de los ciudadanos del municipio distrital de Lajas - 2025, como lo demuestra el coeficiente Tau b de Kendall, que es 0.405 y tiene un valor significativo de 0.000. Los hallazgos son consistentes con los de



Hurtado (2023) en Trujillo, Perú, quien descubrió una relación directa entre la organización y la satisfacción ciudadana, con un  $p$  de 0.01 y un Rho de 0.497. Celadita (2024), en Lima, Perú, encontró resultados similares al determinar que la organización está directamente relacionada con la satisfacción de los ciudadanos, con un Tau b de Kendall de 0.546 y un  $p$  de 0.000.

Esto, permite afirmar que los resultados obtenidos coinciden con la evidencia empírica existente, al confirmar que el fortalecimiento de los procesos organizacionales influye de manera positiva en los niveles de satisfacción ciudadana en el ámbito de la gestión pública municipal.

La correlación directa entre la satisfacción ciudadana y la dirección de la Municipalidad Distrital de Lajas en el año 2025 se evidencia con el coeficiente Tau b de Kendall, que es 0.560 y tiene una significación de 0.000. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Hurtado (2023) en Trujillo, Perú, donde la dirección y la satisfacción de los ciudadanos tienen un Rho de 0.533 y un  $p$  de 0.001; esto evidencia la correlación directa entre ambas variables. Asimismo, se compara con los hallazgos de Celadita (2024) en Lima - Perú, que estableció que existe una conexión directa y relevante entre la satisfacción ciudadana y la dirección, con un Tau b de Kendall de 0.733 y un valor  $p$  correspondiente a 0.000.

La comparación con otras investigaciones permite señalar que los resultados obtenidos coinciden con la evidencia empírica existente, al destacar que el fortalecimiento de las prácticas de dirección en la gestión municipal contribuye de manera significativa a mejorar la satisfacción ciudadana.

El coeficiente Tau b de Kendall, que es 0.437 y con una significación de 0.000, demuestra que el control está ligado directamente a la satisfacción de los ciudadanos en la



Municipalidad Distrital de Lajas - 2025. Estos resultados se contraponen a lo que Hurtado (2023) halló en Trujillo, Perú, donde la satisfacción y el control de los ciudadanos tienen una conexión directa, con un coeficiente Rho de 0.531 y un valor p de 0.001. Además, se compara con los hallazgos de Celadita (2024) en Lima-Perú, que halló que la satisfacción de la ciudadanía está directamente relacionada con el control mediante un Tau b de Kendall de 0.593 y un p de 0.000.

Lo que permite afirmar que los resultados obtenidos coinciden con la evidencia empírica existente, al confirmar que el fortalecimiento de los procesos de control contribuye de manera significativa a elevar los niveles de satisfacción ciudadana en el ámbito de la gestión pública municipal.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó 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. Este resultado confirma que una adecuada gestión administrativa se relaciona positivamente en la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios municipales.
2. La planeación se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025, según el coeficiente Tau b de Kendall de 0.482 con una significancia de 0.000. Esto demuestra que cuando la Municipalidad Distrital de Lajas realiza una planificación adecuada, estableciendo objetivos claros, estrategias precisas y una correcta asignación de recursos, logra mejorar la calidad de gestión administrativa y la confianza de la población.
3. La organización se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025, evidenciado con el coeficiente Tau b de



Kendall de 0.405 con una significancia de 0.000. Ello implica que una estructura organizacional eficiente, con funciones bien definidas y coordinación entre las áreas, contribuye al cumplimiento efectivo de las funciones municipales y, en consecuencia, a la satisfacción de los usuarios.

4. La dirección se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025, evidenciado con el coeficiente Tau b de Kendall de 0.560 con una significancia de 0.000. Esto indica que un liderazgo adecuado, la comunicación efectiva y la motivación del personal municipal son factores determinantes para mejorar la atención y el servicio a la ciudadanía.
5. El control se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025, según el coeficiente Tau b de Kendall de 0.437 con una significancia de 0.000. Este resultado evidencia que el seguimiento, la evaluación constante y la retroalimentación sobre los procesos administrativos permiten mejorar la eficiencia institucional y garantizar respuestas oportunas a las demandas ciudadanas.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Lajas que fortalezca los procesos de gestión administrativa, promoviendo la eficiencia, transparencia y orientación al ciudadano. Para ello, es fundamental implementar estrategias de mejora continua, capacitación al personal y uso de herramientas tecnológicas que optimicen la atención y eleven los niveles de satisfacción ciudadana.
2. Se sugiere que el gerente de la Municipalidad Distrital de Lajas elabore planes operativos y estratégicos participativos, en los cuales se involucren a las áreas y a la ciudadanía. De esta manera, se garantizará una adecuada asignación de recursos, el cumplimiento de metas institucionales y la prestación de servicios acordes con las verdaderas necesidades de la población.
3. Se recomienda al gerente revisar y optimizar la estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de Lajas, delimitando claramente las funciones, responsabilidades y líneas de comunicación entre las áreas. Asimismo, se debe fomentar la coordinación interdepartamental para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y brindar servicios más ágiles y eficaces a los ciudadanos.



4. Se sugiere a los funcionarios fortalecer el liderazgo y la comunicación interna dentro de la Municipalidad Distrital de Lajas, promoviendo un clima laboral positivo y motivador. Los directivos deben orientar sus acciones hacia la gestión por resultados, incentivar la participación del personal y asegurar que las decisiones se tomen con base en criterios técnicos y éticos orientados al bienestar ciudadano.
5. Se recomienda a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Lajas implementar sistemas de control y evaluación permanentes que permitan medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y la calidad de los servicios brindados. Además, se debe fomentar la transparencia mediante la rendición de cuentas y la incorporación de mecanismos de retroalimentación ciudadana para identificar oportunidades de mejora continua.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, L. (2020). Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio\\_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. [https://www.researchgate.net/publication/301894369\\_EL\\_PROYECTO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_6a\\_EDICION](https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION)
- Bañuelos, V., García, F., Vega, R., & Llamas, B. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanidades*, 12(24), 1-27. doi:<https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: PEARSON. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, E. (2023). Gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Huarango, Provincia de San Ignacio, Región Cajamarca, 2019-2020. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5603/Tesis%20Einstein%20Bravo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, D., Medina, C., & Fuster, D. (2024). Gestión municipal en la seguridad ciudadana de una Municipalidad Distrital de Callao. *Ciencia Latina*, 8(3), 657-690. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3.11272](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11272)
- Carpio, M. (2020). Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio\\_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Celadita, J. (2024). Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/151354/Celadita\\_CJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/151354/Celadita_CJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Correa, J. (2024). Gestión administrativa, gestión de la innovación y satisfacción de los ciudadanos de la región Callao – 2023. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/160877/Correa\\_EJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/160877/Correa_EJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología* (Primera Edición ed.). México: Pearson. <https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/cid-investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Fayol, H. (1971). *Administración industrial*. Obtenido de Editorial patria: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>
- Gavidia, L., & Vásquez, W. (2024). Percepción de la gestión pública y satisfacción ciudadana en Chota, Cajamarca. *Revista Ciencia Norandina*, 72, 202-213. <https://rcnorandina.unach.edu.pe/index.php/ciencianorandina/article/view/244/331>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado, G. (2023). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción ciudadana de una municipalidad de Chepén , periodo 2021 – 2022. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116662/Hurtado\\_QGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116662/Hurtado_QGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- INEI. (2025). *Población total estimada 2025*. <https://www.minsa.gob.pe/reunis/index.asp?op=1&niv=5&tbl=1>



- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Redalyc*, 50(127), 23-41. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/456065109004.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Texto Unico de Procedimientos Administrativos - TUPA*. [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2347&Itemid=102406&lang=es#:~:text=Texto%20Unico%20de%20Procedimientos%20Administrativos,ejercer%20sus%20intereses%20o%20derechos](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=2347&Itemid=102406&lang=es#:~:text=Texto%20Unico%20de%20Procedimientos%20Administrativos,ejercer%20sus%20intereses%20o%20derechos).
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cuaitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: DGP Editores SAS. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Olivera, S. (2023). Gestión administrativa y su relación con la responsabilidad social en un gobierno local, Cajamarca – 2023. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/09c4e13c-0945-49d4-99a6-b9376bba8920/content>
- Quichiz, C. (2023). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. [https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7304/tesis%20quichiz\\_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7304/tesis%20quichiz_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reaño, Y. (2021). La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%203%b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riojas, L. (2024). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción ciudadana en mesa de partes de una municipalidad distrital, Lima, 2024. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo.



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/148992/Rioja\\_ALC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/148992/Rioja_ALC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivera, P., Medrano, A., & Armada, J. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. *Cuestiones políticas*, 42(81), 76-89.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/cuestiones/article/view/43216/50777>

Romero, J. (2024). Satisfacción ciudadana en los servicios municipales. Casos Parroquias Urbanas y Rurales Guayaquil-Ecuador. *Tesis Doctoral*. Universidad de Córdoba. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/28520/2024000002890.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, F., & Liendo, N. (2020). *Manual de Ciencia Política y Relaciones Internacionales*. DGP Editores.

<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1457/La%20gestio%cc%81n%20pu%cc%81blica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taylor, F. (1856-1915). *Administración científica, fundamentos y principios de Taylor*. <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-clasica-de-taylor/>

Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa* (Tercera Edición ed.). Lima: USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Villanueva, G., Perez, N., & Flores, J. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. *Revista de investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*, 5(11), 60-68. [https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1758/1/Articulo\\_5\\_\\_\\_eque11V5.pdf](https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1758/1/Articulo_5___eque11V5.pdf)



**ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de consistencias**

<b>Formulación</b>		<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable, dimensiones e indicadores</b>				
<b>Pregunta general</b> ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025?		<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.	<b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>a</sub>:</b> La gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025. <b>H<sub>0</sub>:</b> La gestión administrativa no se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas – 2025.	<b>Gestión administrativa</b>				
				<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
				Planeación	Planteamiento de objetivos	1	Ordinal	Deficiente (8-13)
					Plan de trabajo	2		
					Estructura orgánica	3		
				Organización	Coordinación	4	Ordinal	Regular (14-19)
					Toma de decisiones	5		
				Dirección	Liderazgo	6		Bueno (20-24)
					Establecimiento de procedimientos	7		
				Control	Medición de resultados	8		
<b>Preguntas específicas</b> - ¿Cómo se relaciona la planeación con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025? - ¿Cómo se relaciona la organización con la satisfacción ciudadana en la		<b>Objetivos específicos</b> - Analizar la relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025. - Analizar la relación entre la organización y la	<b>Hipótesis específicas</b>					



<b>Título:</b> Gestión administrativa y su satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025.		<b>Variable, dimensiones e indicadores</b>					
<b>Formulación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Satisfacción ciudadana</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Municipalidad Distrital de Lajas - 2025? - ¿Cómo se relaciona la dirección con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025?	satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025. - Analizar la relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.	- La planeación se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025. - La organización se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.	Procedimientos administrativos y trámites	Procedimientos administrativos	9		
- ¿Cómo se relaciona el control con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025?	- Analizar la relación entre el control y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.	- La dirección se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.	Atención al ciudadano	Brindar información	11	Ordinal	Insatisfecho (8-13)
				Canales de atención	12		
			Estado de las instalaciones	Espacio físico	13		Medianamente satisfecho (14-19)
			Calidad de información	Estado de equipos y materiales	14		Satisfecho (20-24)
		- El control se relaciona directamente con la satisfacción ciudadana en		Información exacta	15		
				Información actual	16		



<b>Título:</b> Gestión administrativa y su satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025.			
<b>Formulación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable, dimensiones e indicadores</b>
		la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025.	

<b>Alcance, tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Estadístico a utilizar</b>
<p>La investigación de:</p> <p>Alcance: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño: No experimental – transeccional</p>	<p>Población: 7,481 ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Lajas.</p> <p>Muestra: 366 ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Lajas.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Tau_b de Kendall</p>



**Anexo 2. Instrumento**

**Cuestionario**

Este cuestionario tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2025; por lo que se le solicita a Ud. responder sinceramente cada ítem que se presenta a continuación, según la escala indicada y las interrogantes planteadas.

**Nota:** las respuestas son anónimas, y la información será usada sólo para asuntos académicos de investigación.

1 = Nunca      2 = A veces      3 = Siempre

N°	ÍTEMS	ESCALA		
		1	2	3
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>			
1	Cree usted que la municipalidad establece objetivos claros y orientados a atender adecuadamente las necesidades de los ciudadanos.			
2	Cree usted que la municipalidad cuenta con un plan de trabajo organizado que permite a los trabajadores atender a los ciudadanos cuando lo necesitan.			
3	Percibe usted que la municipalidad tiene una estructura organizada y clara, reflejada en los trámites administrativos que realiza.			
4	Cree usted que existe una buena coordinación entre los trabajadores y funcionarios de la municipalidad al momento de atender los trámites de los ciudadanos.			
5	Considera usted que la municipalidad toma decisiones pensando en el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos.			



6	Percibe usted que en la municipalidad se ejerce un liderazgo adecuado en la atención al ciudadano.			
7	Considera usted que la municipalidad cuenta con procedimientos claramente establecidos para cada trámite administrativo que realiza.			
8	Cree usted que la municipalidad evalúa el desempeño de sus trabajadores para asegurar una buena atención a los ciudadanos.			
<b>SATISFACCIÓN CIUDADANA</b>				
9	Considera que los procedimientos administrativos en la municipalidad son adecuados y cumple sus expectativas.			
10	Sus trámites realizados en la municipalidad han sido atendidos oportunamente.			
11	Al momento de realizar un trámite en la municipalidad, los trabajadores le informan los pasos a seguir.			
12	La municipalidad le brinda facilidades para realizar sus trámites, ya sea presencial o virtual.			
13	Considera que el espacio físico de las instalaciones en la municipalidad es adecuado para realizar sus trámites.			
14	Considera que los equipos y materiales que cuenta la municipalidad son los adecuado para brindarle una buena atención.			
15	La información que se le brinda en la municipalidad absuelve sus dudas y es pertinente para el trámite que desea realizar.			
16	La información que se le brinda en la municipalidad es actual y corresponde al trámite que realizó			



**Anexo 3. Validación del instrumento**

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**REFERENCIA**

- L1. Título** : Gestión administrativa y satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025.
- L2. Autor** : Bach. Jhosely Cerquera Peralta  
Bach. Emma Rocío Montenegro Chávez
- L3. Experto** : Jhonner Mejia Huamán
- L4. Especialidad** : Contador Público
- L5. Cargo actual** : Docente
- L6. Grado académico** : Doctor
- L7. Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- L8. Tipo de instrumento** : Cuestionario
- L9. Lugar y fecha** : 08 de julio del 2025

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
<b>TOTAL</b>						8	40

**Coefficiente de valoración porcentual:  $c=48/50 * 100=96\%$**



**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
.....  
.....  
.....

  
-----  
CPC Jonner Mejía Huaman  
MAT N- 02 6955

-----  
Firma y Sello



### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### REFERENCIA

- I.1. Título : Gestión administrativa y satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025.
- I.2. Autor : Bach. Jhosely Cerquera Peralta  
Bach. Emma Rocío Montenegro Chávez
- I.3. Experto : ROBERTO TAPIA RUBIO
- I.4. Especialidad : CONTABILIDAD
- I.5. Cargo actual : GERENTE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
- I.6. Grado académico : MAESTRO EN GESTION PÚBLICA
- I.7. Institución : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL COTA
- I.8. Tipo de instrumento : CUESTIONARIO
- I.9. Lugar y fecha : 07 - 07 - 2025

#### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
<b>TOTAL</b>							<b>1235</b>

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = \frac{47}{50} = 0.94 = 94\%$





## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### REFERENCIA

- L1. **Título** : Gestión administrativa y satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025.
- L2. **Autor** : Bach. Jhosely Cerquera Peralta  
Bach. Emma Rocío Montenegro Chávez
- L3. **Experto** : Abner Díaz Rodríguez
- L4. **Especialidad** : Contabilidad
- L5. **Cargo actual** : Docente
- L6. **Grado académico** : Maestro en Ciencias con Mención en Administración y Gerencia Pública.
- L7. **Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota.
- L8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario
- L9. **Lugar y fecha** : Chota, 08 de julio del 2025.

### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
<b>TOTAL</b>						16	30

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = (46/50) * 100 = 92\%$





### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### REFERENCIA

- I.1. Título : Gestión administrativa y satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025.
- I.2. Autor : Bach. Jhosely Cerquera Peralta  
Bach. Emma Rocío Montenegro Chávez
- I.3. Experto : Iván Cieza Tapia.....
- I.4. Especialidad : Contabilidad.....
- I.5. Cargo actual : Contador general.....
- I.6. Grado académico : Magister en gestión Pública.....
- I.7. Institución : Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos.....
- I.8. Tipo de instrumento : Cuestionario.....
- I.9. Lugar y fecha : 08 - 07 - 2025.....

#### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
<b>TOTAL</b>						8	40

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = \frac{(48/50) \times 100 = 96\%}{}$





### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### REFERENCIA

- I.1. Título : Gestión administrativa y satisfacción ciudadana en la Municipalidad distrital de Lajas - 2025.
- I.2. Autor : Bach. Jhosely Cerquera Peralta
- I.3. Experto : Bach. Emma Rocío Montenegro Chávez
- I.4. Especialidad : Vilmer Tamay Cieza
- I.5. Cargo actual : Contabilidad
- I.6. Grado académico : Jefe de Riesgos
- I.7. Institución : Maestro en ciencias con mención auditoría
- I.8. Tipo de instrumento : Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos
- I.9. Lugar y fecha : Cuestionario
- I.9. Lugar y fecha : Chofa 07 de julio del 2025

#### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.					X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.					X	
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
TOTAL							12 35

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = \frac{(47/50) \times 100}{100} = 94\%$





### Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1
7	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2
8	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
14	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2
17	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
20	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
21	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2

**Tabla 13**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de preguntas V1
,820	,823	8

**Tabla 14**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción del ciudadano*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de preguntas V2
,922	,928	8



## Anexo 5. Autorización de la Municipalidad Distrital de Lajas



### Municipalidad Distrital de Lajas

#### UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"



**CARTA N° 017- 2024 – MDL-URH/AWLLF**

Sritas. **JHOSELY CERQUERA PERALTA**  
**EMMA ROCIO MONTENEGRO CHAVEZ**  
Bachilleres en Contabilidad - UNACH

**ASUNTO : AUTORIZACION PARA DESARROLLAR PROYECTO DE TESIS.**

**REF. : a) Proveído N° 851-2025-MDL/GM, de fecha 20/03/2025**  
**b) Carta s//n de fecha 19/03/2025**

**FECHA : Lajas, 27 de marzo del 2025**

#### **De mi especial consideración:**

Es grato dirigirme a Ustedes, para expresarle mi cordial saludo y la vez comunicarle que ha sido recepcionado el documento de la **referencia b)** de la cual solicitan autorización para desarrollar Proyecto de Tesis denominado: "*Gestión administrativa y satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lajas*";

En tal sentido se le comunica que ha sido aceptada su solicitud; en consecuencia, se les **AUTORIZA**, realizar el desarrollo de su Tesis en la Municipalidad Distrital de Lajas; teniendo en cuenta que toda información obtenida deberá ser uso del propósito, bajo apercibimiento en caso de otro uso no autorizado, iniciar las acciones Civiles y/o penales;

Sin otro particular aprovecho la oportunidad para comunicarles a Ustedes, conforme lo establece la Ley.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAJAS

**Abg. Abraham Wilmer Lluen Falla**  
Responsable de la Unidad de Recursos Humanos

CC.  
Archivo/URH



**Anexo 6.** Tablas del procesamiento de datos

**Tabla 15**

*Cree usted que la municipalidad establece objetivos claros y orientados a atender adecuadamente las necesidades de los ciudadanos*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	16	4,4	4,4	4,4
	A veces	192	52,5	52,5	56,8
	Siempre	158	43,2	43,2	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**Tabla 16**

