TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Satisfacción ciudadana y procesos administrativos en una Municipalidad distrital de Ayacucho, Perú, 2024"

Tesis para optar el Título Profesional de:
Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:
Jazmín Katherine Sallo Gamboa (0009-0003-9678-2878)
Zoyla Arelhy Quispe Caccha (0000-0003-1096-181X)

Asesor:
Luis Eduardo García Calderón (0000-0002-6299-3453)

Lima, Perú
2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 26 de mayo del 2026.

Los integrantes del jurado de tesis:

Presidente: Dr. Antonio Huachaca Urbina
Miembro 1: Mg. Flores Bardales Cesar Augusto.
Miembro 2: Mg. Fripp Anicama, Johan Ivan

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

"SATISFACCIÓN CIUDADANA Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AYACUCHO-PERÚ 2024", con el código de registro PRE-1-2024-00917

Presentada por las bachilleres:

- JAZMIN KATHERINE SALLO GAMBOA
- ZOYLA ARELHY QUISPE CACCHA

Para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración de Empresas

Asesorados por: Mg. Luis Eduardo García Calderón.

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas en la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple (X) calificar a:

Tesista: JAZMIN KATHERINE SALLO GAMBOA			Nota (en letra): Catorce
Aprobado (14)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )
Tesista: ZOYLA ARELHY QUISPE CACCHA			Nota (en letra): Trece
Aprobado (13)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Dr. Antonio Huachaca Urbina
Presidente del jurado

Mg. Luis Eduardo García Calderón.
Asesor (a)

Mg. Flores Bardales Cesar Augusto.
Miembro 1

Mg. Fripp Anicama, Johan Ivan *Miembro 2*

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DEL INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (versión 2.0) [1]

Lima, 12 de junio del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristan

Vicerrector de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Los abajo firmantes: Jazmín Katherine Sallo Gamboa y Zoyla Arelhy Quispe Caccha, bachiller de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Luis Eduardo García Calderón, declaramos que este informe final de trabajo de investigación titulado: Satisfacción ciudadana y procesos administrativos en una municipalidad distrital de Ayacucho, Perú, 2024, sustentado para obtener el título de licenciadas es original.

En consecuencia, declaramos que el informe no contiene plagio ni total ni parcial; que, cuando se utilizó información de fuentes externas, se reconoció su autoría mediante la citación correspondiente; y que los resultados obtenidos son producto íntegro de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo ello en cumplimiento del Código de ética en la Investigación, Reglamento de Disciplina de Pregrado y Posgrado, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Declaramos, además, que no se han utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA) generativa, de forma parcial ni total, en ninguna fase del desarrollo de la investigación ni en la redacción del informe final de trabajo de investigación. Sí declaro haber utilizado herramientas de IA no generativa para [describir el uso específico: p. e., corrección ortográfica y de estilo, gestión de referencias, traducción, etc.], conforme a la normativa de la Universidad [3]. Todo el material ha sido revisado por Jazmín Katherine Sallo Gamboa y Zoyla Arelhy Quispe Caccha, quienes asumen la responsabilidad de su contenido.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, uso indebido de IA generativa o uso no declarado de IA, nos sometemos al proceso de investigación que establezca la Universidad y aceptamos las sanciones que pudieran corresponder. También declaramos conocer las normativas institucionales que regulan las sanciones aplicables en estos casos, incluido el de la compra y venta de tesis.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 75258454



Firma del asesor de tesis
DNI: 25754839



Firma tesista
DNI: 70783205

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/3652
[3] GEA-GIE-POL-05 Política del uso de inteligencia artificial

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Satisfacción ciudadana y procesos administrativos en una municipalidad distrital de Ayacucho-Perú 2024.

Autores. Jazmin Katherine Sallo Gamboa; Zoyla Arelhy Quispe Caccha.

