



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS

TESIS

**Gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en
el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORES:

Angie Frescia Melissa Gonzales Carbajal
Deisy Esther Vargas Villacorta
Alejandro Sifuentes Chumber

ASESOR:

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Desarrollo Organizacional

Sub línea:

Desarrollo Organizacional

UCAYALI -PERÚ
2022

JURADO EVALUADOR



.....
Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Presidente



.....
Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Secretario



.....
Mg. Saul Tovar Yachachi
Vocal



.....
Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

"Año del fortalecimiento y soberanía nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:00 am del día Lunes 08 de agosto del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES EN EL MERCADO MINORISTA MUNICIPAL, UCAYALI, 2022", elaborado por los bachilleres **ANGIE FRESCIA MELISSA GONZALES CARBAJAL**, **DEISY ESTHER VARGAS VILLACORTA** y **ALEJANDRO SIFUENTES CHUMBER**.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano**, **Secretario Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas** y **Vocal Mg. Saúl Tovar Yachachi**; designados con RESOLUCIÓN N° 270-2022-FCCyA-UPP de fecha 08 de julio del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición a los bachilleres **ANGIE FRESCIA MELISSA GONZALES CARBAJAL**, **DEISY ESTHER VARGAS VILLACORTA** y **ALEJANDRO SIFUENTES CHUMBER**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área. Al terminar la sustentación, el Presidente indica al bachiller y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que a los bachilleres **ANGIE FRESCIA MELISSA GONZALES CARBAJAL**, **DEISY ESTHER VARGAS VILLACORTA** y **ALEJANDRO SIFUENTES CHUMBER** fueron:

- Aprobado por Unanimidad 17-18
- Aprobado por Mayoría 14-18
- Desaprobado por Mayoría 11-13
- Desaprobado por Unanimidad 00-10

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado, los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 12:00 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Presidente


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Secretario


Mg. Saúl Tovar Yachachi
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Nosotros **Angie Frescia Melissa Gonzales Carbajal, Deisy Esther Vargas Villacorta y Alejandro Sifuentes Chumber** bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa, identificados con DNI 46732814, DNI 46878384 y DNI 05270873 respectivamente con la tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022”

Declaramos bajo juramento que:

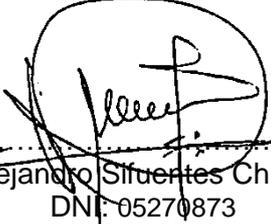
- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 04 de julio del 2022


.....
Angie Frescia Melissa Gonzales Carbajal
DNI: 46732814


.....
Deisy Esther Vargas Villacorta
DNI: 46878384


.....
Alejandro Sifuentes Chumber
DNI: 05270873

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 64

Pucallpa 27 de junio del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS COMERCIANTES EN EL MERCADO MINORISTA MUNICIPAL, UCAYALI 2022", perteneciente a los bachilleres: ANGIE FRESCIA MELISSA GONZALES CARBAJAL, DEISY ESTHER VARGAS VILLACORTA y ALEJANDRO SIFUENTES CHUMBER.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas
Escuela : Administración de Negocios
Asesor : Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 24,9%. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,



Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

Dedicatoria

Esta investigación lo dedicamos a Dios, por darnos la vida y por estar siempre protegiéndonos en el trayecto de nuestras vidas.

Los autores

Agradecimiento

A nuestra Familia, por ser el motor y motivo para esforzándonos y venciendo cualquier tipo de obstáculos que nos presenta las circunstancias de la vida.

Los autores

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022.

El tipo de investigación fue correlacional, enfoque cuantitativo, el método de investigación fue deductivo, El diseño del estudio fue No experimental, se consideró una población conformada por 250 comerciantes en el mercado minorista municipal, la muestra fue 150 comerciantes en el mercado minorista municipal.

Se tuvo los siguientes resultados, En la Tabla 4, el 85.6% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la variable gestión administrativa, mientras que el 14.4% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre. En la Tabla 8, el 90.2% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la variable satisfacción, mientras que el 9.8% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

Se concluye que se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.734$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción, organización, dirección.

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between administrative management and merchant satisfaction in the municipal retail market, Ucayali, 2022.

The type of research was correlational, quantitative approach, the research method was deductive, the study design was non-experimental, a population made up of 250 merchants in the municipal retail market was considered, the sample was 150 merchants in the municipal retail market.

The following results were obtained, In Table 4, 85.6% of the merchants in the municipal retail market stated that the administrative management variable is never considered, while 14.4% stated that it is almost always considered and 0.0% stated that forever. In Table 8, 90.2% of the merchants in the municipal retail market stated that the satisfaction variable is never considered, while 9.8% stated that it is almost always considered and 0.0% stated that it is always considered.

It is concluded that the alternative hypothesis is accepted because $\text{Sig.} < 0.05$ and we reject the null hypothesis. There is a significant relationship between administrative management and merchant satisfaction in the municipal retail market, Ucayali, 2022. With an r value $= 0.734$ estimated by the Pearson correlation coefficient.

Keywords: Administrative management, satisfaction, organization, management.

ÍNDICE

PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS	iii
DECLARACION JURADA DE AUTENTICIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación del estudio	4
1.6. Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del problema	6
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. Formalización laboral	13
2.2.2. Beneficios sociales	16
2.3. Definición de términos básicos	18
2.4. Formulación de hipótesis	20
2.4.1. Hipótesis general	20
2.4.2. Hipótesis específicas	20
2.5. Variables	21

2.5.1. Definición conceptual de la variable	21
2.5.2. Definición operacional de la variable	21
2.5.3. Operacionalización de la variable	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1. Diseño de la investigación	24
3.2. Población y muestra	24
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	25
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
4.1. Presentación de resultados	27
4.2. Discusión	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS	49
Anexo 1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	51
Anexo 3: matriz de validación	53
Anexo 4: Confiabilidad	63
Anexo 5: Base de datos	66
Anexo 6: Galería de fotos	68

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión administrativa	22
Tabla 2. Satisfacción	23
Tabla 3. Validadores	26
Tabla 4. Frecuencia de la variable gestión administrativa	27
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión planes	28
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión equipo de trabajo	29
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión monitoreo	30
Tabla 8. Frecuencia de la variable satisfacción	31
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión motivación	32
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión desempeño	33
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión cumplimiento	34
Tabla 12. Prueba K-S para la variable gestión administrativa	35
Tabla 13. Prueba K-S para la variable satisfacción	36
Tabla 14. Correlación gestión administrativa y satisfacción	37
Tabla 15. Correlación planes y satisfacción	38
Tabla 16. Correlación organización y satisfacción	39
Tabla 17. Correlación dirección y satisfacción	40

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de la variable gestión administrativa	27
Figura 2. Frecuencia de la dimensión planes	28
Figura 3. Frecuencia de la dimensión equipo de trabajo	29
Figura 4. Frecuencia de la dimensión monitoreo	30
Figura 5. Frecuencia de la variable satisfacción	31
Figura 6. Frecuencia de la dimensión motivación	32
Figura 7. Frecuencia de la dimensión desempeño	33
Figura 8. Frecuencia de la dimensión cumplimiento	34

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, casi no existe, provocando que los negocios sean conducidos de manera intuitiva, sin ningún manejo gerencial profesional, tampoco existe capacitación que podría ayudar a mejorar a los negocios, adicionalmente se debe considerar la satisfacción de los propios comerciantes, que influye negativamente en todo el proceso de ventas, generando problemas de Expectativas, mejora en vida laboral de los comerciantes y la envidia laboral durante la competencia en ventas entre los propios comerciantes.

Esta investigación estuvo estructurada en:

CAPÍTULO I: Se describió el problema de la investigación, en ella se abordó el planteamiento del problema, la formulación del problema y objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad.

CAPÍTULO II: En este capítulo se dio a conocer los antecedentes del problema, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos, las hipótesis y el estudio de las variables.

CAPÍTULO III: En este capítulo trato sobre la metodología, el diseño de la investigación. A su vez, se mencionó también la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como también la validez y confiabilidad y las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presentó los resultados y la discusión.

Finalmente, se dio a conocer las conclusiones y recomendaciones y se describió las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, Valle, Veloz & Jiménez (2021) manifiestan que las empresas tienen la necesidad de mantener una organización correcta en el área administrativa y financiera, por lo que las empresas deben tener un modelo de gestión que permita mejorar el negocio, estableciendo políticas y procesos que lleven a cabo un manejo correcto de los recursos financieros y administrativos, una gestión financiera y administrativa sólida son elementos vitales de toda organización que afecta a todas las operaciones comerciales.

En el Perú, según Canales y Huahualuque (2017) la gestión administrativa influye en el crecimiento empresarial, las compañías no emplean adecuadamente la gestión administrativa para sus procedimientos comerciales a mediano y largo plazo, lo manifestado se ve reflejado en el bajo crecimiento empresarial que han adquirido las empresas, recomendando a los gerentes de las empresas ejecuten y orienten acciones pertinentes, a efectos de seguir mejorando y fortaleciendo a las empresas.

En Pucallpa, la gestión administrativa en los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, casi no existe, provocando que los negocios sean conducidos de manera intuitiva, sin ningún manejo gerencial profesional, tampoco existe capacitación que podría ayudar a mejorar a los negocios, adicionalmente se debe considerar la satisfacción de los propios

comerciantes, que influye negativamente en todo el proceso de ventas, generando problemas de Expectativas, mejora en vida laboral de los comerciantes y la envidia laboral durante la competencia en ventas entre los propios comerciantes.

Por lo expuesto, formulamos el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?
2. ¿Cuál es la relación entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?
3. ¿Cuál es la relación entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?

1.3. Formulación de Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022
2. Determinar la relación que existe entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022
3. Determinar la relación que existe entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

1.4. Justificación de la investigación

En cuanto a la relevancia social: La investigación permitió determinar como la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, así fue de utilidad para los comerciantes.

En relación a las implicancias prácticas: Sirve para que los comerciantes del mercado minorista municipal pudieran manejar adecuadamente la calidad en las ventas sin perjudicar la satisfacción de los mismos.

En cuanto al valor teórico: Este trabajo permitió demostrar, cual es el grado de asociación entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes.

En cuanto a la utilidad metodológica: Se aplicó el método deductivo a partir del conocimiento que se tiene de la gestión administrativa y la satisfacción de los comerciantes que requiera establecer mejoras en las ventas.

1.5. Delimitación del estudio

Delimitación Espacial

Estuvo limitada por los comerciantes del mercado minorista municipal, Ucayali.

Delimitación Social

Los interesados del desarrollo del proyecto de tesis:

- Angie Frescia Melissa Gonzales Carbajal, Deisy Esther Vargas Villacorta y Alejandro Sifuentes Chumber
- Todos los participantes en la elaboración del proyecto
- Los comerciantes del mercado minorista municipal

Delimitación Temporal

La delimitación temporal fue desde el 01 de enero al 30 de marzo del 2022.

Delimitación Conceptual

Los conceptos mencionados a continuación, son todos aquellos que tuvimos que tener presente a lo largo de todo el proyecto de tesis:

- Gestión administrativa
- Satisfacción del comerciante

1.6. Viabilidad del estudio

1. Métodos de la investigación, el presente proyecto se basó en un diseño de investigación: no experimental, nivel de investigación: correlacional, enfoque cuantitativo.

2. Materiales de la investigación, el proceso de investigación incluyó encuestas, que permitieron observar el comportamiento de los comerciantes del mercado minorista municipal.

3. Recurso teórico, el tema de investigación principal contó con acceso a las teorías de la gestión administrativa y la satisfacción del comerciante.

4. Recurso humano, Se contó con la participación de los tesistas: Angie Frescia Melissa Gonzales Carbajal, Deisy Esther Vargas Villacorta y Alejandro Sifuentes Chumber

5. Recurso ético, con la ejecución de la investigación se respetó a los autores de los trabajos previos analizados, protección de la información en el manejo de la data sensible de los comerciantes, sin causar daño manteniendo el anonimato.

6. Recurso temporal, el presente trabajo de investigación se realizó en un plazo aproximadamente de 3 meses dentro del año 2022.

7. Recurso financiero, el estudio de investigación se realizó con recursos propios de los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Internacionales

Cotacachi y Tulcanaza (2018) en su tesis titulada *La gestión administrativa de la Cámara de Comercio de Tulcán y su desempeño en la satisfacción de sus afiliados*, El dinamismo al que se enfrentan las organizaciones, las obliga a realizar constantes mejoras en todos los procesos administrativos que influyan en la obtención de sus metas y objetivos. Razón por la cual los administradores deben llevar acciones que mejoren sus gestiones y enfrenten los cambios, para así generar beneficios a la organización o entidad que representen. La administración actualmente cuenta con varias herramientas que permiten lograr un mejor desarrollo, crecimiento, fortalecimiento, competitividad y la satisfacción de sus socios, clientes o consumidores hacer más eficientes los procesos administrativos para obtener resultados satisfactorios que permitan la permanencia de la organización en el mercado. Es por esto que surge la necesidad de analizar el desempeño de las organizaciones y detectar las oportunidades de mejoras a través de un análisis de la gestión administrativa, que permita evaluar el grado de eficiencia y eficacia de la gestión y cómo influye esto en la satisfacción de sus clientes, saber si se está cumpliendo con la planificación, la organización, la dirección y el control de los objetivos organizacionales. Con

el propósito de corregir las deficiencias que pudieran existir para mejorar la utilización de los recursos disponibles con la ayuda de planes y estrategias que fortalezcan la gestión y mejoren la perspectiva de sus clientes. De acuerdo a lo antes planteado, la intención de este trabajo, es hacer un análisis de la gestión administrativa de la Cámara de Comercio de la ciudad de Tulcán y el desempeño en la satisfacción de sus afiliados.

Guerrero y Pérez (2018) en su tesis titulada *Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua*, Esta investigación tiene como variables de estudio la satisfacción laboral y la gestión administrativa en los GADs Municipales de Tungurahua, la delimitación espacial fue los Gobiernos Municipales San Cristóbal de Patate y el GAD Municipal del Cantón Cevallos, Su objetivo general fue determinar la influencia de la satisfacción laboral en la Gestión Administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 172 servidores públicos y una muestra de 119, distribuida de forma proporcional para cada municipio es decir 50 para el GAD Municipal de Cevallos y 69 para el GAD Municipal San Cristóbal de Patate, La recolección de datos se la llevó a cabo con la técnica de encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, a través del cual permitió levantar información sobre las variables de estudio satisfacción laboral y gestión administrativa. El análisis e interpretación de resultados se lo realizó de forma individual tanto para el GAD Municipal de Cevallos y para el GAD Municipal San Cristóbal de Patate, para el análisis estadístico se aplicó el sistema informático SPSS para la prueba de hipótesis. El resultado de la investigación demuestra la existencia de una correlación alta y significancia con un valor de Rho de Spearman de 0,037 para el GAD Municipal de Patate; y la existencia de una correlación alta y significancia con un valor de Rho de Spearman de 0,054 para el GAD Municipal de Cevallos, confirmándose la relación entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa en cada uno de los municipios en estudio.

Álvarez y Bravo (2021) en su tesis titulada *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo- Manta*, tiene como objetivo general: “Analizar de qué manera la gestión administrativa influye en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo- Manta”. Y para ello se utilizaron diversos métodos como el bibliográfico, analítico, estadístico, deductivo e inductivo, así mismo se utilizó técnicas de vital importancia como la observación la encuesta y la entrevista, para ello se tomó como referencia a 306 clientes que son los comúnmente visitan este sector, los cuales brindaron una información significativa mencionando que un 97% si consideran que la gestión administrativa contribuye a la calidad en el servicio a los clientes, por otro lado se pudo evidenciar que el 85% clientes afirman que muchos dueños de estos locales de venta de comida no aplican la gestión administrativa por falta de conocimiento e interés, concluyendo a su vez que debido a esta acción muchos de estos negocios cierran sus puertas por la disminución de demandantes e ingresos que pone en desventaja su actividad comercial.

Nacionales

Salazar y Suarez (2021) en su tesis titulada *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019*, tuvo como objetivo determinar de qué manera se relaciona la gestión con la satisfacción del cliente en la referida unidad de estudio. El trabajo se elaboró bajo los parámetros de una investigación con enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transeccional o transversal. La información se recolectó a través de la aplicación de dos cuestionarios, uno para la variable otro para la variable satisfacción del cliente. Los resultados evidenciaron que existe relación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del cliente y dado el valor del coeficiente de Pearson = ,490** se puede señalar que presenta una moderada correlación, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,003$ menor que 0,05.

Córdova y Arévalo (2018) en su tesis titulada *Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora TULIPAN S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017*, tiene como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora Tulipán S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. Para el desarrollo de la investigación se utilizó un cuestionario para cada variable, las cuales permitieron la recolección como muestra a 32 colaboradores de la empresa Distribuidora Tulipán S.A.C. La investigación es de tipo aplicada y fue de diseño no experimental correlacional, después del procesamiento de los datos recolectados se obtuvo como resultados que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel regular laboral se encuentra en un nivel regular, del mismo modo la satisfacción legando de esa manera a la conclusión que existe relación, esto debido a que el valor “r” obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva la H_1 : Existe una relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa TULIPAN, ciudad de Tarapoto, año 2016.

Pérez (2019) la investigación titulada: *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en las Municipalidades Distrital de Pólvora*, el objetivo general de la investigación fue determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptivo comparativo y el enfoque de ésta investigación es cuantitativo; la población estuvo conformada por todos los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora y la muestra constituida por 230 usuarios a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach en donde nos muestra que la variable: Gestión administrativa tiene un alto nivel de

confiabilidad siendo el resultado de Alfa de Cronbach = (0,810). Por lo tanto, el instrumento que mide esta variable es confiable. Con referencia al objetivo general: en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, se concluye que existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre la satisfacción de los usuarios de las municipalidades distrital de pólvora. La conclusión que se arribo fue que no existe relación significativa entre Gestión administrativa y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico al obtener una correlación de Spearman ($\rho = 0.05$).

Regionales

Córdova (2022) en su tesis *Calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021*, El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 17 clientes de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021, a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por la investigadora, los mismos que fueron validados por criterio de jueces. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,691$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,002 < 0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo el 53,00% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo con la calidad de servicio que brinda la empresa antes los clientes, seguido de 23,50% de acuerdo, 23,50% ni de acuerdo ni desacuerdo y 0.00% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo por otro lado el 70,59% de encuestados refieren que están totalmente de acuerdo y satisfecho con el servicio que brinda la empresa seguido de 23,53% de acuerdo, 5,88% ni de acuerdo ni desacuerdo y 0.00% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Se concluye existe relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021.

Silva y Martínez (2022) en su tesis titulada *Gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2021*, el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2021. El tipo de la investigación fue correlacional porque se buscó la relación que existe entre ambas variables, el diseño de la investigación fue no experimental porque no hubo manipulación de las variables en todo el estudio y el recojo de la información se realizó en un solo momento. Los métodos utilizados fue el descriptivo porque se encargó de describir y caracterizar las propiedades de la variable; la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual consistió en la primera variable de 12 preguntas y 12 preguntas en la segunda variable. El enfoque realizado fue cuantitativo. La Hipótesis general fue existe relación entre gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2021, por lo tanto, en la tabla N°13, después de aplicar la prueba estadística Pearson entre las variables gestión administrativa y clima laboral se obtiene $r = 0.592$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,01 < 0.01$, es decir es altamente significativo. Los resultados de la investigación concerniente a la variable gestión administrativa, de acuerdo a la tabla y figura 05, se observó que el 69% de encuestados refieren que casi nunca, 23% a veces y 8% siempre la gestión administrativa. De la tabla y figura 09, se observó también que el 66% de encuestados refieren que nunca se considera el clima laboral, 19% a veces, y 15% siempre. Se concluyó que la gestión administrativa se relaciona con el clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2021.

Rengifo y Silver (2021) en su tesis titulada *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut del centro comercial Real Plaza de la ciudad de Pucallpa – región Ucayali, 2021*, El objetivo de la

presente investigación fue determinar la relación entre: La calidad de servicio se relaciona con el grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut del centro comercial Real Plaza de la ciudad de Pucallpa – región Ucayali, 2021”, el tipo de la investigación fue correlacional porque se buscó la relación que existe entre ambas variables, el diseño de la investigación fue no experimental transeccional porque no hubo manipulación de las variables en todo el estudio y el recojo de la información se realizó en un solo momento. El método utilizado fueron el deductivo porque se trabajó de lo general a lo específico; la técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual consistió en la primera variable calidad de servicio de 18 preguntas y la variable 2 grado de satisfacción de 10 preguntas. El enfoque realizado fue cuantitativo. Los resultados de la investigación concerniente a la variable calidad de servicio fueron de acuerdo a la tabla y figura 5, se observa el 85% de encuestados refieren que si existe calidad de servicio en el restaurant Pizza Hut del centro comercial Real Plaza de la ciudad de Pucallpa – región Ucayali, seguido de 15% menciona que a veces, y un 0% menciona que no. Los resultados de la investigación concerniente a la variable grado de satisfacción fueron de acuerdo a la tabla y figura 9, se observa el 97% de encuestados refieren que si existe grado de satisfacción en el restaurant Pizza Hut del centro comercial Real Plaza de la ciudad de Pucallpa – región Ucayali, seguido de 03% menciona que a veces, y un 0% menciona que no. La Hipótesis general fue “La calidad de servicio se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut del centro comercial Real Plaza de la ciudad de Pucallpa – región Ucayali, 2021”, por lo tanto, en la tabla N°10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,734$ correlación positiva moderada y $p\text{valor } 0,00 = < 0.01$, es decir es altamente significativo. Por consiguiente, la conclusión en la presente investigación fue que la calidad de servicio se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut del centro comercial Real Plaza de la ciudad de Pucallpa.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Definición

La gestión administrativa según Chiavenato (2007) es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible.

Por otro lado, Bateman (2001) lo identifica como un proceso de toma de decisiones de la gerencia, tomando como referencia principios de administración.

Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas a través del cumplimiento en la planeación, organización, dirección y control.

La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control.

Evolución histórica de la Gestión Administrativa

Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tal como la conocemos hoy, es el resultado histórico e integrado de la contribución acumulada de numerosos pioneros, algunos filósofos, otros físicos, economistas, estadistas y otros, entre los que se incluyen empresarios, que con el transcurso del tiempo fueron desarrollando y divulgando obras y teorías en su campo de actividades.

Según Bateman (2001) la gestión administrativa ha ido desarrollándose en la medida que la humanidad ha necesitado hacer cambios en su forma de manejar las situaciones:

Para los siglos 2700-2200 a.C. en Egipto ya la administración tenía un alto grado de centralización, esto debido a que la mayor parte de los recursos los administraba, nace la industria primitiva dedicada a la explotación de canteras, minería, albañilería, alfarería, etc.

Características de la Gestión administrativa

Según Stoner, Freeman & Gilbert (1996) la gestión administrativa es una especialidad que trata de las cuestiones referentes al tiempo y a las relaciones humanas que se presentan en las organizaciones.

La gestión administrativa es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones les sirven a las personas que afectan.

El éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los encargados de gestión administrativa realizan debidamente su trabajo, es probable que las organizaciones alcancen sus metas.

Funciones de la gestión administrativa

La función de la gestión administrativa comprende los siguientes elementos:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control
5. Comunicación
6. Liderazgo
7. Motivación

Dimensiones de la variable

1. Planes:

Según Terry (1986) se encarga de “analizar la situación de la organización, define los objetivos o metas a alcanzar, establecer la estrategia general que permita alcanzar esos objetivos y desarrollar planes de acción que señalen cómo implementar las estrategias” (p.193)

Los indicadores de la dimensión son: Fijación de objetivos, Establecimiento de Políticas

2. Organización:

Según Terry (1986) manifiesta que es “un grupo de personas organizadas, que trabajan juntas para lograr una meta. Un equipo pretende alcanzar unas metas comunes. El término que se asocia con esta combinación de conocimientos, talentos y habilidades de los miembros del equipo en un esfuerzo común” (p.249).

Los indicadores de la dimensión son: Coordinación y sinergia

3. Dirección:

Según Terry (1986) “es el proceso sistemático de hacer seguimiento de las actividades para hacer seguimiento al progreso de una planificación de metas y objetivos de la gestión” (p.517).

Los indicadores de la dimensión son: Seguimiento y supervisión

2.2.2. Satisfacción

Definición

Según Martín y Martín (2000), la satisfacción puede definirse de forma general como un estado mental y representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales a deseo de información.

Por consiguiente el cumplimiento de una necesidad es concebida como una medida o parámetro de la forma en que los productos y servicios proporcionados por una organización cumplen o superan las expectativas del usuario.

Según Yüksel y Yüksel (2008) la satisfacción del cliente es el número de usuarios, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) es positivo o conforme.

En la actualidad se denomina satisfacción del cliente cuando este queda a sus expectativas conforme con lo que ha recibido.

Para Kotler y Armstrong (2012) “es la respuesta de satisfacción del cliente” (p.15)

Enfoques teóricos

Existen tres grandes enfoques teóricos para tratar de conceptualizar la satisfacción del cliente:

1. Teoría de la disonancia:

Según Yüksel y Yüksel (2008) sugiere que recibe un producto de bajo valor, si una persona esperaba un producto de alto valor y entonces reconocería la disparidad, experimentando una disonancia

cognitiva. psicológica. Es decir, las expectativas no logradas crean una incomodidad

Según esta teoría, si existe una disparidad entre las expectativas y el rendimiento del producto, los consumidores pueden tener una tensión psicológica y tratar de reducirla cambiando su percepción del producto.

2. La Teoría del contraste:

Según Yüksel y Yüksel (2008) sugiere lo contrario de la Teoría de la Disonancia. De acuerdo con esta teoría, cuando el rendimiento real del producto está por debajo de las expectativas del consumidor, el contraste entre la expectativa y el res exagere disparidad. Esta teoría predice que el rendimiento del producto por debajo de las expectativas se calificará como peor de lo que es en realidad.

3. El Paradigma de la desconfirmación de las expectativa

Según Yüksel y Yüksel (2008) este modelo postula que las expectativas previas sobre el rendimiento previsto. El nivel de expectativa se convierte entonces en una norma con respecto a la cual se juzga el producto. Es decir, una vez que se ha utilizado el producto o servicio, los resultados se comparan con las expectativas; confirmación de la expectativa es el resultado coincide, se produce. En caso contrario, surge la desconfirmación.

Por tanto, un cliente está satisfecho o insatisfecho como resultado de una diferencia positiva o negativa entre las expectativas y las percepciones.

Como la satisfacción es un estado psicológico, se debe tener el cuidado adecuado en el proceso de medición cuantitativa, requiriendo de mayores investigaciones sobre este tema.

Dimensiones

1. Calidad

Según Yüksel y Yüksel (2008) “la calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad” (p.132).

Los indicadores de la dimensión son: Satisfacción y cualidad

2. Puntualidad

Según Yüksel y Yüksel (2008) “la puntualidad en la entrega es un valor agregado al servicio que cada empresa brinda; de hecho, refleja la imagen y los valores de la misma. Por ello, el cumplimiento de lo establecido es lo que realmente se impone a la hora de destacar una entrega” (p.132).

Los indicadores de la dimensión son: cumplimiento y respuesta

3. Eficiencia

Según Yüksel y Yüksel (2008) “la eficiencia en el servicio al cliente consiste en brindar una atención integral, con respuestas inmediatas, soluciones al instante, y resultados óptimos a las solicitudes de los clientes” (p.132).

Los indicadores de la dimensión son: Resultados y soluciones

2.3. Definiciones de términos básicos

Administración de recursos humanos:

Según Werter & Davis (2001) son los recursos humanos se refiere a las personas que componen una organización.

Capacitación:

Según Mondy & Noe (2005) son las actividades desempeñadas para impartir a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarias para sus empleos actuales.

Comunicación:

Según Vander (2005) es el proceso más o menos complejo en el que dos o más personas se relacionan a través de un intercambio de mensajes.

Control:

Según Hitt, Black & Porter (2006) es la Regulación de actividades y comportamientos dentro de las organizaciones; ajuste o conformidad con las especificaciones o los objetivos.

Dirección:

Según Hernández (2006) es elemento del proceso administrativo que vigila el rumbo a donde se encamina la organización por medio de la autoridad, el liderazgo efectivo, la comunicación, la motivación adecuada, así como el cambio organizacional e individual que exijan las circunstancias con el fin de lograr la competitividad de la empresa.

Liderazgo:

Según Lussier & Achua (2005) es el proceso de influencia de líderes y seguidores para alcanzar los objetivos de la organización mediante el cambio.

Motivación:

Según Daft (2006) es la fuerza que opera dentro o fuera de una persona y que despierta su entusiasmo y perseverancia para seguir un curso de acción determinado.

Selección de Personal:

Según Mondy & Noe (2005) es el proceso que consiste en elegir entre un grupo de solicitantes a la persona más adecuada para un puesto y organización adecuada.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022
2. Existe relación significativa entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022
3. Existe relación significativa entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Gestión administrativa

Según Chiavenato (2007) considera que es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo con el propósito de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

Satisfacción

Según Kotler (2012) es "la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto frente a sus expectativas" (p.96)

2.5.2. Definición operacional de la variable

Gestión administrativa:

Se medirá a través de un cuestionario que consta de 12 preguntas, considerando las dimensiones: Planes, organización y dirección. El instrumento está dirigido a los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, para recoger la opinión, sobre la variable gestión administrativa. El instrumento fue elaborado por los investigadores. El instrumento estuvo estructurado en tres dimensiones y en 12 ítems. Las respuestas de los ítems fueron codificadas con números del 1 al 3, donde Nunca, asume el valor 1; Casi siempre, el valor 2; Siempre, el valor 3.

Satisfacción

Se medirá a través de un cuestionario que consta de 12 preguntas, considerando las dimensiones: Calidad, puntualidad y eficiencia. El instrumento está dirigido a los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, para recoger la opinión, sobre la variable satisfacción al cliente. El instrumento fue elaborado por los investigadores. El instrumento estuvo estructurado en tres dimensiones

y en 12 ítems. Las respuestas de los ítems fueron codificadas con números del 1 al 3, donde Nunca, asume el valor 1; Casi siempre, el valor 2; Siempre, el valor 3.

2.5.3.Operacionalización de la variable

a. Variable 1

Tabla 1
Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Items		Escala de medición
		N°	Contenido	
Planes	Fijación de objetivos.	01	¿Los comerciantes trabajan en función a un objetivo planeado?	Siempre Casi siempre Nunca
		02	¿Los comerciantes trabajan con metas y objetivos en el día a día?	
	Establecimiento de Políticas	03	¿Los comerciantes tiene políticas que aplican en el negocio?	
		04	¿Los comerciantes deberían establecer políticas para los negocios?	
Organización	Coordinación	05	¿Los comerciantes tienen coordinación con los otros puestos de venta para realizar acciones?	
		06	¿Los comerciantes deben tener coordinación para enfrentar problemas conjuntos en el mercado?	
	Sinergia	07	¿Los comerciantes realizan sinergia para enfrentan los problemas en el mercado?	
		08	¿Considera que la sinergia es importante para atender los múltiples problemas que enfrentan en el mercado?	
Dirección	Seguimiento	09	¿Los comerciantes hacen seguimiento a las acciones que realizan?	
		10	¿Los comerciantes consideran importante hacer seguimiento a la marcha de su negocio?	
	Supervisión	11	¿Los comerciantes realizan supervisión permanente a sus actividades comerciales?	
		12	¿Los comerciantes consideran a la supervisión como un elemento importante para su negocio?	

b. Variable 2

Tabla 2
Satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Items		Escala de medición
		N°	Contenido	
Calidad	Satisfacción	01	¿Los comerciantes muestran satisfacción al final de su jornada de trabajo?	Siempre Casi siempre Nunca
		02	¿Los comerciantes consideran que la satisfacción es muy importante?	
	Cualidad	03	¿Los comerciantes consideran que la cualidad que tienen es un rasgo que lo diferencia en su negocio?	
		04	¿Los comerciantes del mercado tienen la cualidad de gestionar recursos y sacarle el máximo provecho en beneficio propio o de un grupo?	
Puntualidad	Cumplimiento	05	¿Los comerciantes dan cumplimiento a las disposiciones que se dan en el mercado?	
		06	¿Los comerciantes dan cumplimiento a lo que prometen en el mercado dando un servicio rápido y de calidad?	
	Respuesta	07	¿Los comerciantes dan respuesta rápida a los pedidos de los clientes?	
		08	¿Los comerciantes consideran que la respuesta a sus clientes refleja una buena actitud?	
Eficiencia	Resultados	09	¿Los comerciantes en general exigen resultados en sus negocios?	
		10	¿Los comerciantes considera que los resultados que brinda son de calidad?	
	Soluciones	11	¿Los comerciantes tienen las soluciones a disposición del cliente permanente?	
		12	¿Los comerciantes considera que las soluciones brindan una buena disposición para atender a los clientes?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Para esta investigación se usó el diseño de investigación No experimental. Según Hernández et ál. (2014) no se manipulan las variables de estudio.

El tipo de investigación fue descriptivo - correlacional, según Hernández et ál. (2014) donde se establece el grado de asociación entre las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente.

3.2. Población y muestra

Población

Según Hernández et al. (2014), indican que la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común. La población fue de 250 comerciantes en el mercado minorista municipal.

Muestra

Según Hernández et al. (2014) la muestra es un segmento de la población; el muestreo fue probabilístico, se aplicó el Muestreo Aleatorio Simple (MAS), según el resultado de la aplicación de la fórmula respectiva para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{250 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (250 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{250 \times 0.9604}{0.6225 + 0.9604}$$

$$n = 150$$

Por tanto, las unidades de análisis que conformaron la muestra fueron 150 comerciantes en el mercado minorista municipal.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Según Hernández et ál. (2014) esta técnica persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, Según Hernández et ál. (2014) se define como el conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto, constará de 12 preguntas por variable, haciendo un total de 24 preguntas.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Validado a través de “Matriz de validación”, por 03 profesionales con el grado académico mínimo de Magister.

Tabla 3
Validadores

N°	Nombre y apellidos del validador	DNI	GRADO
1	Hugo Vicente Flores Bonifacio	08457230	Doctor
2	Hernando Tejada Gonzales	45592848	Magister
3	Rolando Percy Noriega Matute	44447080	Magister

Confiabilidad

La Prueba Piloto fue aplicada a 30 (20% de la muestra) comerciantes en el mercado minorista municipal. Obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach para el Instrumento: "Gestión administrativa" de $\alpha = 0.756$ (Altamente confiable) y para el Instrumento: "Satisfacción al cliente" de $\alpha = 0.728$ (Altamente confiable).

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó el uso de tablas de frecuencias y figuras, así como la elaboración de parámetros para medir la percepción de los encuestados. La estadística inferencial implica la prueba de normalidad y la contrastación de hipótesis a través de un coeficiente de correlación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis de frecuencias

Variable 1: Gestión administrativa

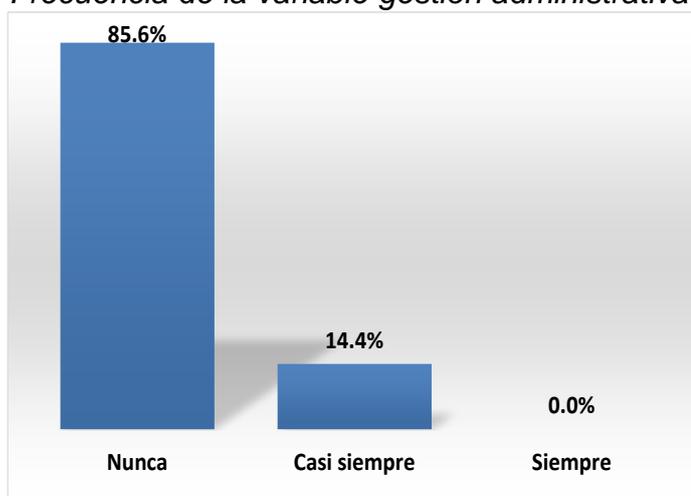
En la Tabla 4, el 85.6% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la variable gestión administrativa, mientras que el 14.4% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

Tabla 4

Frecuencia de la variable gestión administrativa

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1540	85.6%
Casi siempre	260	14.4%
Siempre	0	0.0%
Total	1800	100.0%

Figura 1
Frecuencia de la variable gestión administrativa

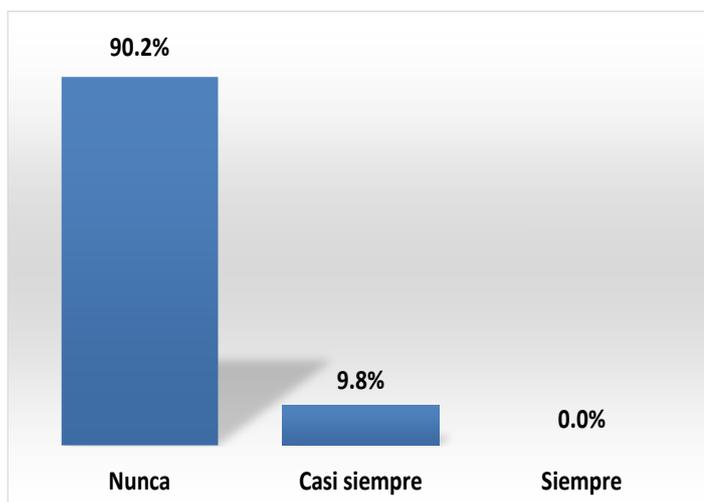


En la Tabla 5, el 90.2% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la dimensión planes, mientras que el 9.8% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

Tabla 5
Frecuencia de la dimensión planes

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	541	90.2%
Casi siempre	59	9.8%
Siempre	0	0.0%
Total	600	100.0%

Figura 2
Frecuencia de la dimensión planes

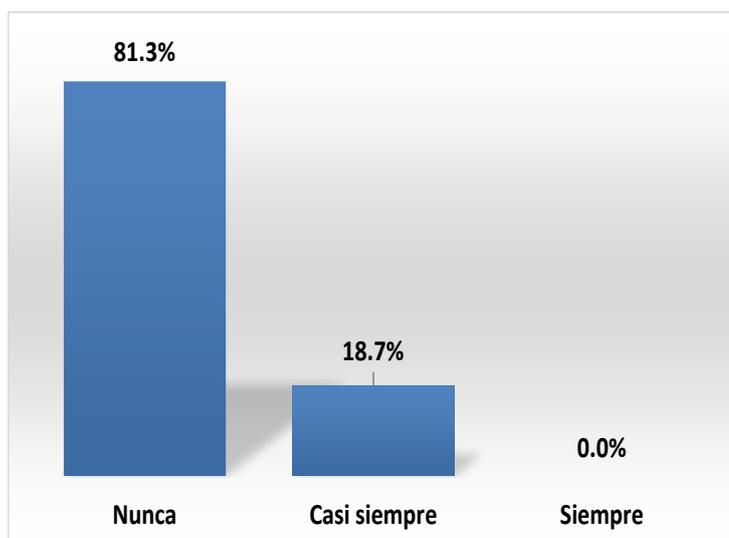


En la Tabla 6, el 81.3% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la dimensión organización, mientras que el 18.7% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

Tabla 6
Frecuencia de la dimensión organización

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	488	81.3%
Casi siempre	112	18.7%
Siempre	0	0.0%
Total	600	100.0%

Figura 3
Frecuencia de la dimensión organización

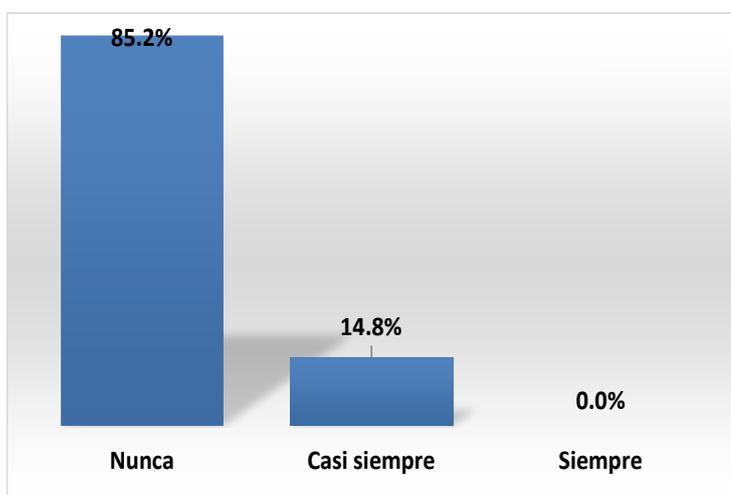


En la Tabla 7, el 85.2% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la dimensión dirección, mientras que el 14.8% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

Tabla 7
Frecuencia de la dimensión dirección

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	511	85.2%
Casi siempre	89	14.8%
Siempre	0	0.0%
Total	600	100.0%

Figura 4
Frecuencia de la dimensión dirección



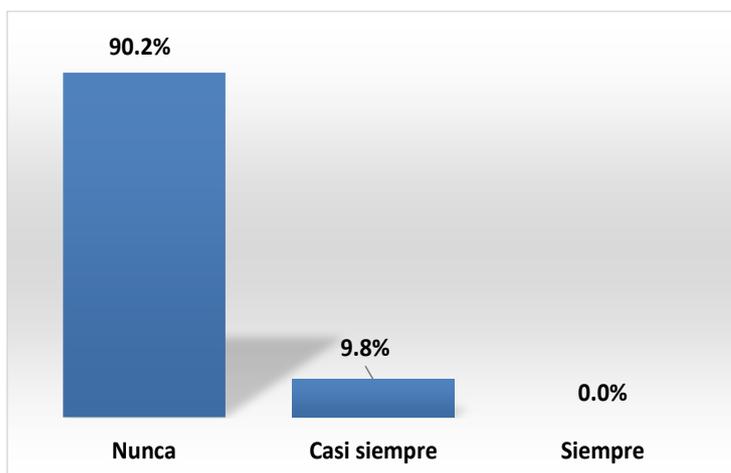
Variable 2: Satisfacción

En la Tabla 8, el 90.2% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la variable satisfacción, mientras que el 9.8% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

Tabla 8
Frecuencia de la variable satisfacción

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1623	90.2%
Casi siempre	177	9.8%
Siempre	0	0.0%
Total	1800	100.0%

Figura 5
Frecuencia de la variable satisfacción



En la Tabla 9, el 89.7% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la dimensión calidad, mientras que el 10.3% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

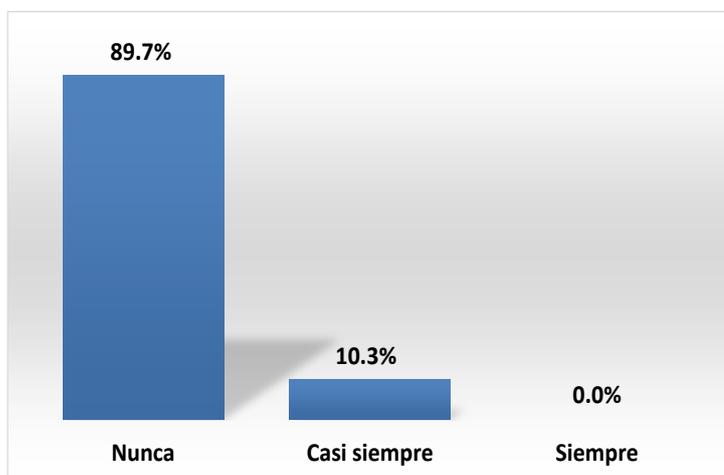
Tabla 9

Frecuencia de la dimensión calidad

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	538	89.7%
Casi siempre	62	10.3%
Siempre	0	0.0%
Total	600	100.0%

Figura 6

Frecuencia de la dimensión calidad

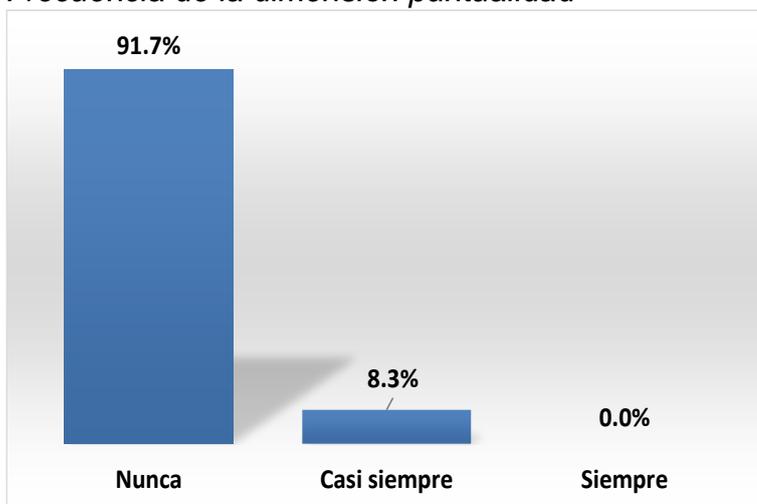


En la Tabla 10, el 91.7% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la dimensión puntualidad, mientras que el 8.3% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

Tabla 10
Frecuencia de la dimensión puntualidad

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	550	91.7%
Casi siempre	50	8.3%
Siempre	0	0.0%
Total	600	100.0%

Figura 7
Frecuencia de la dimensión puntualidad

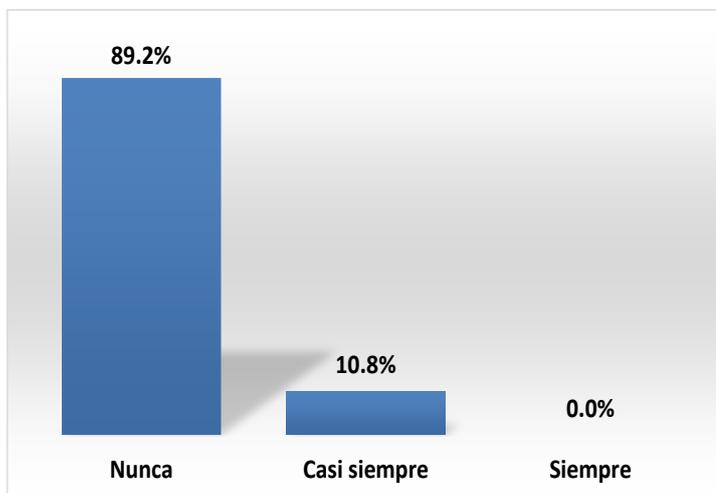


En la Tabla 11, el 89.2% de los comerciantes en el mercado minorista municipal, manifestó que nunca es considerada la dimensión eficiente, mientras que el 8.3% manifiesta que casi siempre es considerada y el 0.0% manifestó que siempre.

Tabla 11
Frecuencia de la dimensión eficiente

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	535	89.2%
Casi siempre	65	10.8%
Siempre	0	0.0%
Total	600	100.0%

Figura 8
Frecuencia de la dimensión eficiente



4.1.2. Análisis de correlación

Prueba de normalidad

En la Tabla 12, se aplicó la Prueba de Normalidad, para la variable gestión administrativa y sus dimensiones: Planes, equipo de trabajo y monitoreo. Por tratarse de una muestra de 150 elementos, se consideró la prueba Kolmorov - Smirnov. Se concluye que la distribución muestral es normal porque existen $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$. Por tanto, se utilizará un estadígrafo paramétrico, el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 12

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable gestión administrativa y sus dimensiones

		GESTIÓN		ORGANIZACIÓ	DIRECCIÓ
		ADMINIST	PLANES	N	N
		RATIVA			
N		150	150	150	150
Parámetros normales ^{a,b}	Media	20,36	7,42	7,70	7,68
	Desv. Desviación	3,824	1,150	1,285	1,346
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,176	,233	,238	,151
	Positivo	,072	,235	,237	,151
	Negativo	-,176	-,128	-,126	-,148
Estadístico de prueba		,176	,233	,239	,159
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

En la Tabla 13, se aplicó la Prueba de Normalidad, para la variable satisfacción y sus dimensiones: Motivación, desempeño y cumplimiento. Por tratarse de una muestra de 150 elementos, se consideró la prueba Kolmorov - Smirnov. Se concluye que la distribución muestral es normal porque existen $\text{Sig.} = 0.000 < 0.05$. Por tanto, se utilizará un estadígrafo paramétrico, el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 13

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción y sus dimensiones

		SATISFACCIÓN			EFICIENTE
		CIÓN	CALIDAD	PUNTUALIDAD	E
N		150	150	150	150
Parámetros normales ^{a,b}	Media	20,57	7,52	7,78	7,85
	Desv. Desviación	3,758	1,167	1,257	1,350
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,167	,238	,246	,156
	Positivo	,068	,234	,245	,158
	Negativo	-,157	-,129	-,129	-,145
Estadístico de prueba		,168	,254	,242	,154
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

A continuación, se realiza la correlación y confrontación de las hipótesis.

En lo referente a la hipótesis general: Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022.

En la Tabla 14, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.734$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 14
Correlación entre gestión administrativa y satisfacción

		Correlaciones	
		Gestión administrativa	Satisfacción
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,734*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Satisfacción	Correlación de Pearson	,734*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En lo referente a la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

En la Tabla 15, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.784$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 15
Correlación entre planes y satisfacción

Correlaciones			
		Planes	Satisfacción
Planes	Correlación de Pearson	1	,784
	Sig. (bilateral)		,005
	N	150	150
Satisfacción	Correlación de Pearson	,784	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	150	150

En lo referente a la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022.

En la Tabla 16, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.695$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 16
Correlación entre gestión de organización y satisfacción

Correlaciones			
		Organización	Satisfacción
Organización	Correlación de Pearson	1	,695
	Sig. (bilateral)		,001
	N	150	150
Satisfacción	Correlación de Pearson	,695	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	150	150

En lo referente a la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022.

En la Tabla 17, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.720$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 17
Correlación entre dirección y satisfacción

Correlaciones			
		Dirección	Satisfacción
Dirección	Correlación de Pearson	1	,720
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Satisfacción	Correlación de Pearson	,720	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

4.2. Discusión

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Se obtuvo como resultado aceptar la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.734$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados concuerdan con Guerrero y Pérez (2018) quienes demostraron la existencia de una correlación alta y significancia con un valor de Rho de Spearman, confirmándose la relación entre la satisfacción laboral y la gestión administrativa. Además, Salazar y Suarez (2021) evidenciaron que existe relación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del cliente y dado el valor del coeficiente de Pearson = ,490** se puede señalar que presenta una moderada correlación, asimismo se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0,003$ menor que 0,05.

Con respecto al objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Se obtuvo como resultado aceptar la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.784$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados son coherentes a Córdova y Arévalo (2018) se obtuvo como resultados que los planes se encuentra en un nivel regular con la satisfacción de clientes, debido a que el valor "Sig." obtenido de 0.000 es menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación dio un valor de 0.782 demostrando así una relación positiva planes y Satisfacción.

Con respecto al objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Se obtuvo como resultado aceptar la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.695$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Coincide con los resultados de Pérez (2019) donde concluye que existe relación significativa entre organización y satisfacción de los clientes. La conclusión que se arribó fue que existe relación significativa entre la organización y la satisfacción.

Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Se obtuvo como resultado aceptar la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.720$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Guarda coherencia con Silva y Martínez (2022) después de aplicar la prueba estadística Pearson entre la dimensión dirección y satisfacción se obtiene $r = 0.592$ correlación moderada positiva y $p \text{ valor} = 0,01 < 0.01$, es decir es altamente significativo. También, Rengifo y Silver (2021) mostraron que la dirección se relaciona significativamente con el grado de satisfacción del cliente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.734$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.784$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.695$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- Se acepta la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula. Existe relación significativa entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022. Con un valor $r = 0.720$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Recomendaciones

- Recomendamos a los comerciantes en el mercado minorista municipal, promover la gestión administrativa, a través, de crear un plan de negocios, capacitar al equipo de trabajo, gestionar el cambio, monitorear los procesos, analizar los resultados, mantener a los proveedores organizados y estandarizar los procesos.
- Recomendamos a los comerciantes en el mercado minorista municipal, preevaluando, analizando las fortalezas, debilidades y oportunidades, definir los objetivos de manera clara, priorizar objetivos, fija metas, diseñar un Plan de acción, revisa el progreso, entre otros.
- Recomendamos a los comerciantes en el mercado minorista municipal, promover la organización, mediante mejora en la planificación, adelantándose en el día con mayor proactividad, dando sentido a sus tareas, realizar una sola cosa a la vez, controlar las tareas.
- Recomendamos a los comerciantes en el mercado minorista municipal, conocer al cliente objetivo, enganchar buenas prácticas, cuidar y formar a sus equipos, optimizar los recursos y controlar sus procesos, innovar, invertir, adquirir compromiso social y con el medioambiente y finalmente gestionar correctamente sus flujos de caja.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, W. y Bravo, B. (2021). La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción al cliente de los restaurantes de la parroquia San Lorenzo- Manta. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Manabí. Ecuador.

Bateman, T., y Snell, S. (2001). Administración: Una ventaja competitiva. México: McGraw Hill.

Canales, J. y Huahualuque, W. (2017). Gestión administrativa y su influencia en el crecimiento empresarial de LLANMAXXIS del Perú SAC, en el período 2017. Universidad Peruana de las Américas.

Chiavenato I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. 4ta. Edición. Colombia: Impreso por Panamericana Formas e Impresos S.A.

Córdova, L. (2022). Calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Kashiri Estética & Salud de la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, 2021. Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa. Perú.

Córdova, J. y Arévalo, L. (2018). Gestión administrativa y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la distribuidora TULIPAN S.A.C, ciudad de Tarapoto, año 2017. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú.

Cotacachi, D. y Tulcanaza, F. (2018). La gestión administrativa de la Cámara de Comercio de Tulcán y su desempeño en la satisfacción de sus afiliados. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán. Ecuador.

Daft, R. (2006). La Experiencia del Liderazgo.

Guerrero, C. y Pérez, A. (2018). Satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Human- Ambato Ecuador.

Hernández, S. (2006). Administración, proceso, estrategia y vanguardia.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Mac Graw- Hill. México.

Hitt, Black & Porter (2006) Administración.

Lussier R. & Achua C. (2005). Liderazgo. Teoría, Aplicación y Desarrollo de Habilidades.

Martín, R., y Martín, C. R. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza, 139153

Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias, 3(2), 947-964.

Mondy, R. & Noe, R. (2005). Administración de Recursos Humanos.

Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martín. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María. Perú.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). Marketing. México: Pearson educación

Rengifo, N. y Silver, K. (2021). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut del centro comercial Real Plaza de la ciudad de Pucallpa – región Ucayali, 2021. Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa. Perú.

Salazar, F, y Suarez, A. (2021). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019. Universidad de Piura. Piura. Perú.

Silva, C. y Martínez, R. (2022). Gestión administrativa y clima laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali, 2021. Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa. Perú.

Stoner, J. Freeman, E. & Gilbert, D. (1996) Administration. Sexta Edición. México: Prentice Hall.

Terry, G. y Flanklin, S. (1986). Principios de administración. Editorial Continental. México, 1999.

Valle, J., Veloz, J. & Jiménez, J. (2021). La gestión administrativa y financiera y su influencia en el desarrollo empresarial. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 6(4), 242-256. Recuperado a partir de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/480>

Vander Hofstarf C (2005). El libro de las habilidades de comunicación

Werter, W. & Davis K. (2001). Administración de Personal y Recursos Humanos.

.

Yüksel, A., y Yüksel, F. (2008). Consumer satisfaction theories: a critical review. Tourist satisfaction and complaining behavior: Measurement and management issues in the tourism and hospitality industry, 65-88.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

Autores: Angie Frescia Melissa Gonzales Carbajal, Deisy Esther Vargas Villacorta y Alejandro Sifuentes Chumber

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022	Existe relación significativa entre gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022	V1: Gestión administrativa	Planes	- Fijación de objetivos. - Establecimiento de Políticas	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Correlacional TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo POBLACIÓN: 250 comerciantes MUESTRA: 150 comerciantes
				Organización	- Coordinación - sinergia	
				Dirección	- Seguimiento - Supervisión	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿Cuál es la relación entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022	Existe relación significativa entre planes y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022	V2: Satisfacción	Calidad	- Satisfacción - Calidad	
				Puntualidad	- Cumplimiento. - Respuesta	
				Eficiente	- Resultados - Soluciones	
¿Cuál es la relación entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022	Existe relación significativa entre organización y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022				

<p>¿Cuál es la relación entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre dirección y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022</p>				
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2: Instrumentos de aplicación

Variable: Gestión administrativa

Le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: Siempre = 3, Casi siempre =2, Nunca= 1, según corresponda a la realidad.

Nº	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Nunca
VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
DIMENSIÓN: PLANES				
1	¿Los comerciantes trabajan en función a un objetivo planeado?	3	2	1
2	¿Los comerciantes trabajan con metas y objetivos en el día a día?	3	2	1
3	¿Los comerciantes tiene políticas que aplican en el negocio?	3	2	1
4	¿Los comerciantes deberían establecer políticas para los negocios?	3	2	1
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN				
5	¿Los comerciantes tienen coordinación con los otros puestos de venta para realizar acciones?	3	2	1
6	¿Los comerciantes deben tener coordinación para enfrentar problemas conjuntos en el mercado?	3	2	1
7	¿Los comerciantes realizan sinergia para enfrentan los problemas en el mercado?	3	2	1
8	¿Considera que la sinergia es importante para atender los múltiples problemas que enfrentan en el mercado?	3	2	1
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN				
9	¿Los comerciantes hacen seguimiento a las acciones que realizan?	3	2	1
10	¿Los comerciantes consideran importante hacer seguimiento a la marcha de su negocio?	3	2	1
11	¿Los comerciantes realizan supervisión permanente a sus actividades comerciales?	3	2	1
12	¿Los comerciantes consideran a la supervisión como un elemento importante para su negocio?	3	2	1

Gracias por su colaboración;iii

Variable: Satisfacción

Le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: Siempre = 3, Casi siempre =2, Nunca= 1, según corresponda a la realidad.

Nº	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Nunca
	VARIABLE: SATISFACCIÓN			
	DIMENSIÓN: CALIDAD			
1	¿Los comerciantes muestran satisfacción al final de su jornada de trabajo?	3	2	1
2	¿Los comerciantes consideran que la satisfacción es muy importante?	3	2	1
3	¿Los comerciantes consideran que la cualidad que tienen es un rasgo que lo diferencia en su negocio?	3	2	1
4	¿Los comerciantes del mercado tienen la cualidad de gestionar recursos y sacarle el máximo provecho en beneficio propio o de un grupo?	3	2	1
	DIMENSIÓN: PUNTUALIDAD			
5	¿Los comerciantes dan cumplimiento a las disposiciones que se dan en el mercado?	3	2	1
6	¿Los comerciantes dan cumplimiento a lo que prometen en el mercado dando un servicio rápido y de calidad?	3	2	1
7	¿Los comerciantes dan respuesta rápida a los pedidos de los clientes?	3	2	1
8	¿Los comerciantes consideran que la respuesta a sus clientes refleja una buena actitud?	3	2	1
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA			
9	¿Los comerciantes en general exigen resultados en sus negocios?	3	2	1
10	¿Los comerciantes considera que los resultados que brinda son de calidad?	3	2	1
11	¿Los comerciantes tienen las soluciones a disposición del cliente permanente?	3	2	1
12	¿Los comerciantes considera que las soluciones brindan una buena disposición para atender a los clientes?	3	2	1

Gracias por su colaboración!!!

ANEXO 3: Matriz de validación

ANEXO 3: Matriz de validación

Gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN			
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR X ITEM		RELACIÓN ENTRE ITEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planes	Fijación de objetivos	¿Los comerciantes trabajan en función a un objetivo planeado?				✓		✓		✓				
			¿Los comerciantes trabajan con metas y objetivos en el día a día?				✓		✓		✓				
		Establecimiento de Políticas	¿Los comerciantes tiene políticas que aplican en el negocio?				✓		✓		✓				
			¿Los comerciantes deberían establecer políticas para los negocios?				✓		✓		✓				
	Organización	Coordinación	¿Los comerciantes tienen coordinación con los otros puestos de venta para realizar acciones?				✓		✓		✓				
			¿Los comerciantes deben tener coordinación para enfrentar				✓		✓		✓				

		mercado?								
	Sinergia	¿Los comerciantes realizan sinergia para enfrentar los problemas en el mercado?				✓	✓	✓	✓	
		¿Considera que la sinergia es importante para atender los múltiples problemas que enfrentan en el mercado?				✓	✓	✓	✓	
Dirección	Seguimiento	¿Los comerciantes hacen seguimiento a las acciones que realizan?				✓	✓	✓	✓	
		¿Los comerciantes consideran importante hacer seguimiento a la marcha de su negocio?				✓	✓	✓	✓	
	Supervisión	¿Los comerciantes realizan supervisión permanente a sus actividades comerciales?				✓	✓	✓	✓	
		¿Los comerciantes consideran a la supervisión como un elemento importante para su negocio?				✓	✓	✓	✓	

NOMBRES Y APELLIDOS: *Dr. Hugo Flores Bonifacio*
 DNI: *08457230*
 FIRMA: *Hugo Flores Bonifacio*

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN				
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ÍTEM		RELACIÓN ENTRE ÍTEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN	Calidad	Satisfacción	¿Los comerciantes muestran satisfacción al final de su jornada de trabajo?				✓		✓		✓		✓			
			¿Los comerciantes consideran que la satisfacción es muy importante?				✓		✓		✓		✓			
		Cualidad	¿Los comerciantes consideran que la cualidad que tienen es un rasgo que lo diferencia en su negocio?				✓		✓		✓		✓			
			¿Los comerciantes del mercado tienen la cualidad de gestionar recursos y sacarle el máximo provecho en beneficio propio o de un grupo?				✓		✓		✓		✓			
	Puntualidad	Cumplimiento	¿Los comerciantes dan cumplimiento a las disposiciones que se dan en el mercado?				✓		✓		✓		✓			
			¿Los comerciantes dan cumplimiento a lo que				✓		✓		✓		✓			

		prometen en el mercado dando un servicio rápido y de calidad?																
	Respuesta	¿Los comerciantes dan respuesta rápida a los pedidos de los clientes?				✓	✓	✓	✓									
		¿Los comerciantes consideran que la respuesta a sus clientes refleja una buena actitud?				✓	✓	✓	✓									
Eficiencia	Resultados	¿Los comerciantes en general exigen resultados en sus negocios?				✓	✓	✓	✓									
		¿Los comerciantes considera que los resultados que brinda son de calidad?				✓	✓	✓	✓									
	Soluciones	¿Los comerciantes tienen las soluciones a disposición del cliente permanente?				✓	✓	✓	✓									
		¿Los comerciantes considera que las soluciones brindan una buena disposición para atender a los clientes?				✓	✓	✓	✓									

NOMBRES Y APELLIDOS: *Hugo Flores Benítez*
 DNI: *8457230*
 FIRMA: *Hugo Flores Benítez*

Gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRIETERIS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RTECOMENDACIÓN					
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACIÓN ENTRE ITEM Y OPCION DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planes	Fijación de objetivos	¿Los comerciantes trabajan en función a un objetivo planeado?				X		X			X					
			¿Los comerciantes trabajan con metas y objetivos en el día a día?				X		X			X					
		Establecimiento de Políticas	¿Los comerciantes tiene políticas que aplican en el negocio?				X		X			X		X			
			¿Los comerciantes deberían establecer políticas para los negocios?				X		X			X		X			
	Organización	Coordinación	¿Los comerciantes tienen coordinación con los otros puestos de venta para realizar acciones?				X		X			X		X			
			¿Los comerciantes deben tener coordinación para enfrentar problemas conjuntos en el mercado?				X		X			X		X			