*Cree usted que la municipalidad cuenta con un plan de trabajo organizado que permite a los trabajadores atender a los ciudadanos cuando lo necesitan*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	14	3,8	3,8	3,8
	A veces	250	68,3	68,3	72,1
	Siempre	102	27,9	27,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Tabla 17**

*Percibe usted que la municipalidad tiene una estructura organizada y clara, reflejada en los trámites administrativos que realiza*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	37	10,1	10,1	10,1
	A veces	145	39,6	39,6	49,7
	Siempre	184	50,3	50,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**Tabla 18**

*Cree usted que existe una buena coordinación entre los trabajadores y funcionarios de la municipalidad al momento de atender los trámites de los ciudadanos*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	45	12,3	12,3	12,3
	A veces	258	70,5	70,5	82,8
	Siempre	63	17,2	17,2	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Tabla 19**

*Considera usted que la municipalidad toma decisiones pensando en el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	66	18,0	18,0	18,0
	A veces	148	40,4	40,4	58,5
	Siempre	152	41,5	41,5	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**Tabla 20**

*Percibe usted que en la municipalidad se ejerce un liderazgo adecuado en la atención al ciudadano*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	52	14,2	14,2	14,2
	A veces	195	53,3	53,3	67,5
	Siempre	119	32,5	32,5	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Tabla 21**

*Considera usted que la municipalidad cuenta con procedimientos claramente establecidos para cada trámite administrativo que realiza*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	7	1,9	1,9	1,9
	A veces	166	45,4	45,4	47,3
	Siempre	193	52,7	52,7	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**Tabla 22**

*Cree usted que la municipalidad evalúa el desempeño de sus trabajadores para asegurar una buena atención a los ciudadanos*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	28	7,7	7,7	7,7
	A veces	262	71,6	71,6	79,2
	Siempre	76	20,8	20,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Tabla 23**

*Considera que los procedimientos administrativos en la municipalidad son adecuados y cumple sus expectativas*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	49	13,4	13,4	13,4
	A veces	124	33,9	33,9	47,3
	Siempre	193	52,7	52,7	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**Tabla 24**

*Sus trámites realizados en la municipalidad han sido atendidos oportunamente*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	37	10,1	10,1	10,1
	A veces	256	69,9	69,9	80,1
	Siempre	73	19,9	19,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Tabla 25**

*Al momento de realizar un trámite en la municipalidad, los trabajadores le informan los pasos a seguir*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	33	9,0	9,0	9,0
	A veces	194	53,0	53,0	62,0
	Siempre	139	38,0	38,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**Tabla 26**

*La municipalidad le brinda facilidades para realizar sus trámites, ya sea presencial o virtual*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	39	10,7	10,7	10,7
	A veces	269	73,5	73,5	84,2
	Siempre	58	15,8	15,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Tabla 27**

*Considera que el espacio físico de las instalaciones en la municipalidad es adecuado para realizar sus trámites*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	13	3,6	3,6	3,6
	A veces	169	46,2	46,2	49,7
	Siempre	184	50,3	50,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**Tabla 28**

*Considera que los equipos y materiales que cuenta la municipalidad son los adecuado para brindarle una buena atención*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	37	10,1	10,1	10,1
	A veces	211	57,7	57,7	67,8
	Siempre	118	32,2	32,2	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Tabla 29**

*La información que se le brinda en la municipalidad absuelve sus dudas y es pertinente para el trámite que desea realizar*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	38	10,4	10,4	10,4
	A veces	150	41,0	41,0	51,4
	Siempre	178	48,6	48,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**Tabla 30**

*La información que se le brinda en la municipalidad es actual y corresponde al trámite que realizó*

		Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Válidos	Nunca	19	5,2	5,2	5,2
	A veces	193	52,7	52,7	57,9
	Siempre	154	42,1	42,1	100,0
	Total	366	100,0	100,0	