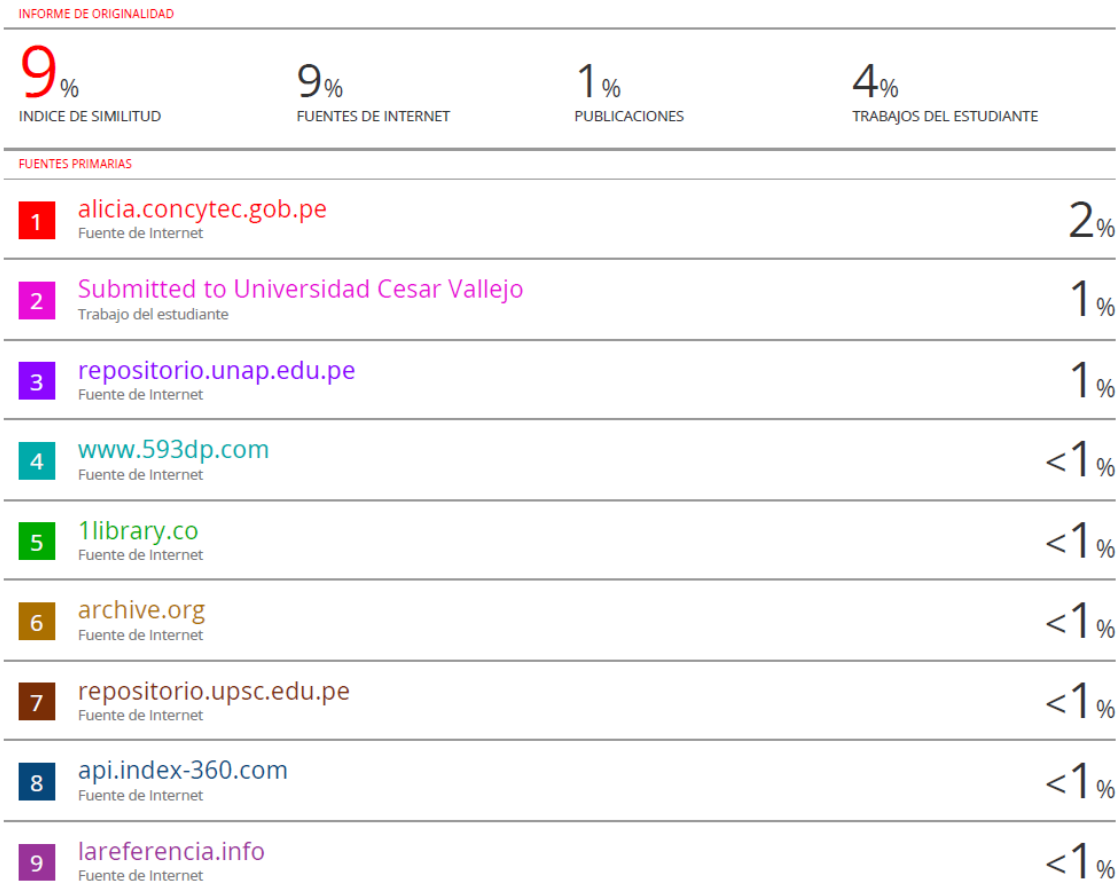
Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 3066410148).

Código de registro. PRE-1-2024-00917.

Resultado de la evaluación. 9%.

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.593dp.com Fuente de Internet	<1%
5	1library.co Fuente de Internet	<1%
6	archive.org Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	api.index-360.com Fuente de Internet	<1%
9	lareferencia.info Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Satisfacción ciudadana y procesos administrativos en una Municipalidad distrital de Ayacucho, Perú, 2024"

Tesis para optar el Título Profesional de:
Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:
Jazmín Katherine Sallo Gamboa (0009-0003-9678-2878)
Zoyla Arelhy Quispe Caccha (0000-0003-1096-181X)

Asesor:
Luis Eduardo García Calderón (0000-0002-6299-3453)

Lima, Perú
2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DEDICATORIA:

Dedicamos esta tesis, en primer lugar, a Dios, y a nuestra familia, quienes son el motor de nuestras vidas y nos brindaron su apoyo incondicional a lo largo de este proceso. Con todo nuestro amor, este logro también es de ustedes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Satisfacción ciudadana y procesos administrativos en una municipalidad distrital de Ayacucho, Perú, 2024.

Citizen Satisfaction and Administrative Processes in a District Municipality of Ayacucho, Peru, 2024.

Jazmín Katherine Sallo Gamboa*
Zoyla Arelhy Quispe Caccha**

Resumen

Objetivo: Analizar la relación entre satisfacción ciudadana y procesos administrativos en una municipalidad distrital de Ayacucho, Perú, 2024.
Metodología: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional. Muestra de 291 ciudadanos seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Instrumento validado ($\alpha = 0.729$) con 12 ítems sobre eficiencia, transparencia y simplificación administrativa. Se aplicaron pruebas no paramétricas (Spearman) y regresión múltiple.
Resultados: Se halló una correlación positiva baja ($r = 0.218$; $p < 0.001$). La confianza institucional presentó la relación más fuerte ($r = 0.272$). El modelo de regresión explicó el 8.5% de la varianza; accesibilidad ($\beta = 0.421$) y eficiencia ($\beta = 0.239$) fueron predictores significativos.
Conclusiones: Los procesos administrativos se asocian con la satisfacción ciudadana, destacando accesibilidad y eficiencia como factores clave para mejorar el manejo de la municipalidad.

Palabras clave: Administración pública, Satisfacción ciudadana, Gobierno local, Calidad del servicio, Acceso a la información

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Abstract

Objective: Analyze the relationship between citizen satisfaction and administrative processes in a district municipality of Ayacucho, Peru, 2024.
Methodology: Quantitative approach with a non-experimental correlational design. A sample of 291 citizens was selected using stratified probabilistic sampling. A validated instrument ($\alpha = 0.729$) with 12 items on efficiency, transparency, and administrative simplification was applied. Non-parametric tests (Spearman) and multiple regression were used.
Results: A low but positive correlation was found ($r = 0.218$; $p < 0.001$). Institutional trust showed the strongest association ($r = 0.272$). The regression model explained 8.5% of the variance; accessibility ($\beta = 0.421$) and efficiency ($\beta = 0.239$) were significant predictors.
Conclusions: Administrative processes influence citizen satisfaction, with accessibility and efficiency as key determinants for improving municipal management.

Keywords: Public administration, Citizen satisfaction, Local government, Service quality, Access to information

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis