



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Administración Municipal y la satisfacción del servicio brindado a los
arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Tenorio Guevara, Naomy Alejandrina (orcid.org/0000-0002-9181-0142)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

MOYOBAMBA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada, a mis queridos padres y abuelos por su amor incondicional, esperando seguir su ejemplo de resiliencia y profesionalismo.

Naomy Tenorio

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su infinito amor y bondad. A la universidad, así como a los docentes y asesora por brindarme sus conocimientos y a mis compañeros por el bonito tiempo compartido.

La autora

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	5
METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1. Tipo de investigación: aplicada,	11
3.1.2. Diseño de investigación:	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.2.1. Variable 1: Administración Municipal.....	12
3.2.2. Variable 2: Satisfacción del Servicio a los arrendatarios	12
3.3. Población, muestra y muestreo.	13
3.3.1. Población:.....	13
3.3.2. Muestra:.....	13
3.3.3. Muestreo: el muestreo es probabilístico.	14
3.3.4. Unidad de análisis: los arrendatarios de los puestos de los mercados de la municipalidad.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	14
Variable 1: Administración Municipal.	14
Variable 2: Satisfacción del Servicio.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos: Mager (2019) Considera que en una investigación se debe considerar los siguientes aspectos:	16
RESULTADOS.....	17
DISCUSIÓN.....	31
CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	14
Tabla 2.....	15
Tabla 3.....	17
Tabla 4.....	18
Tabla 5.....	19
Tabla 6.....	20
Tabla 7.....	21
Tabla 8.....	22
Tabla 9.....	23
Tabla 10.....	24
Tabla 11.....	25
Tabla 12.....	27
Tabla 13.....	28
Tabla 14.....	29
Tabla 15.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	17
<i>Gráfico respecto a la dimensión de Tangibilidad.</i>	17
Figura 2	18
Gráfico respecto a la dimensión de Seguridad	18
Figura 3.	19
Gráfico respecto a la dimensión de Fiabilidad.....	19
Figura 4	20
Gráfico respecto a la dimensión de Capacidad de Respuesta	20
Figura 5	21
Gráfico respecto a la dimensión de Empatía	21
Figura 6	22
Gráfico respecto a la dimensión de Ordenamiento del Mercado.	22
Figura 7	23
Gráfico respecto a la dimensión de Políticas Municipales.	23
Figura 8	24
Gráfico respecto a la dimensión de Satisfacción del Servicio.	24
Figura 9	25
<i>Histograma respecto a la Administración Municipal</i>	25
Figura 10	26
<i>Histograma respecto a la Satisfacción del Servicio</i>	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022. Cuya metodología es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal y de magnitud correlacional, asimismo, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, la muestra estuvo constituida por 50 arrendatarios de los puestos de mercados administrados por la municipalidad provincial de Cutervo. Concluyendo en que existe una relación significativa entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios, esto se comprueba con el estadígrafo de correlación de Spearman alcanzando un coeficiente de 0.584, el cual nos indica que existe una relación positiva baja y un valor igual a 0.005, reafirmando la hipótesis de investigación.

Palabras Clave: administración municipal, satisfacción del servicio, administradores el mercado, arrendatarios de puestos comerciales

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the relationship between the municipal administration and the satisfaction of the service provided to the tenants of the Cutervo 2022 markets. The methodology is basic, with a quantitative approach, descriptive level, non-experimental, cross-sectional design. and of correlational magnitude, likewise, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, the sample consisted of 50 tenants of the market stalls administered by the provincial municipality of Cutervo. Concluding that there is a significant relationship between the municipal administration and the satisfaction of the service provided to the tenants, this is verified with the Spearman correlation statistician reaching a coefficient of 0.584, which indicates that there is a low positive relationship and a value equal to 0.005, reaffirming the research hypothesis.

Keywords: municipal administration, service satisfaction, market administrators, commercial stall tenants

I. INTRODUCCIÓN

Los gobiernos locales de ámbito provincial y distrital son instituciones estatales que promueven el desarrollo de sus comunidades, tienen personería jurídica en función a los derechos públicos y con plenas capacidades para dar cumplimiento a sus objetivos. Estas administraciones municipales tienen una autonomía administrativa, política y económica en aquellos aspectos de sus competencias. Nuestra constitución política establece que la autonomía municipal está en función de la facultad para realizar acciones de carácter gubernamental, y administrativo en relación al ordenamiento de ley (Ley orgánica de municipalidades, 2022).

Con respecto a la planificación que tiene como objetivo la interacción de ciudadanos organizados de manera formal para participar en el ordenamiento de los mercados municipales distribuidos en puestos de venta individual, donde los usuarios en calidad de clientes, tienen la opción de escoger sus productos que más les conviene y se adecua a sus intereses, en estos lugares podemos notar la intercomunicación cultural y socioeconómica manifestada en las transacciones comerciales que brindan a la ciudadanía (Ley orgánica de municipalidades, 2022).

A nivel internacional, García Pérez (2016) indica que en la ciudad de Madrid a inicios del siglo XXI los espacios más céntricos son ocupados por los mercados de abastos, los cuales se expandieron hacia los barrios periféricos con espacios de galerías de alimentos. Pero ambos representan a un mismo tipo de comercio, que se dedican a la venta de bienes alimenticios, guiados en el principio de cuidar la economía, y desplazamiento de los compradores y de esta manera ayudar a la competitividad.

López García (2020) En su indagación, que tuvo como finalidad exponer la materialización de los fundamentos que dieron origen al mercado Público en la Ciudad de Barranquilla, estos estudios se realizaron a partir del análisis de las características de los periodos administrativos de los años 50, buscando captar la transformación, retroceso y renovación del mercado público, donde intervino la realidad socioeconómica, cultural y política que influyeron en la evolución y organización de la ciudad de Barranquilla a finales del siglo XIX, permitiendo la integración a la economía mundial para convertirse en un estado agradable y con oportunidades de comercio.

Villavicencio Armijos (2021) En su tesis de indagación cuya finalidad fue interpretar los efectos de la calidad en los servicios para la satisfacción en cada uno de los clientes en espacios que realizan transacciones comerciales, realizada en la población del Ecuador, obteniendo como resultado que la calidad del servicio es significativo en la satisfacción de los clientes; en relación con los elementos de empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta. Un componente crucial para tener en consideración, es la satisfacción del servicio que se brinda para que los clientes muestren una satisfacción y de esta manera nos lleve a la retención del mismo.

Guía para la competitividad de Mercados de Abastos, (2020) Con respecto al territorio Peruano, en cada uno de los lugares comerciales que se convierten en fuentes de comercialización de mayor concurrencia por los compradores, para los cuales se convierten en los más deseados, ya que los costos son mínimos, productos variados y la proximidad a sus domicilios. Por lo tanto, frente a estos deseos muestran sus descontentos y críticas en relación a la poca seguridad, ambientes higiénicos inadecuados, ambientes que no permiten el mantenimiento de los productos perecibles, desorden en el transporte y turnos de atención. En estas condiciones se convierten en mayores dificultades si consideramos a las falencias que presentan los vendedores minoristas, ya que desconocen el proceder legal y técnico para una buena atención en mercados de abastos.

Chanduvi Hernandez & Esteves Flores, (2020) Describe que la informalidad del comercio ambulatorio, trae como consecuencia el desorden en los diferentes espacios, esta forma de comercialización se ha consolidado como una forma habitual dando lugar a la proliferación de grupo de extorsionadores que exigen el pago con la finalidad de brindar un espacio en las calles o mercados que en la actualidad se viven en las ciudades de las diferentes regiones de nuestro país, razón por la cual se hace necesario y urgente diseñar políticas de control del comercio ambulatorio e informal para que todos los ciudadanos dedicados a esta actividad económica se sensibilicen de las consecuencias del desorden y la contaminación ambiental que se genera en cada uno de estos espacios.

Así como Ticona Quispe, (2021) en su trabajo de investigación relacionado con la administración edil de los centros de abastos en el Cercado de Lima mostraron que la gestión municipal no es tan eficiente pero aceptable que no

brindan una seguridad en las condiciones sanitarias de los productos alimenticios, de igual manera en el aseo y almacenamiento de los residuos sólidos no son los apropiados. Indicando que, la gestión municipal en los mercados está en lo que se refiere a las necesidades y exigencias de la ciudadanía, garantizando la demanda, la venta de los productos, así como la prevención de la salud de los ciudadanos, vendedores y obreros que se interrelacionan en los mercados de abastos.

A nivel local, La institución municipal distrital de Cutervo, es aquella que está en la obligación de ofertar el servicio público, promocionando el desarrollo integral de nuestra comunidad, de manera adecuada, a través de la transparencia y eficacia, con el objetivo de promocionar el progreso de la ciudadanía y la cultura saludable, de igual manera orientar el desarrollo urbanístico. El objetivo de nuestra municipalidad es contar con espacios para el comercio y el servicio a la comunidad, brindando confianza a la población, para lograr un buen nivel en la calidad de vida de sus habitantes, todo esto se va concretizando a través de la participación activa de todos los vecinos y de esta manera alcanzar el bien común.

Sin embargo, en la actualidad el Municipio Distrital de Cutervo, evidencia algunos problemas relacionados con las infraestructuras de sus mercados, la limpieza en el interior de cada uno de ellos, por falta de recojo de residuos sólidos, las diversas quejas que presentan los arrendatarios en lo que se refiere al cuidado y los servicios brindados por la municipalidad, de igual manera con el servicio a los arrendatarios por la lentitud en cada uno de sus trámites documentarios difíciles para su aprobación; en este contexto se observa que la institución municipal no está funcionando de una forma adecuada, lo que perjudica a la eficiencia del servicio público ofertado a los que arriendan y los compradores.

Al realizar la indagación de las variables inmersas en el estudio se plantea el problema general de la investigación: ¿Cómo es la relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022? De igual manera, se plantean los problemas específicos; 1). ¿Cuál es la relación entre la administración municipal y el ordenamiento de los mercados de abastos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022?; 2). ¿Cuál es la relación de la Administración Municipal y las políticas municipales en la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022?; 3). ¿Cuál es

la relación de la administración Municipal y la adecuada atención en el servicio de comercialización de los productos, de los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022?

Por lo tanto, en la justificación práctica, el presente estudio plantea algunas alternativas de cómo se deben mejorar la administración municipal de los mercados para alcanzar una eficiencia en los servicios brindados a los arrendatarios, como parte del Plan Estratégico Institucional de la municipalidad de Cutervo. Finalmente, la justificación metodológica está determinada en la aplicación de una encuesta a los arrendatarios de los mercados municipales, que nos permitirá conocer la satisfacción en lo que se refiere a los servicios brindados por la administración de la municipalidad de Cutervo.

Así mismo, se plantea como objetivo principal; Determinar la relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022; siendo sus objetivos específicos: 1). Establecer la relación entre la administración municipal y el ordenamiento de los mercados de abastos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022; 2). Describir la relación de la administración municipal y las políticas municipales en la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022; 3). Entender la relación de la administración municipal y la adecuada atención en el servicio de comercialización de los productos, de los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022.

El planteamiento de la hipótesis es el siguiente: Existe una relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022. Así también Hipótesis específicas 1). La Calidad de la administración municipal se relaciona significativamente con el ordenamiento del servicio de atención a los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022. 2). La administración municipal se relaciona significativamente con las políticas municipales, para determinar la calidad de la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022. 3). La administración municipal se relaciona de manera adecuada con la atención en el servicio que brindan a los arrendatarios en la comercialización de sus productos, a los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La revisión de los antecedentes de la indagación, se realizó recurriendo a diferentes informaciones y estudios de ámbito nacional e internacional, a continuación: A nivel internacional, Según, Goyzueta Cordero & Tellez Flores, (2016) su estudio realizado en el municipio de Copacabana; Bolivia, teniendo como objetivo, comprender la administración municipal en el avance del turismo local, dicha indagación pertenece al nivel descriptivo correlacional. Los resultados expresan que en una gestión municipal es regular al cumplir con los objetivos institucionales; sin embargo, existen deficiencias reflejadas en el aspecto sostenible del avance y promoción del turismo; también agrega la necesidad de los que apoyan y trabajadores de la institución municipal, quienes tienen que mostrar la capacidad suficiente y generar una administración eficiente, para de esta manera lograr un avance real y no de forma improvisada, ya que todo esto causa deficiencia.

También Guaranda Moran, (2020) realizó un estudio con la finalidad de valorar la relación entre la participación ciudadana y la gestión municipal. La indagación se realizó de manera correlacional, con una población de 305, a quienes se le aplicó una encuesta, que dio como resultado que las variables poseen una asociación directa, concluyendo el autor que las actividades de la población dependen de las acciones realizadas por cada uno de los gobiernos locales, de esta manera, cuando se mejora las gestiones municipales, se mejora la colaboración ciudadana. Además, agrega, que los pobladores tienen el derecho de pedir que toda actividad se oriente en la búsqueda del bien común de todos los habitantes.

A sí mismo (Cruz, 2019) en su estudio, con la finalidad de establecer la influencia de la gestión municipal del cantón ventanas y el manejo de los residuos sólidos, Ecuador. Metodológicamente, la investigación fue descriptiva, la conclusión de dicho estudio manifiesta que las gestiones municipales no logran el cumplimiento de los objetivos y metas programadas, para obtener el mejor resultado en las actividades que corresponden; de igual manera, el investigador confirma que el personal que trabaja en la institución municipal está desprovisto de información, lo que determina de manera negativa en la adecuada administración de los diferentes procesos internos de la municipalidad. Por último, agrega la

importancia de promover el desarrollo de la capacidad y habilidad del personal, quienes a futuro muestran una labor eficiente, observándose en la buena administración municipal, siendo un aspecto fundamental e importante en el objetivo de ofrecer un servicio eficiente a los usuarios.

Según, Calderón, (2022) En su indagación cuyo objetivo es proyectar un modelo de gestión estratégico, durante la indagación la información recopilada se realiza mediante la observación directa, una encuesta dirigida a cada comerciante y una entrevista a los trabajadores administrativos, concluyendo: que el inadecuado servicio dentro del mercado, se observa en la atención de los comerciantes, la infraestructura, el personal administrativo y que no se tiene un plan de administración de mercado municipal; lo que causa un desorden en el trabajo para mejorar la adecuada distribución de los trabajadores. El desorden de la distribución de los espacios comerciales, todos estos aspectos se mejoran recibiendo las opiniones de la ciudadanía en cuanto se refiere a la falta del servicio que limita la normal atención de los negocios y la adecuada imagen del mercado.

Como expresa, Roldán Rueda, (2016) en su artículo escrito en la revista latinoamericana Polis sobre el surgimiento de los mercados locales, a partir de la investigación de tres casos en centros urbanos de México, cuya finalidad es reflexionar sobre el fortalecimiento de las condiciones de los espacios donde surgen los mercados locales con preocupaciones, necesidades, intereses y desafíos comunes. En estos espacios se enlazan dos conceptos de la noción de autonomía que inciden en la práctica de sus integrantes y en los modos que van adaptándose a los espacios. Una autonomía de manera individual para la toma de decisiones en la satisfacción de su necesidad en el consumo. Una autonomía de manera colectiva donde las decisiones se hacen en virtud a la necesidad del grupo mediante el diálogo y la participación.

Con referencia a la revisión de información en el contexto nacional, para Ticona Quispe, (2021) realizó un estudio, con el objetivo de exponer la gestión municipal de los mercados en tiempos de pandemia en el Cercado de Lima; su indagación de nivel básico con un diseño de caso, de enfoque cualitativo, con la aplicación de entrevista y la revisión de documentos que permiten interpretar y analizar los datos. Los resultados, definieron que administración municipal no es la

adecuada, pero con un nivel de aceptación en función al cuidado sanitario de los alimentos, sin embargo, en relación a la administración de la limpieza y acopio de los residuos sólidos fueron adecuados. Teniendo como conclusión, que la administración municipal está en relación a las necesidades y demanda de la ciudadanía, de esta manera se asegura el suministro, el comercio de alimentos, de igual manera cuidando la salud de los empleados, del comerciante y clientes que acuden al mercado municipal.

Según, Paredes Montenegro & Ramos Rivadeneira, (2020) en su informe, cuyo propósito es determinar cómo el team building mejora la comunicación interna en la administración de Mercados y Sanidad, indagación pre-experimental, con un enfoque cuantitativa, utilizando una estrategia por cada una de las variables sobre la cualidad requerida y la actitud correcta, de igual manera en la comunicación formal e informal, utilizaron el instrumento de la entrevista aplicada a la parte administrativa y a 20 colaboradores como parte de la población, dicha investigación concluye que el team building perfecciona el nivel comunicativo del personal de cada una de las áreas de la administración municipal en los mercados, de igual manera en el cuidado de la salud del personal que trabaja en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

Según refiere, Matos Huamán, (2022) en su investigación, cuyo objetivo es establecer la conexión de la administración municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Jesús María. Aplicando un diseño no experimental de tipo cuantitativo correlacional. El resultado de la investigación, muestran las relaciones positivas entre la administración municipal y el servicio de calidad a la ciudadanía. De igual manera, expone que, cuando los servicios de calidad a los ciudadanos son deficientes, la administración municipal refleja un nivel inadecuado. Concluyendo, que cuando la administración municipal es deficiente en relación al servicio de calidad al ciudadano el nivel de aceptación de la población es negativo.

Como expresa Pinche, (2018) En su investigación, cuyo objetivo es establecer la relación de la calidad de servicio y la gestión municipal, de tipo descriptivo correlacional, que según los resultados de dicha indagación, existe una conexión negativa de la calidad de los servicios brindados por la municipalidad lo

que no permite una influencia positiva en el logro de objetivos, tareas y estrategias como compromiso de las áreas de trabajo, para la práctica de un clima de confianza, respeto, cordialidad, colaboración para de esta manera generar un liderazgo que genere motivación en la calidad de servicio que ofrece la municipalidad. Así mismo manifiesta, que el ordenamiento y los controles de las diferentes actividades tienen que ser organizadas de una forma adecuada, con el objetivo de evidenciar la participación de todos aquellos que colaboran en la administración municipal de los mercados.

Así mismo García Tirado, (2022) en su estudio realizado en el mercado zonal Palermo de Trujillo, teniendo como objetivo describir y determinar la relación de la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los comerciantes de los puestos de venta, con una metodología cuantitativa. Lo que se concluye de dicho estudio, que los mercados son importantes en el desarrollo social y económico de una localidad en razón que los ciudadanos concurren diariamente para realizar sus compras esenciales, generando una interacción comercial y amical entre el usuario y el comerciante, por lo que resulta necesario conocer la gestión de la autoridad municipal en el otorgamiento de los servicios de limpieza, seguridad y salubridad, siendo esto los factores que determinan el grado de satisfacción que tienen los comerciantes de la municipalidad.

Sobre las bases teóricas de la variable de Administración Municipal, la referencia es sobre la teoría de la burocracia. Maximilian Carl Emil Weber, (2022) define a la burocracia como una forma de organizarse en el ámbito social, industrial durante la modernidad. Dicha teoría ubica principalmente, la jerarquía en la distribución y división de los cargos administrativos, para establecer las líneas de control y autoridad. Weber sugiere que la organización debe fomentar procedimientos íntegros con niveles de estándares apropiados en la operatividad administrativa y con un nivel alto en las responsabilidades habituales de los trabajadores.

Según Trujillo & Hernández, (2018) considera a la Administración municipal de los gobiernos locales como una institución importante para alcanzar el bien común, ya que en ella se realiza los diferentes intercambios comerciales de los ciudadanos que buscan una interrelación de la sociedad y el gobierno, que permitan

consolidar la toma de acuerdos en fusión a la capacidad administrativa técnica y económica.

El enfoque legal: sobre la entidad institucional, tiene como visión que los gobiernos locales referente a su integridad territorial es parte de la totalidad del estado. Considerando a la autoridad local como una unidad administrativa- política con propiedad personalidad derivando en la necesidad de reconocer de manera constitucional para el otorgamiento de competencias generales. De la misma manera, sostiene que las autoridades locales no podrían existir si no se convirtieran en instrumentos de servicios de una institución de ámbito nacional. Sus funciones estarían establecidas a partir de la adaptación a las normas del parlamento nacional.

En cuanto a las dimensiones de administración Municipal se tiene que la Tangibilidad es un adjetivo utilizado para hacer referencia al ingreso del dinero el cual puede registrarse en cuentas bancarias, que puede ser registrado con precisión, es decir, que no cuenta con una forma física, pero es parte del patrimonio de un ciudadano.

En cuanto a la segunda dimensión, Seguridad es lo referido a la certeza del estado de los alimentos expuestos al consumo humano. Entendiéndose, a la seguridad alimentaria como la capacidad que tienen los individuos para la obtención, producción y compra de alimentos para satisfacer sus necesidades básicas que le van a permitir tener una vida saludable y activa.

Por otra parte, la tercera dimensión fiabilidad, se refiere al monitoreo de las actividades ofertadas por la empresa y su personal que trabaja para resolver la demanda del cliente. De igual manera, es el grado de oferta de servicio brindado por las empresas en relación a sus productos y servicio a sus clientes.

Así mismo, la cuarta dimensión la Capacidad de Respuesta, está referido al desarrollo de la capacidad de escucha y comprensión para conocer la necesidad y expectativa que tiene el cliente en relación al servicio a la empresa.

Por último, la Empatía viene hacer la percepción en la capacidad para comprender la emoción y sentimiento de las personas sintiendo como si fuéramos ellos mismos. La empatía es un valor necesario en sociedad, y gracias al cual el

hombre se adhirió a ella. Las personas que realizan todos estos actos están inspiradas en la empatía, se ponen en el lugar del prójimo y ayudan a los demás.

En relación a la segunda variante, Satisfacción del Servicio brindado a los arrendatarios, según la teoría de Carmona Lavado, (1998), define a la satisfacción del cliente como un proceso psicológico, causado por la compra y consumo de un producto que brinda una empresa. La relación de la satisfacción y la insatisfacción no están diferenciados uno de otro, como se mencionaba en las teorías tradicionales, sino que la satisfacción está en relación a la insatisfacción y que lo contrario de la satisfacción es la ausencia de la insatisfacción

El enfoque al cliente. Viene hacer estrategias en las formas de realizar negocios enfocados en generar la mayor satisfacción del cliente. Este enfoque ubica al consumidor como el núcleo de los propósitos y decisiones estratégicas de las empresas, ya que cada acción que se realiza teniendo en cuenta al cliente en los procesos de las compras; antes, durante y después son importantes. Para el desarrollo de este enfoque se debe partir de una premisa objetiva: las decisiones, acciones que se considere dentro de las estructuras deben estar en relación a los deseos y necesidades de los clientes.

Así mismo se tiene como primera dimensión de la segunda variable al Ordenamiento de los mercados. Qué es aquello que se sujeta a las normas legales de carácter nacional y a los reglamentos internos de la administración de los mercados a nivel de gobierno local, quienes son los encargados de regular, controlar, supervisar el funcionamiento y abastecimiento de acuerdo a los reglamentos establecidos. Las supervisiones se deben realizar en coordinación con los profesionales y funcionarios de los sectores correspondientes.

Por lo tanto las Políticas Municipales. Son todas aquellas metas, acciones y decisiones que se ejecutan a nivel de las municipalidades con la finalidad de solucionar y dar las respuestas a cada una de las demandas de la ciudadanía, quienes participan de manera activa y bajo un ordenamiento legal, de viabilidad administrativa y de racionalidad económica.

Por último Adecuada Atención en el servicio. Es la práctica que debe tener toda institución para comprender las expectativas y necesidades del cliente y poder

ofrecer, dichos servicios deben ser accesibles, adecuados, útiles, oportunos, seguros y confiables a pesar de situaciones adversas, para que los clientes se sientan satisfechos con la atención brindada por la institución municipal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: aplicada,

De acuerdo con, Arias, (2020) Es aquella que tiene como finalidad, solucionar dificultades y prácticas de la sociedad o las empresas. Esta investigación permite explicar el entorno que nos rodea, a través de la aplicación del conocimiento científico en relación con el problema social y de la empresa. Para realizarlo se sustenta en la indagación básica para tomar el conocimiento necesario, por lo que su enfoque es estudiar y analizar los problemas con el objetivo de llegar a soluciones. Por lo tanto, su objetivo es generar nuevos conocimientos para mejorar la vida de las personas.

3.1.2. Diseño de investigación:

- El estudio corresponde al **no experimental**: según, Dzul, (2021). Es aquel que se sustenta en la observación de los fenómenos sin manipular las variables para luego analizar los fenómenos estudiados. El estudio no experimental se realiza en función a situaciones observables.
- **Transversal**: para, Risco, (2020) el diseño de investigación transversal es el que permite la medición por única vez de las variables, para que a partir de esa información se tenga que hacer el análisis correspondiente.
- **Descriptivo**, es aquel diseño de investigación que define y mide la variable para cuantificar y mostrar su dimensión del fenómeno o el contexto donde se realiza la indagación. Risco, (2020)
- **Correlacional**, Con este tipo de diseño nos permite que en la indagación conozcamos la relación entre las variables y su grado de predicción. Risco, (2020)

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Administración Municipal

- **Definición conceptual:**

Administración Municipal, la referencia es sobre la teoría de la Burocracia. Maximilian Carl Emil Weber, (2022) define a la burocracia como una forma de organizarse en el ámbito social, industrial durante la modernidad. Dicha teoría ubica, principalmente, la jerarquía en la distribución y división de los cargos administrativos, para establecer las líneas de control y autoridad. Weber sugiere que la organización debe fomentar procedimientos íntegros con niveles de estándares apropiados en la operatividad administrativa y con un nivel alto en las responsabilidades habituales de los trabajadores.

- **Definición operacional:**

La primera variable de la indagación consta de cinco dimensiones: Tangibilidad, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. (Anexo 01)

- **Indicadores:**

En esta primera variable se consideran los siguientes: Instalaciones físicas, equipos personales, material de comunicación, conocimiento, confianza, eficacia, eficiencia, ayuda, servicio, atención personalizada e interés por el cliente.

- **Escala de medición:**

Las variables se medirán a través de una escala ordinal.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción del Servicio a los arrendatarios

- **Definición conceptual:**

Satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios, según la teoría de Carmona Lavado, (1998), define a la satisfacción del cliente como un proceso psicológico, causado por la compra y consumo de un producto que brinda una empresa. La relación de la satisfacción y la insatisfacción no están diferenciados uno de otro, como se mencionaba en las teorías

tradicionales, sino que la satisfacción está con relación a la insatisfacción y que lo contrario de la satisfacción es la ausencia de la insatisfacción

- **Definición operacional:**

La segunda variable de la indagación consta de tres dimensiones: ordenamiento del mercado, políticas municipales y satisfacción del servicio (Anexo 02)

- **Indicadores:**

Para la segunda variable se tiene en cuenta los siguientes: conformidad, beneficios brindados percepción, uso, insatisfacción, opiniones a terceros, satisfacción, complacencia y insatisfacción.

- **Escala de medición:**

Las variables se medirán a través de una escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población:

Refiere Arias Gómez (2016) es el conjunto de casos que forman la parte del referente en la elección de la muestra, para lo cual se debe tener en cuenta algunas características predeterminadas. La población no solo se hace en virtud al recurso humano, sino que también se considera como muestra al conjunto de expedientes, objetos, organizaciones, animales, como universo de estudio.

La población está constituida por los 500 arrendatarios de los puestos de mercados de la municipalidad de Cutervo.

- **Criterios de inclusión:** Los arrendatarios de cada uno de los puestos que de manera formal que tienen un contrato de arriendo con la administración de la municipalidad.
- **Criterios de exclusión:** los comerciantes que ocupan un puesto de comercio, pero que no tienen ningún contrato formalizado como arrendadores y los ambulantes

3.3.2. Muestra:

Señala, López (2004) que es una parte del total de la población en donde se realizará la indagación. Existen pasos para lograr obtener los

elementos de la muestra, fórmulas, y lógica. La prueba es un fragmento representativo de la población.

La muestra de la indagación será 50 arrendatarios que tienen un contrato formal con la Municipalidad.

3.3.3. Muestreo: el muestreo es probabilístico.

3.3.4. Unidad de análisis: los arrendatarios de los puestos de los mercados de la municipalidad

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

La técnica de la indagación es la encuesta, según Westreicher (2020) La encuesta es una herramienta que se utiliza en la recolección de datos de una población estadística de manera cuantitativa y cualitativa. Por lo que se estructura un cuestionario, que según Muñoz (2019) viene hacer el conjunto de preguntas, de tipos distintos, los cuales deben estar organizados de manera cuidadosa y sistemática, estas interrogantes se elaboran en función de los aspectos y hechos de una investigación, para ser utilizados de diferentes formas y ser validados por expertos y se le va a aplicar la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento:

Se efectuó una encuesta para ambas variables, para observar la credibilidad de ambas variables, esta fue calculada por el programa estadístico SPSS utilizando el Alfa de Cronbach,

Variable 1: Administración Municipal.

Tabla 1.

Estadística de fiabilidad de la variable Administración Municipal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	22

Nota: Elaboración Propia

Interpretación: El nivel de confiabilidad de la variable Administración Municipal fue 0,900, siendo un indicador de buena credibilidad en relación a los valores referenciales de objetividad en consecuencias estos instrumentos ejecutados tienen credibilidad.

Variable 2: Satisfacción del Servicio

Tabla 2.

Estadística de fiabilidad de la variable Satisfacción al Servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	12

Nota: Elaboración propia

Interpretación: El grado de credibilidad de la variable Satisfacción del Servicio fue 0,793 es un indicador alto, ya que se encuentra en los intervalos de objetividad por lo que los instrumentos aplicados tienen credibilidad

3.5. Procedimientos

Se aplicó cuestionario, emitiendo un documento hacia la gerencia municipal, de la Municipalidad de Cutervo, solicitando el permiso para la aplicación de la encuesta, quien derivó dicho oficio al área de Fiscalización y Comercialización, con quienes de manera coordinada se seleccionó la población y la muestra para la aplicación del cuestionario, llevando a evaluación los datos necesarios para completar el estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Nivel de análisis de datos descriptivos, según Cognodata (2019) es el que permite que el análisis de los datos permite su descripción y validación de una hipótesis, la cual debe ser o no falseada. Cuya finalidad es; ordenar y recolectar los datos a través de medios visuales y gráficos con características representativas de un conjunto de datos y tendencias.

Asimismo, el nivel de análisis de datos inferencial, para Ollé (2019) el análisis inferencial de datos son los que proporcionan las conclusiones generales con un margen de error a partir de datos de la muestra. El análisis inferencial previene la obtención de modelos estadísticos generales a partir de casos particulares, cuantificando el error que cometemos por no tener todos los datos posible.

3.7. Aspectos éticos: Mager (2019) Considera que en una investigación se debe considerar los siguientes aspectos:

- **Consentimiento informado:** Para el logro de este aspecto es importante que las personas sean objetivamente informadas y hacer una participación activa de cada uno de ellos, en la indagación, para comprender el objetivo de la indagación, para de esta manera tener conciencia de su participación y plantear sus inquietudes en cualquier parte del trabajo investigado. Este consentimiento se interrumpe por el desequilibrio de los interesados, ya que los que llevan la indagación tienen la responsabilidad de emprender y subestimar las discrepancias.
- **Confidencialidad y anonimato:** Es cuando en una indagación se busca que los investigadores, no se divulgue ninguna información que facilite a los no participantes identificar los datos para el tratamiento de los procesos utilizados en la investigación y de esta manera garantizar los estándares.
- **Límites a la confidencialidad:** Peligro de los investigadores pueden denunciar a través de los mecanismos de prevención y salvaguardia de la investigación, obligaciones legales o asuntos de interés público que se vean afectados el marco de procedimientos judiciales y cuando se trate de reconocer a las personas a pesar del proceso de anonimato.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

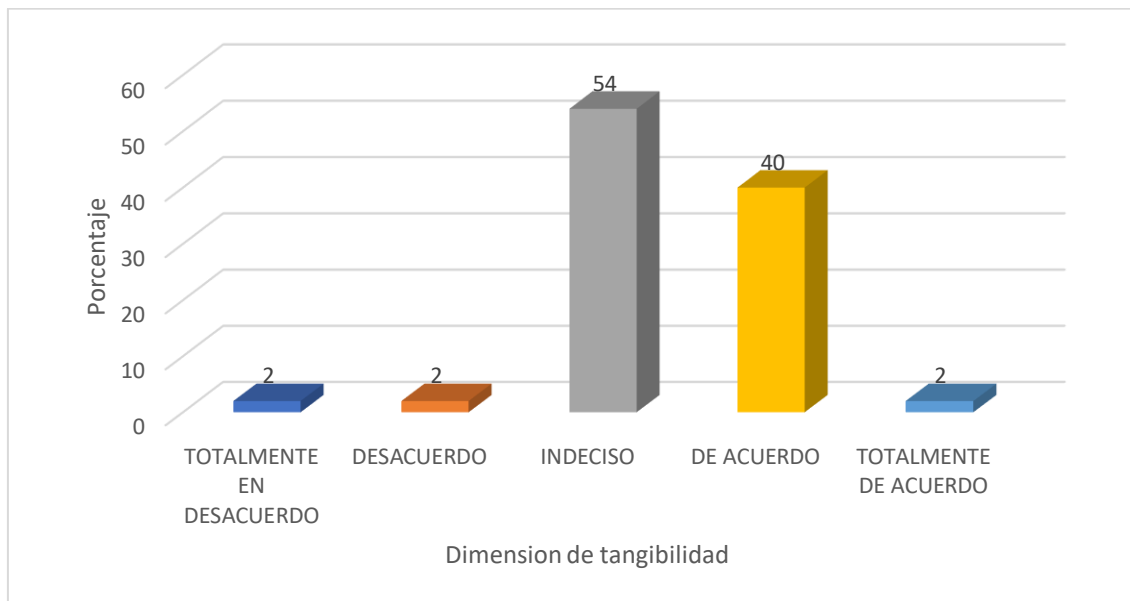
Dimensión de Tangibilidad

	N	%
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4%
Desacuerdo	1	1,4%
Indeciso	16	22,5%
De acuerdo	31	43,7%
Totalmente de acuerdo	1	1,4%

Nota: Esta tabla representa las frecuencias y porcentajes de la dimensión antes mencionada.

Figura 1

Gráfico respecto a la dimensión de Tangibilidad.



Nota: La figura representa las frecuencias relativas, respecto a la dimensión antes mencionada.

Interpretación: En la tabla 3 y figura 1, se puede observar que según el 54% de arrendatarios respecto de la dimensión Tangibilidad, están “Indecisos”, además el 40% dieron como respuesta “ de Acuerdo” y el 2% de estos dieron como respuesta “Totalmente de Acuerdo”, “Totalmente en Desacuerdo” y Desacuerdo sobre la dimensión evaluada.

Tabla 4

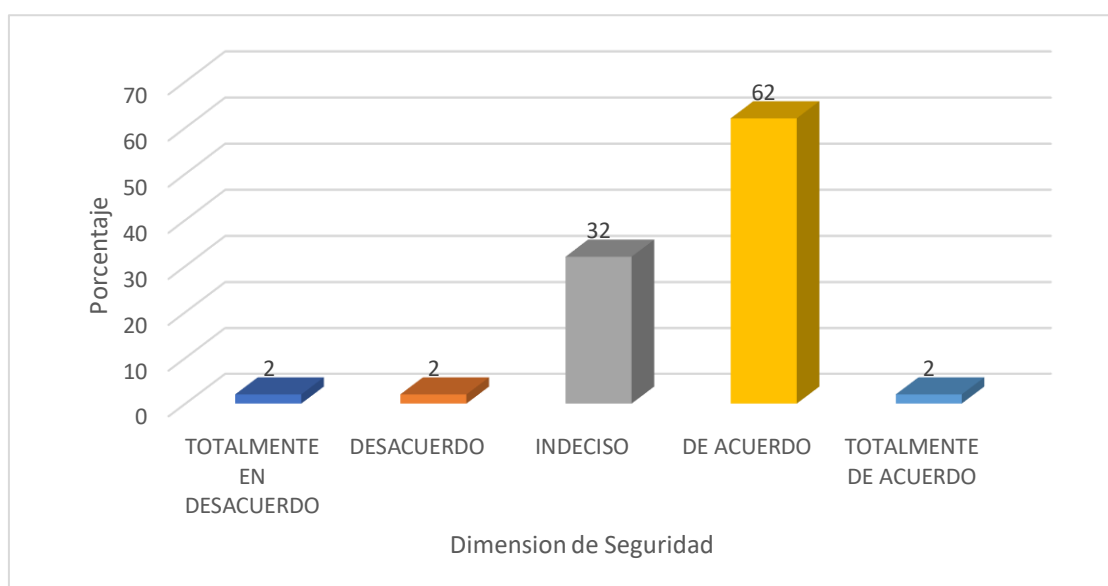
Dimensión de Seguridad

	N	%
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4%
Desacuerdo	1	1,4%
Indeciso	16	22,5%
De acuerdo	31	43,7%
Totalmente de Acuerdo	1	1,4%

Nota: Esta tabla representa las frecuencias y porcentajes de la dimensión antes mencionada.

Figura 2

Gráfico respecto a la dimensión de Seguridad



Nota: La figura representa las frecuencias relativas, respecto a la dimensión antes mencionada.

Interpretación: En la tabla 4 y figura 2, se puede observar que según el 62% de arrendatarios respecto de la dimensión Seguridad, están de acuerdo, además el 32% dieron como respuesta “Indeciso” y el 2% de estos dieron como respuesta “Totalmente de Acuerdo”, “Totalmente en Desacuerdo” y Desacuerdo sobre la dimensión evaluada.

Tabla 5

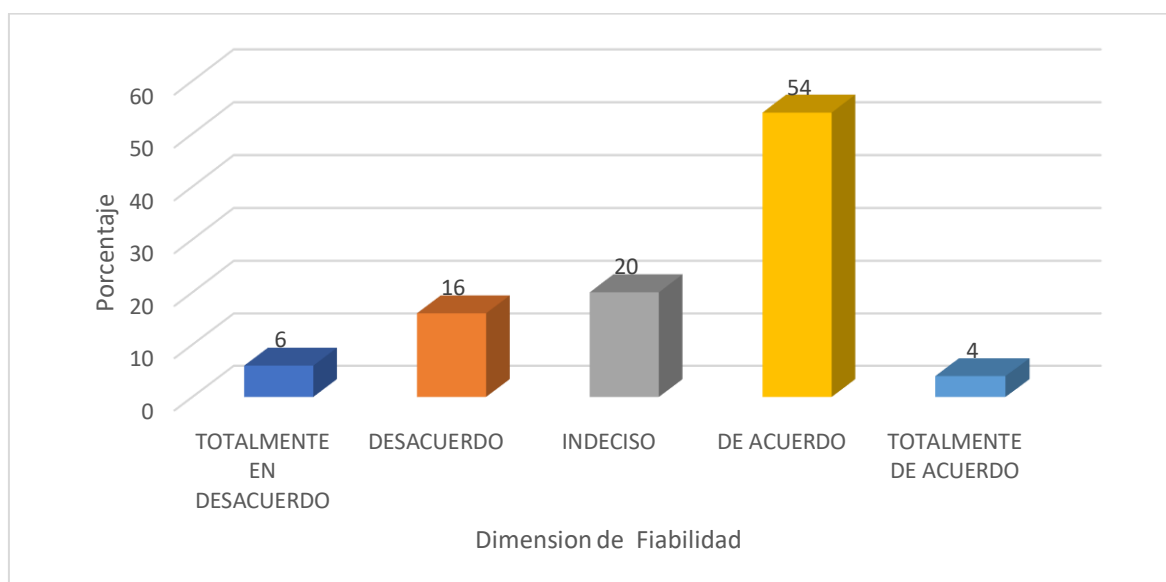
Dimensión de Fiabilidad

	N	%
Totalmente en Desacuerdo	3	4,2%
Desacuerdo	8	11,3%
Indeciso	10	14,1%
De Acuerdo	27	38,0%
Totalmente de Acuerdo	2	2,8%

Nota: Esta tabla representa las frecuencias y porcentajes de la dimensión antes mencionada.

Figura 3.

Gráfico respecto a la dimensión de Fiabilidad.



Nota: La figura representa las frecuencias relativas, respecto a la dimensión antes mencionada.

Interpretación: En la tabla 5 y figura 3, se puede observar que según el 54% de arrendatarios respecto de la dimensión Fiabilidad, están de acuerdo, además el 20% dieron como respuesta “Indeciso” y el 16% de estos dieron como respuesta “Desacuerdo”, también el 6% dieron como respuesta “Totalmente en Desacuerdo” por último el 4 % indicaron estar “Totalmente de Acuerdo” sobre la dimensión evaluada.

Tabla 6

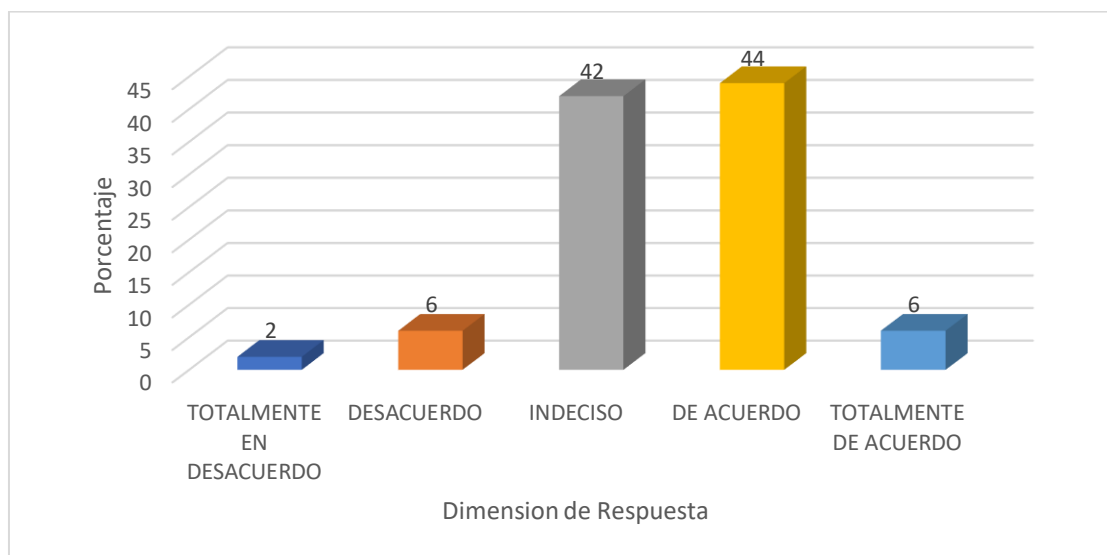
Dimensión Capacidad de Respuesta

	N	%
Totalmente en Desacuerdo	1	1,4%
Desacuerdo	3	4,2%
Indeciso	21	29,6%
De Acuerdo	22	31,0%
Totalmente de Acuerdo	3	4,2%

Nota: Esta tabla representa las frecuencias y porcentajes de la dimensión antes mencionada.

Figura 4

Gráfico respecto a la dimensión de Capacidad de Respuesta.



Nota: La figura representa las frecuencias relativas, respecto a la dimensión antes mencionada.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 4, se puede observar que según el 44% de arrendatarios respecto de la dimensión de capacidad de respuesta, están “de acuerdo”, además el 42% dieron como respuesta “Indeciso” y el 6% de estos dieron como respuesta “Totalmente de Acuerdo” y “Desacuerdo” por último, el 2% indicaron estar en “Totalmente en Desacuerdo” sobre la dimensión evaluada.

Tabla 7

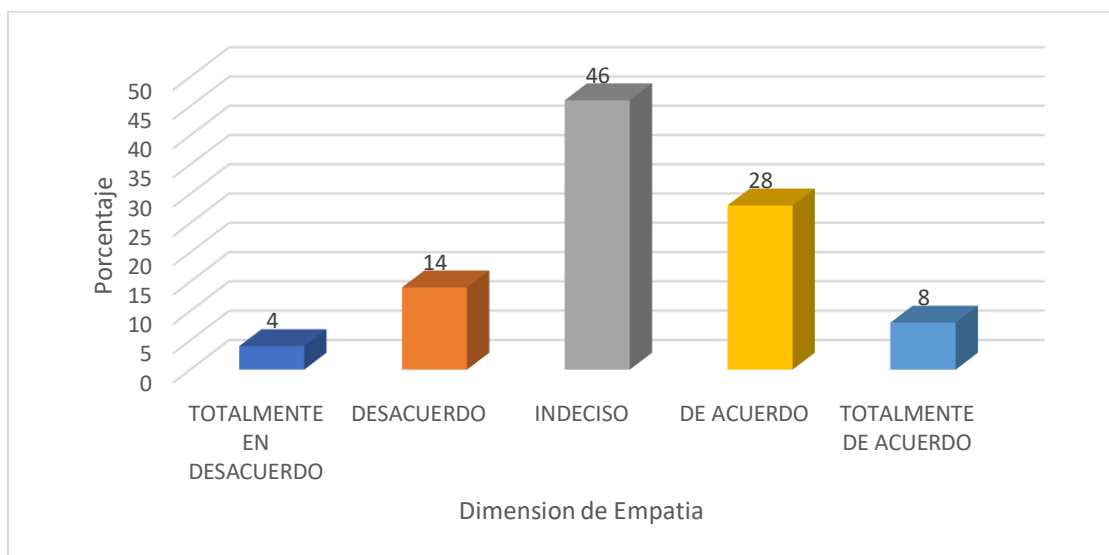
Dimensión de Empatía

	N	%
Totalmente en Desacuerdo	2	2,8%
Desacuerdo	7	9,9%
Indeciso	23	32,4%
De Acuerdo	14	19,7%
Totalmente de Acuerdo	4	5,6%

Nota: Esta tabla representa las frecuencias y porcentajes de la dimensión antes mencionada.

Figura 5

Gráfico respecto a la dimensión de Empatía.



Nota: La figura representa las frecuencias relativas, respecto a la dimensión antes mencionada.

Interpretación: En la tabla 7 y figura 5, se puede observar que según el 46% de arrendatarios respecto de la dimensión de Empatía, están “Indecisos”, además el 28% dieron como respuesta “de Acuerdo” y el 14% de estos dieron como respuesta “Desacuerdo” también el 8% dieron como respuesta “Totalmente de Acuerdo” por último, el 4% indicaron estar en “Totalmente en Desacuerdo” sobre la dimensión evaluada.

Tabla 8

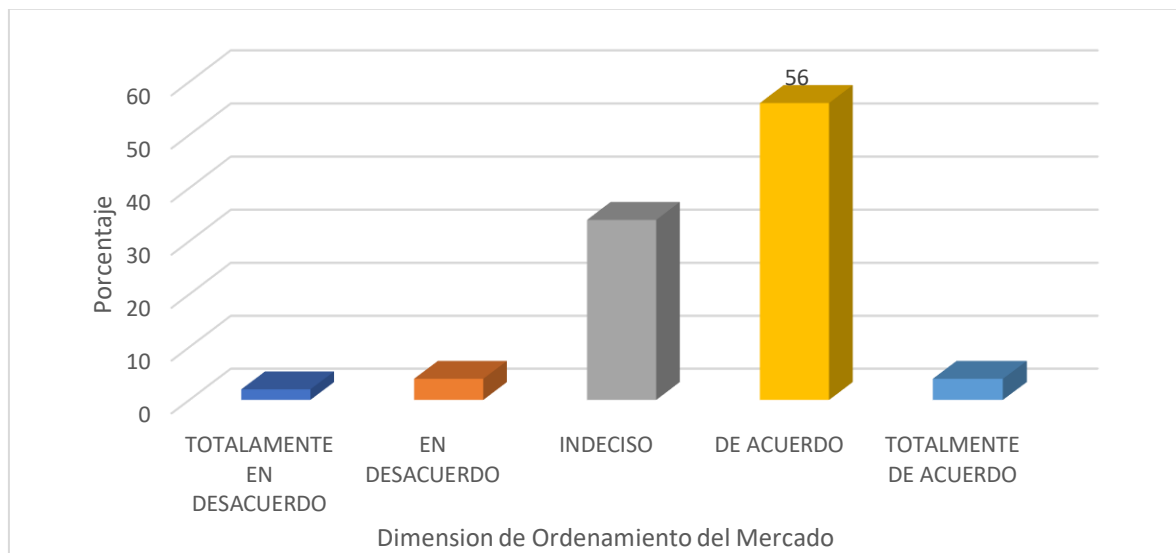
Dimensión de Ordenamiento del Mercado

	N	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2,0%
En Desacuerdo	2	4,0%
Indeciso	17	34,0%
De acuerdo	28	56,0%
Totalmente de Acuerdo	2	4,0%

Nota: Esta tabla representa las frecuencias y porcentajes de la dimensión antes mencionada.

Figura 6

Gráfico respecto a la dimensión de Ordenamiento del Mercado.



Nota: La figura representa las frecuencias relativas, respecto a la dimensión antes mencionada.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 6, se puede observar que según el 56% de arrendatarios respecto de la dimensión de Ordenamiento de Mercado, están “de acuerdo”, además el 34% dieron como respuesta “Indeciso” y el 4% de estos dieron como respuesta “Totalmente de Acuerdo” y “Desacuerdo” por último, el 2% indicaron estar en “Totalmente en Desacuerdo” sobre la dimensión evaluada.

Tabla 9

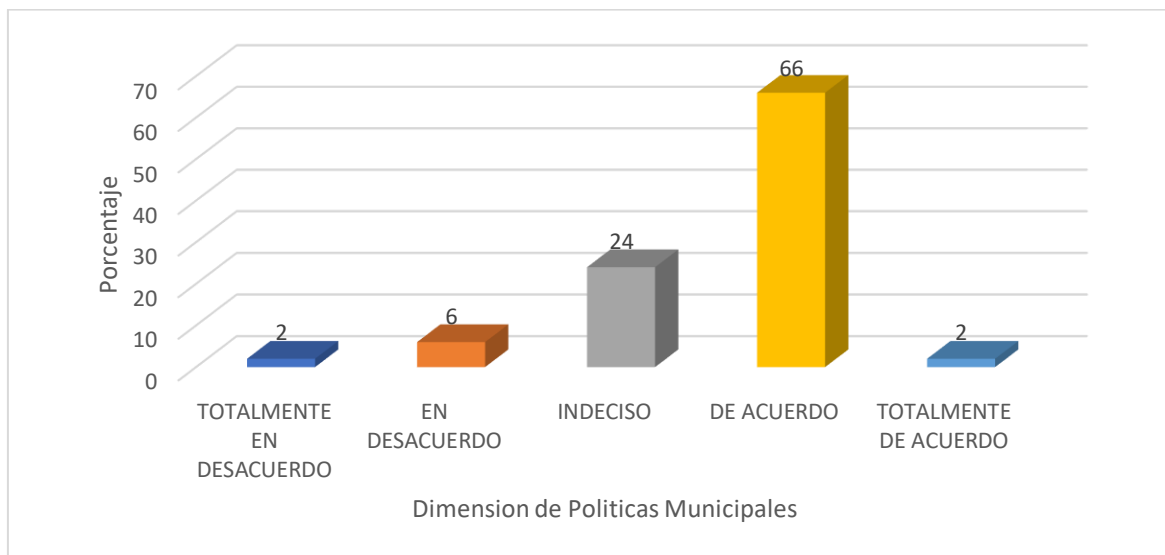
Dimensión de Políticas Municipales

	N	%
Totalmente en Desacuerdo	1	2,0%
En Desacuerdo	3	6,0%
Indeciso	12	24,0%
De Acuerdo	33	66,0%
Totalmente de Acuerdo	1	2,0%

Nota: Esta tabla representa las frecuencias y porcentajes de la dimensión antes mencionada.

Figura 7

Gráfico respecto a la dimensión de Políticas Municipales.



Nota: La figura representa las frecuencias relativas, respecto a la dimensión antes mencionada.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 7, se puede observar que según el 66% de arrendatarios respecto de la dimensión de Políticas Municipales, están “de acuerdo”, además el 24% dieron como respuesta “Indeciso” y el 2% de estos dieron como respuesta “Totalmente de Acuerdo” y “Totalmente en Desacuerdo” por último, el 2% indicaron estar en “en Desacuerdo” sobre la dimensión evaluada.

Tabla 10

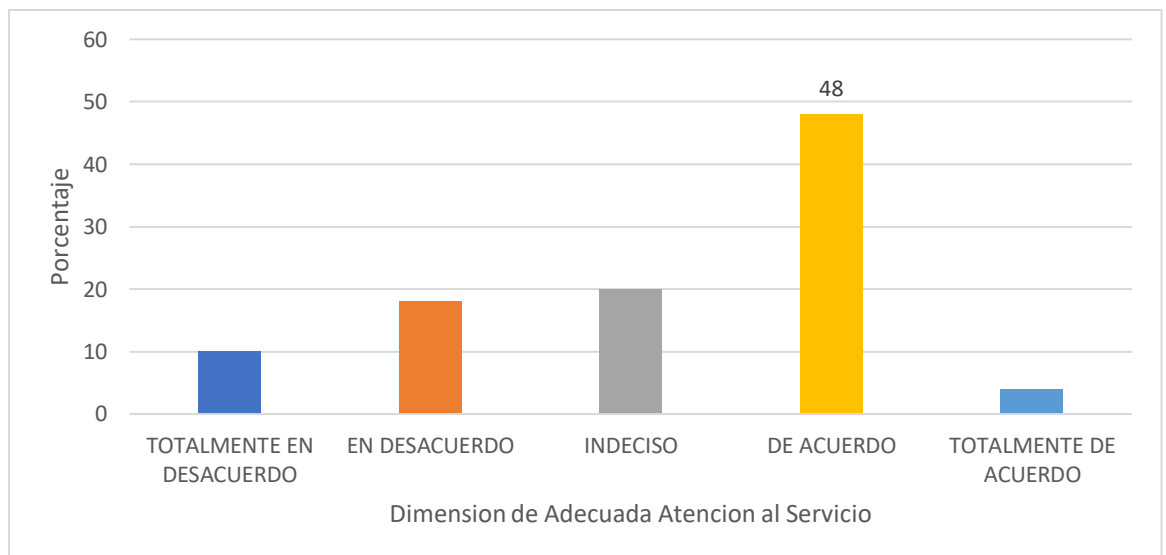
Dimensión de Adecuada Atención al Servido

	N	%
Totalmente en Desacuerdo	5	10,0%
En Desacuerdo	9	18,0%
Indeciso	10	20,0%
De Acuerdo	24	48,0%
Totalmente de Acuerdo	2	4,0%

Nota: Esta tabla representa las frecuencias y porcentajes de la dimensión antes mencionada.

Figura 8

Gráfico respecto a la dimensión de Satisfacción del Servicio.



Nota: La figura representa las frecuencias relativas, respecto a la dimensión antes mencionada.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 8, se puede observar que según el 48% de arrendatarios respecto de la dimensión de Ordenamiento de Mercado, están “de acuerdo”, además el 20% dieron como respuesta “Indeciso” y el 18% de estos dieron como respuesta “Desacuerdo” además el 10% dieron como respuesta “Totalmente en Desacuerdo” por último, el 4% indicaron estar en “Totalmente de Acuerdo” sobre la dimensión evaluada.

Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen una distribución normal.

H1: Los datos no tienen una distribución normal.

Si $N > 50$ se aplica Kolmogórov Smirnov

Tabla 11

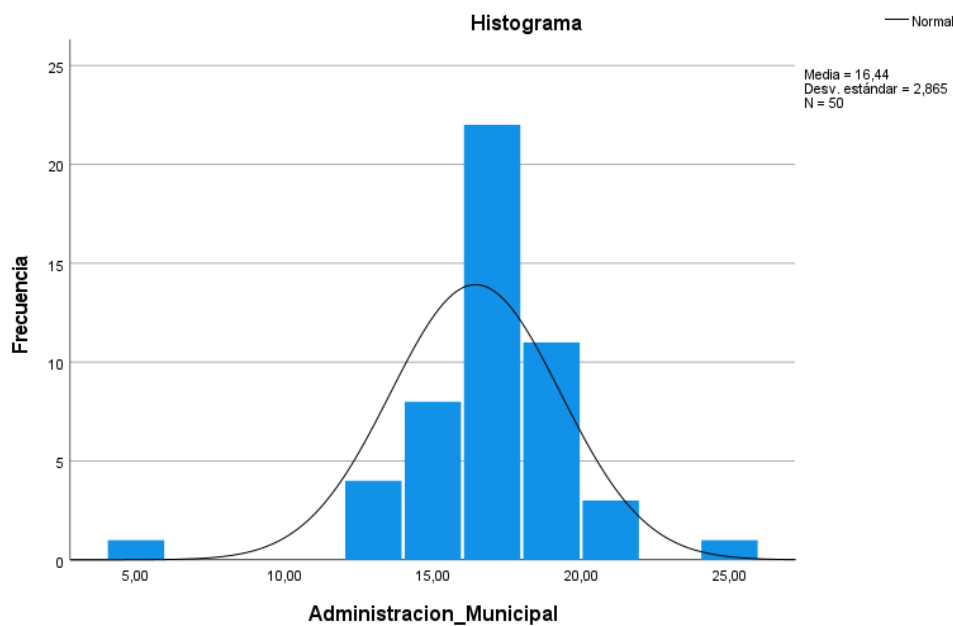
Prueba de normalidad Kolmogórov Smirnov para la Administración Municipal y la Satisfacción del Servicio.

	Kolmogórov – Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Administración Municipal	,903	50	,001
Satisfacción del Servicio	,915	50	,002

Nota: Esta tabla indica lo señalado para ambas variables.

Figura 9

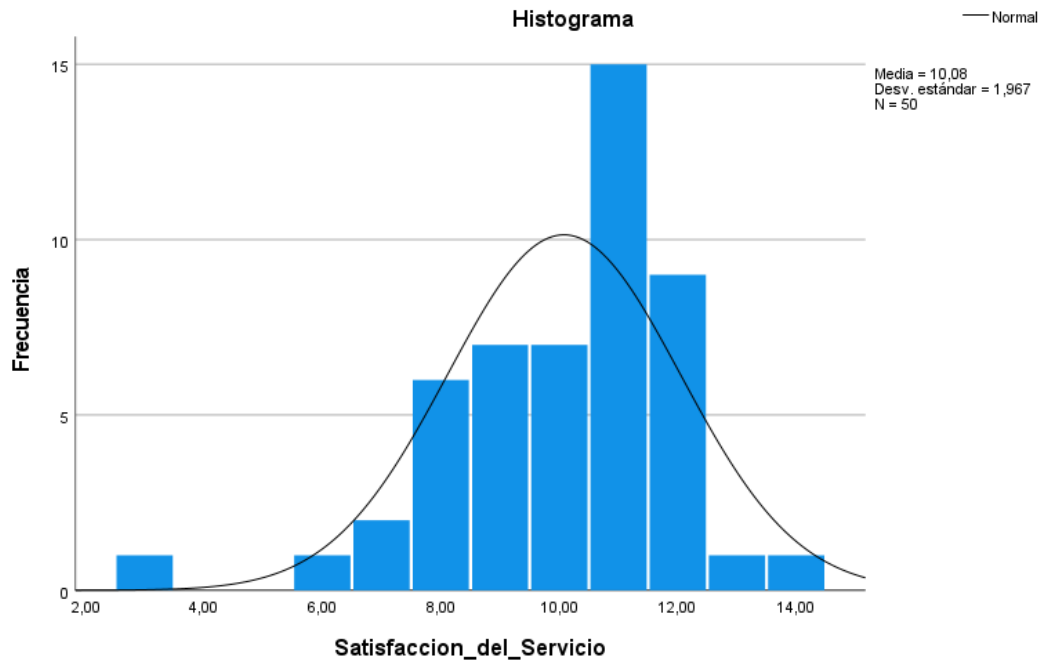
Histograma respecto a la Administración Municipal



Nota. La gráfica muestra cómo es que nuestros datos de la primera variable se distribuyen, en el cual vemos que no se asemeja a distribución conocida en investigaciones paramétricas.

Figura 10

Histograma respecto a la Satisfacción del Servicio



Nota: IBM SPSS 27

Interpretación: Dado que las variables de Administración Municipal y Satisfacción del servicio tienen una significancia menor a 0,05, se concluye que no siguen una distribución normal, por lo tanto, se utilizara la prueba no paramétrica de correlación de Spearman.

Análisis inferencial

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la administración municipal y el **ordenamiento de los mercados** de abastos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022

Hipótesis específica 1

La Calidad de la administración municipal se relaciona significativamente con el ordenamiento del servicio de atención a los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022

Tabla 12.

Correlaciones entre la administración municipal y el **ordenamiento de los mercados** de abastos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022.

		Administración municipal	Ordenamiento de los mercados
Rho de Spearman	Administración Municipal	1,000	,410**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,003
	N	50	50
Ordenamiento de los Mercados	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	50	50

Nota: Esta tabla representa las correlaciones de la dimensión con la variable que está señalada en el encabezado de la misma.

Interpretación: Interpretación: La tabla 12, manifiesta que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión ordenamiento de los mercados y la variable Administración Municipal, el coeficiente de correlación dio 0,410; con una significancia de 0,003; lo que indica que hay una influencia positiva media de Ordenamiento de los mercados en la Administración municipal de la municipalidad de la provincia de Cutervo 2022. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que existe entre la Administración Municipal y el ordenamiento de los mercados, de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2022.

Objetivo específico 2

Describir la relación de la administración municipal y las **políticas municipales** en la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022

Hipótesis específica 2

La administración municipal se relaciona significativamente con las políticas municipales, para determinar la calidad de la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022

Tabla 13

Correlaciones entre la administración municipal y las **políticas municipales** en la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022.

		Administración Municipal	Políticas Municipales	
Rho de Spearman	Administración Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,312*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	50	50
	Políticas Municipales	Coeficiente de correlación	,312*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	50	50

Nota: Esta tabla representa las correlaciones de la dimensión con la variable que está señalada en el encabezado de la misma.

Interpretación: La tabla 13, manifiesta que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión Políticas Municipales y la variable Administración, el coeficiente de correlación dio 0,312; con una significancia de 0,027; lo que indica que hay una influencia positiva media de Políticas Municipales en la Administración municipal de la municipalidad de la provincia de Cutervo 2022.. Sin embargo, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula, la cual indica que no existe un nivel de influencia significativo de la Administración y las políticas municipales, de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2022.

Objetivo específico 3

Entender la relación de la administración municipal y la adecuada **atención en el servicio** de comercialización de los productos, de los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022.

Hipótesis específica 3

La administración municipal se relaciona de manera adecuada con la atención en el servicio que brindan a los arrendatarios en la comercialización de sus productos, a los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022

Tabla 14

Correlaciones entre la administración municipal y la adecuada **atención en el servicio** de comercialización de los productos, de los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022.

		Administración Municipal	Adecuada Atención al Servicio	
Rho de Spearman	Administración Municipal	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Adecuada Atención al Servicio		Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota: Esta tabla representa las correlaciones de la dimensión con la variable que está señalada en el encabezado de la misma.

Interpretación: Interpretación: La tabla 14, manifiesta que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión la Adecuada Atención en el servicio y la variable Administración Municipal, el coeficiente de correlación dio 0,494; con una significancia de 0,000, lo que indica que hay una influencia positiva media de la adecuada atención en el servicio en la Administración municipal de la municipalidad de la provincia de Cutervo 2022. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que existe entre la Administración Municipal y la adecuada atención en el servicio, de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2022

Objetivo general

Determinar la relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022.

Hipótesis General

Existe una relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022.

Tabla 15

Correlación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022.

		Administracion Municipal	Satisfaccion del Servicio
Rho de Spearman	Administracion Municipal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,548**
		N	50
	Satisfaccion del Servicio	Coeficiente de correlación	,548**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

Nota: Esta tabla representa las correlaciones de ambas variables que está señalada en el encabezado de la misma.

Interpretación: Interpretación: en la tabla 15, en el cual el nivel de relación es “positiva media”, indica que el 548 de los datos manifiestan vinculación. Por otro lado, el nivel de significancia o error es 0.000, ya que este es menor a 0.05, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, significando esto que, se acepta la hipótesis: “Existe una relación entre la Administración Municipal y la Satisfacción del servicio, de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2022”.

V. DISCUSIÓN

Luego de la recolección de datos de cada una de las muestras, las respuestas logradas nos expresan que están en una conexión importante en las variables de la indagación que son: administración municipal y satisfacción del servicio.

Para el presente estudio de indagación se plantea el objetivo general: Determinar si existe una conexión de la administración municipal con la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022. Para lo cual se analizaron las respuestas de 50 encuestados, obteniendo un indicador de conformidad de Rho de Spearman de "0,548"; con un indicador de importancia del 1% (0.01). Siendo el valor mínimo a 0,05, por lo tanto se precisa entre las dos variables que se encuentra una relación importante, en tal sentido se valora la hipótesis planteada; lo que se coteja con por lo expuesto. Silva-Treviño, (2021) expone en su artículo, titulado calidad de servicio y la relación con la satisfacción y fidelización del cliente en una empresa comercial, empleando una muestra de 129 clientes planteando como objetivo establecer la relación de las variables que se han mencionado en el artículo expuesto; efectuado el tratamiento de los datos se halló que las variables son identificadas según los clientes del establecimiento como regulares (48%, 52% y 51%) también se determinó que el servicio de calidad se asocia con contenido y fidelización del usuario en una empresa comercial.

En ese mismo contexto, *Martinez*, (2018) en su tesis, sobre los servicios de calidad y satisfacción de la atención al público de la municipalidad de La Tinguiña, teniendo en cuenta la encuesta a 78 usuarios, que son atendidos mensualmente, para validar su indagación si se encuentra una conexión entre la calidad de servicio al público y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad; concluye que existe una relación importante entre el servicio brindado por la administración municipal y la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo, *Bedón*, (2017), en su investigación de tipo correlacional, sobre el servicio de calidad y la satisfacción del usuario de un municipio provincial, aplicando una encuesta a una población constituida 1,824 ciudadanos, del municipio de la provincia de Corongo. Concluye, que el 85.0% de los encuestados manifiestan que el servicio de calidad y la satisfacción es mínima en los servicios que brinda el municipio Provincial de Corongo, indica que solo el 4.4% de los beneficiarios

manifiestan encontrarse satisfechos con los servicios brindados por la municipalidad

Objetivo 1 Establecer cual es relación entre la administración municipal y el ordenamiento de los mercados, manifiesta que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión ordenamiento de los mercados y la variable Administración Municipal, el coeficiente de correlación dio 0,410; con una significancia de 0,003; lo que indica que hay una influencia positiva media de Ordenamiento de los mercados en la Administración municipal de la municipalidad de la provincia de Cutervo 2022. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna que existe entre la Administración Municipal y el ordenamiento de los mercados, de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2022.

Aguirre Martínez, (2017), en su investigación de tipo descriptivo, titulado “Análisis de las prioridades competitivas del mercado cuscatlán situado en el municipio de San salvador y su incidencia en la toma de decisiones para su administración” con la aplicación de una encuesta a un universo de 10 administradores, 30 proveedores, 1500 usuarios y 373,006 familias, concluye que, los mercados de abastos tienen muchas características que no le permiten cumplir con lo establecido en los servicios a los usuarios para la satisfacción de sus necesidades, ya que no incorporan procedimientos de calidad y seguridad, para el cuidado que requieren los usuarios y compradores, lo que genera la no distinción en la calidad del servicio brindado.

Así mismo, *Calderón, (2018)* en su artículo de revista académica titulado “Modelo de Gestión para mejorar las condiciones de comercialización del Mercado Municipal Gran Colombia de la Ciudad de Loja, en el periodo 2016”, con una población de 1,300 y una muestra de 268 encuestados. Describe como unas de sus conclusiones, que de acuerdo al diagnóstico; el personal administrativo del mercado Gran Colombia realiza una gestión no apropiada, debido a la buena orientación de una gestión apropiada que ayude a direccionar adecuadamente el trabajo del personal administrativo. Lo que agrega una dirección inapropiada como: nivel bajo de monitoreo de actividades de los trabajadores, descontento por parte del comerciante en relación al mantenimiento, infraestructura, desorganización de puestos de los mercados generando la desmotivación y pérdida de la producción.

Objetivo 2 Describir la relación de la administración municipal y las políticas municipales, manifiesta que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión Políticas Municipales y la variable Administración, el coeficiente de correlación dio 0,312; con una significancia de 0,027; lo que indica que hay una influencia positiva media de Políticas Municipales en la Administración municipal de la municipalidad de la provincia de Cutervo 2022. Sin embargo, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula, la cual indica que no existe un nivel de influencia significativo de la Administración y las políticas municipales, de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2022.

Para, Castillo Medina, (2020) en su tesis Regulación de los mercados de abastos en el derecho peruano cuyo objetivo planteado es realizar el análisis del régimen jurídico y la calificación del papel importante del mercado de abastos mayorista, la distribución y abastecimiento de productos alimenticios a la ciudadanía. La indagación indica que los mercados de suministros no son servicios públicos estrictos, sino servicios esenciales. Por lo que la aplicación del régimen legal depende de las actividades e infraestructura. De igual forma sugiere la necesidad de la reformulación del sistema legal de mercados mayoristas de productos alimenticios, tomando como punto de partida el servicio esencial que brindan los mercados

Considerando a, Ruiz-Mondragón, (2002) en su tesis “Determinación de las causas y diagnóstico del comercio informal en la ciudad de Piura”. Teniendo como objetivo analizar al sector informal urbano y su comportamiento en la comercialización de bienes y su impacto en la permanencia y avance del sector urbano en la sociedad de Piura. Concluye que, que los consumidores plantean que el comercio informal es una necesidad y más que anularlo se les ordene o reubique,

Objetivo 3 Entender la relación de la administración municipal y la adecuada atención en el servicio, manifiesta que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión la Adecuada Atención en el servicio y la variable Administración Municipal, el coeficiente de correlación dio 0,494; con una significancia de 0,000, lo que indica que hay una influencia positiva media de la adecuada atención en el servicio en la Administración municipal de la municipalidad de la provincia de Cutervo 2022. Por lo tanto, se acepta la hipótesis

alterna que existe entre la Administración Municipal y la adecuada atención en el servicio, de la Municipalidad Provincial de Cutervo 2022.