Dirección	Sinergia	¿Los comerciantes realizan sinergia para enfrentar los problemas en el mercado?					X		X		X		X				
		¿Considera que la sinergia es importante para atender los múltiples problemas que enfrentan en el mercado?					X		X		X		X				
	Seguimiento	¿Los comerciantes hacen seguimiento a las acciones que realizan?					X		X		X		X				
		¿Los comerciantes consideran importante hacer seguimiento a la marcha de su negocio?					X		X		X		X				
	Supervisión	¿Los comerciantes realizan supervisión permanente a sus actividades comerciales?					X		X		X		X				
		¿Los comerciantes consideran a la supervisión como un elemento importante para su negocio?					X		X		X		X				

NOMBRES Y APELLIDOS: *Hernando Tejada Gonzales*

DNI: *45592848*

FIRMA:



VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRIETERIS DE EVALUACIÓN										OBSERVACION Y/O RTECOMENDACIÓN	
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACIÓN ENTRE ITEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
SATISFACCIÓN	Calidad	Satisfacción	¿Los comerciantes muestran satisfacción al final de su jornada de trabajo?				X		X		X		X		
			¿Los comerciantes consideran que la satisfacción es muy importante?				X		X		X		X		
		Cualidad	¿Los comerciantes consideran que la cualidad que tienen es un rasgo que lo diferencia en su negocio?				X		X		X		X		
			¿Los comerciantes del mercado tienen la cualidad de gestionar recursos y sacarle el máximo provecho en beneficio propio o de un grupo?				X		X		X		X		
	Puntualidad	Cumplimiento	¿Los comerciantes dan cumplimiento a las disposiciones que se dan en el mercado?				X		X		X		X		
			¿Los comerciantes dan cumplimiento a lo que prometen en el mercado dando un servicio rápido y de calidad?				X		X		X		X		

Eficiencia	Respuesta	¿Los comerciantes dan respuesta rápida a los pedidos de los clientes?				X		X		X		X		
		¿Los comerciantes consideran que la respuesta a sus clientes refleja una buena actitud?				X		X		X		X		
	Resultados	¿Los comerciantes en general exigen resultados en sus negocios?				X		X		X		X		
		¿Los comerciantes considera que los resultados que brinda son de calidad?				X		X		X		X		
	Soluciones	¿Los comerciantes tienen las soluciones a disposición del cliente permanente?				X		X		X		X		
		¿Los comerciantes considera que las soluciones brindan una buena disposición para atender a los clientes?				X		X		X		X		

NOMBRES Y APELLIDOS: *Hernando Tejada Gonzales*

DNI: *45592848*

FIRMA:



Gestión administrativa y satisfacción de los comerciantes en el mercado minorista municipal, Ucayali, 2022

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRITERIS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIÓN				
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACIÓN ENTRE ITEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planes	Fijación de objetivos	¿Los comerciantes trabajan en función a un objetivo planeado?				✓		✓		✓		✓			
			¿Los comerciantes trabajan con metas y objetivos en el día a día?				✓		✓		✓		✓			
		Establecimiento de Políticas	¿Los comerciantes tiene políticas que aplican en el negocio?				✓		✓		✓		✓			
			¿Los comerciantes deberían establecer políticas para los negocios?				✓		✓		✓		✓			
	Organización	Coordinación	¿Los comerciantes tienen coordinación con los otros puestos de venta para realizar acciones?				✓		✓		✓		✓			
			¿Los comerciantes deben tener coordinación para enfrentar problemas conjuntos en el mercado?				✓		✓		✓		✓			

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CRIETERIS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RTECOMENDACIÓN			
				NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACIÓN ENTRE ITEM Y OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
SATISFACCIÓN	Calidad	Satisfacción	¿Los comerciantes muestran satisfacción al final de su jornada de trabajo?				✓		✓		✓				
			¿Los comerciantes consideran que la satisfacción es muy importante?				✓		✓		✓				
		Cualidad	¿Los comerciantes consideran que la cualidad que tienen es un rasgo que lo diferencia en su negocio?				✓			✓		✓			
			¿Los comerciantes del mercado tienen la cualidad de gestionar recursos y sacarle el máximo provecho en beneficio propio o de un grupo?				✓				✓		✓		
	Puntualidad	Cumplimiento	¿Los comerciantes dan cumplimiento a las disposiciones que se dan en el mercado?				✓				✓		✓		
			¿Los comerciantes dan cumplimiento a lo que prometen en el mercado dando un servicio rápido y de calidad?				✓				✓		✓		

Eficiencia	Respuesta	¿Los comerciantes dan respuesta rápida a los pedidos de los clientes?				✓	✓	✓	✓				
		¿Los comerciantes consideran que la respuesta a sus clientes refleja una buena actitud?				✓	✓	✓	✓				
	Resultados	¿Los comerciantes en general exigen resultados en sus negocios?				✓	✓	✓	✓				
		¿Los comerciantes considera que los resultados que brinda son de calidad?				✓	✓	✓	✓				
	Soluciones	¿Los comerciantes tienen las soluciones a disposición del cliente permanente?				✓	✓	✓	✓				
		¿Los comerciantes considera que las soluciones brindan una buena disposición para atender a los clientes?				✓	✓	✓	✓				

NOMBRES Y APELLIDOS:
DNI: 44447096
FIRMA:


 C.F.C.C. Rolando Pérez
 Noroeste Monte
 COLEG 15-783

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	12

ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	12

ANEXO 5: Base de datos de confiabilidad

Variable 1: Gestión administrativa	D1. Planes				TOTAL	D2. Equipo de trabajo				TOTAL	D3. Monitoreo			TOTAL		
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11		P12	
E1	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E4	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E9	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E11	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E13	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E14	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E19	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E20	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E21	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E22	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E24	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E25	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E26	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E27	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E28	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E29	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E30	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E31	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	5	15	
E32	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	2	2	6	15	
E33	1	1	1	1	4	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	17
E34	1	1	2	1	5	1	1	1	1	6	1	1	1	4	12	
E35	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E36	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	15
E37	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	5	15	
E38	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	5	15	
E39	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	2	1	2	6	16	
E40	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	17
E41	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	16
E42	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	16
E43	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E44	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E45	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E46	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E47	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E48	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E49	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E50	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E51	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E52	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E53	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E54	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E55	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E56	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E57	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E58	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E59	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E60	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E61	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E62	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E63	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E64	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E65	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E66	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E67	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E68	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E69	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E70	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E71	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E72	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E73	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	5	15	
E74	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	2	1	2	6	15
E75	1	1	1	1	4	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	17
E76	1	1	2	1	5	1	1	1	1	6	1	1	1	4	12	
E77	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E78	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	15
E79	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	5	15	
E80	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	5	15	
E81	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	2	1	2	6	16	
E82	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	17
E83	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	6	16
E84	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E85	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E86	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E87	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E88	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E89	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E90	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E91	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E92	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E93	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E94	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E95	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E96	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E97	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E98	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E99	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E100	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E101	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E102	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E103	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E104	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E105	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E106	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E107	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E108	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E109	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E110	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E111	2	1	1	1	5	2	1	2	1	6	2	1	1	5	16	
E112	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E113	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E114	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	4	12	
E115	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	5	15	
E116	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	2	1	2	6	15
E117	1	1	1	1	4	2	2	1	2	7</						

Variable 2: Satisfacción

	D1. Motivación				TOTAL	D2. Desempeño				TOTAL	D3. Cumplimiento				TOTAL	TOTAL
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12		
E1	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E4	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	14
E5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E9	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	14
E10	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E11	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E13	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E14	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	5	14	
E15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E16	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E17	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E19	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	2	5	14	
E20	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E21	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E22	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E23	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E24	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	2	5	14	
E25	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E26	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E27	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E28	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E29	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	5	14	
E30	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E31	1	2	1	2	6	1	2	1	2	5	1	1	2	2	6	17
E32	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E33	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E34	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E35	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	1	1	2	2	5	16
E36	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E37	2	1	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E38	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	2	1	1	1	6	16
E39	1	2	1	2	6	1	2	1	2	5	1	1	2	2	6	17
E40	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	1	1	2	2	5	16
E41	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E42	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E43	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E44	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E45	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E46	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E47	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E48	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E49	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E50	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E51	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E52	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E53	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E54	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E55	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E56	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E57	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E58	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E59	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E60	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E61	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E62	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E63	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E64	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E65	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E66	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E67	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E68	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E69	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E70	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E71	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E72	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E73	1	2	1	2	6	1	2	1	2	5	1	1	2	2	6	17
E74	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E75	1	1	1	2	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E76	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E77	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	1	1	2	2	5	16
E78	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E79	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E80	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	2	1	2	2	6	16
E81	1	2	1	2	6	1	2	1	2	5	1	1	2	2	6	17
E82	1	1	1	2	5	1	2	1	2	6	1	1	2	2	5	16
E83	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E84	1	2	1	1	5	1	1	2	1	5	1	1	2	2	5	15
E85	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E86	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E87	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E88	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E89	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E90	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E91	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E92	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E93	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E94	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E95	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E96	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E97	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E98	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E99	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E100	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E101	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E102	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E103	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E104	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E105	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E106	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E107	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E108	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	2	2	5	14
E109	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E110	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	1	1	1	1	4	13
E111	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
E112	1	1	1	1												

Anexo 6. Galería de fotos