Para , Salazar Aguirre & Suarez Dulanto, (2021) en su investigación, La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019. Aplicando una encuesta a una muestra de 1200 asociados, que concluye, que existe una conexión importante y positiva entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa

Para Salinas & María,(2016) en su tesis; Modelo de gestión de servicio para el desarrollo de mercados tradicionales. Concluye que. En la gestión de mercados es necesario adaptar nuevas estructuras acorde a las exigencias del consumidor, lo que significa incorporar un área de administración dirigida por un gerente con visión empresarial.

En tal sentido expone, Alarcon Cutimbo (2021) en su indagación denominada: Efecto de la eliminación de barreras burocráticas municipales sobre la formalización del empleo independiente en el Perú, que las normas jurídicas que regulan el ordenamiento de las actividades económica, son diferentes y numerosas donde están involucradas instituciones y órganos del estado en sus diferentes niveles de gobierno (nacional, regional y local) dando origen a una limitación burocrática que pueden ser declaradas ilegales carentes de razonabilidad. En tal sentido encontramos evidencia que lo burocrático de la administración municipal impide la formalidad de las actividades económicas del trabajador independiente

VI. CONCLUSIONES

Primera: Conforme al objetivo general se concluyó que la Administración Municipal se asocia de manera significativamente con la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022, al tenerse un valor de Rho Spearman de, 548.

Segunda: Conforme al primer objetivo, se llegó a la conclusión que la administración municipal se relaciona significativamente con el ordenamiento de los mercados de abastos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022, al tenerse un valor de Rho Spearman de ,410.

Tercera: En cuanto al objetivo específico segundo, se concluyó que la administración municipal se asocia de manera significativa las **políticas municipales** en la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022, al tenerse un valor de Rho Spearman de 312.

Cuarta: En el tercer objetivo se concluyó que la administración municipal se asocia significativamente la adecuada **atención en el servicio** de comercialización de los productos, de los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022, al tenerse un valor de Rho Spearman de 494.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. En virtud a la información recaudada en la dimensión de tangibilidad se recomienda a la Gerencia Municipal en coordinación con la Gerencia de Tributación y Comercialización planifique y ejecuten cambios en la infraestructura de cada uno de los puestos de venta de los arrendatarios y de este modo tenga una relación con los montos que pagan. Además organicen capacitaciones mensuales a los administradores de los mercados para mejorar el trato y servicio a los usuarios.

Segundo. Se recomienda que los funcionarios encargados de la administración municipal de los mercados mejoren su rol y relación con los usuarios, involucrándose con mayor presencia, no solo en el ámbito de fiscalización sino a través de acompañamientos, promociones y financiamientos. De esta manera trabajar de manera unificada en el fortalecimiento de las capacidades de los arrendatarios, así como de la gestión interna del mercado.

Tercero. Se recomienda, que la gerencia Municipal con el aval de la asamblea de concejo municipal de cumplimiento al documento del Ministerio de la producción titulado Modelo de Gestión para Mercados de Abastos Minoristas Competitivos, que en su Título VII: Gerencia de mercados de abastos minoristas, exponen la necesidad de designar a un Gerente de mercado para ejercer la administración, dirección y supervisión de la planificación, organización, control y el liderazgo de todos los requerimientos necesarios para la mejora continua del mercado

Cuarto. Se recomienda planificar, ejecutar y evaluar gestiones estratégicas como: definición de un marco de trabajo, disponibilidad de recursos, el aprovechamiento de una correcta distribución, verificación, validación de las actividades internas y externas de los mercados

Quinto. Se recomienda desarrollar habilidades blandas en el Personal administrativo de los mercados como son: capacitaciones con temáticas de liderazgo motivacional, integridad ética y moral, capacidad para trabajar bajo presión capacidad de manejo de crisis; así como habilidades planificar liderar, vincular y comunicar en la toma de decisiones con la finalidad de cumplir las metas programadas

REFERENCIAS

- 3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf. (2022). Recuperado 11 de octubre de 2022, de <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>.
- Bedón, , R. (2017). *Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública autora:*
- Calderón, T. E. P. (2018). *Directora del informe final de tesis.* 136.
- Castillo Medina, G. del S. (2020). Regulación de los mercados de abastos en el derecho peruano. *Universidad de Piura.*
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4626>
- Alarcón Cutimbo (2021). Recuperado 4 de febrero de 2023, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5297/ECO_2104.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez_sl.pdf. (2018). Recuperado 3 de febrero de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz-Mondragon, C. (2002). *Determinación de las causas y diagnóstico del comercio informal en la ciudad de piura.*
- Salazar Aguirre, F. A., & Suarez Dulanto, A. Y. (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.* <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/5192>

Salinas & María, (2016). *Modelo de gestión de servicio para el desarrollo de mercados tradicionales: Estudio de caso del mercado de abastos “Centro cívico” del distrito de San Martín de Porres.*

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Aguirre Martínez (2018). Recuperado 3 de febrero de 2023, de
<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/12785/1/TESIS%20FINAL.pdf>

icada. Economipedia. Recuperado 24 de octubre de 2022, de
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-aplicada.html>

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>

Calderón, T. E. P. (2022). Directora del informe final de tesis. 136.

Chanduvi Hernandez, K. H., & Esteves Flores, M. E. (2020). Comercio informal y gestión ambiental en el Mercado Municipal de San Pedro de Lloc, Pacasmayo—La Libertad 2019. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53846>

cognodata. (2019, octubre 1). ¿Qué es el análisis descriptivo? Cognodata.
<https://www.cognodata.com/que-es-analisis-descriptivo/>

El portal de la tesis. (2022). Recuperado 21 de octubre de 2022, de

https://recursos.ucol.mx/tesis/presupuesto_proyecto_investigacion.php

García Pérez, E., Rodríguez Sebastián, A., Maiello, V., García Pérez, E.,

Rodríguez Sebastián, A., & Maiello, V. (2016). La transformación de los mercados municipales de Madrid: Nuevas fronteras de la gentrificación comercial. *Alteridades*, 26(51), 43-56.

García Tirado, K. V. (2022). Gestión de servicios públicos y satisfacción

percibida por los comerciantes del mercado zonal Palermo, Trujillo – 2021. Repositorio Institucional - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83854>

Goyzueta Cordero, A. E., & Tellez Flores, R. (Tutor). (2016). La gestión

municipal y su incidencia en el desarrollo turístico sustentable Estudio de caso: Municipio de Copacabana gestiones 2010 – 2015 [Thesis, Universidad Mayor de San Andres. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Carrera de Turismo].

<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/7019>

Guaranda Moran, L. B. (2020). Relación de la gestión municipal y participación

ciudadana en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador- 2019.

Repositorio Institucional - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67919>

Guia-para-la-competitividad-de-Mercados-de-Abastos.pdf. (s. f.). Recuperado 9 de octubre de 2022, de

<https://www.munlima.gob.pe/images/descargas/gerencias/GDE/guia-de-formalizacion/Guia-para-la-competitividad-de-Mercados-de-Abastos.pdf>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. Punto cero, 09(08), 69-74.

López-García, J., Gómez-Araujo, E., & González-Arana, R. (2020).

Constitución y consolidación del Mercado Público de Barranquilla (1880-1930). *Historiolo. Revista de Historia Regional y Local*, 12(23), 14-50.
<https://doi.org/10.15446/historelo.v12n23.79471>

Mager, F. (2019). *Ética de la Investigación: Una guía práctica*. 19.

Matos Huamán Maritza.pdf. (2022.). Recuperado 20 de octubre de 2022, de
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9419/Matos%20Huam%C3%A1n%20Maritza.pdf>

Maximilian Carl Emil Weber. (2022). *Teoría de la Burocracia—Administración y Organización Empresarial*. Recuperado 20 de octubre de 2022, de
<https://sites.google.com/site/empresmin10/teoria-de-la-burocracia>

Muñoz, T. G. (2019). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. 29.

Ollé, J. (2019, febrero 15). *Cómo analizar los datos con los tres niveles investigativos*. *Conceptos Claros*. <https://conceptosclaros.com/analizar-los-datos-tres-niveles-investigativos/>

Paredes Montenegro, J. J., & Ramos Rivadeneira, C. del P. (2020). *Team building para mejorar la comunicación interna en la subgerencia de administración de mercados y sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz*. Repositorio Institucional - UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46014>

PRES38.pdf. (2022). Recuperado 25 de octubre de 2022, de
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_

mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pd

f

Risco, A. A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. 5.

Roldán Rueda, H. N., Gracia, M. A., Santana, M. E., & Horbath, J. E. (2016).

Los mercados orgánicos en México como escenarios de construcción social de alternativas. Polis. Revista Latinoamericana, 43, Art. 43.

<https://journals.openedition.org/polis/11768>

Ticona Quispe, J. E. (2021). Análisis de la gestión municipal en mercados de abastos municipales en tiempos de Covid-19, Cercado de Lima 2020.

Repositorio Institucional - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72487>

Trujillo, M. G. S., & Hernández, S. B. (2018). Administración municipal y marginación. Ciencias Administrativas. Teoría y Praxis, 14(2), Art. 2.

Villavicencio Armijos, C. D. (2021). Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de empresas que realizan operaciones de comercio electrónico en el Ecuador.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17355>

Westreicher, G. (s. f.). Encuesta. Economipedia. Recuperado 26 de octubre de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Administración Municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación entre la administración municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022</p>	<p>Administración municipal</p>	<p>Tangibilidad</p>	<p>Instalaciones físicas</p> <p>Equipos personal</p> <p>Material de comunicación</p>	
				Seguridad,	Conocimiento Confianza	
				Fiabilidad,	Eficiencia Eficacia	
				Capacidad de respuesta	Ayuda Servicio	
				Empatía	Atención personalizada Interés por el cliente	
<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la administración 	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación entre la 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> La Calidad de la administración municipal 	<p>Satisfacción del servicio a</p>	<p>Ordenamiento de los mercados</p>	<p>Percepción</p> <p>Uso</p>	

<p>municipal y el ordenamiento de los mercados de abastos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022?;</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación de la Administración Municipal y las políticas municipales en la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022? • ¿Cuál es la relación de la administración Municipal y la adecuada atención en el servicio de comercialización de los productos, de los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022? 	<p>administración municipal y el ordenamiento de los mercados de abastos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir la relación de la administración municipal y las políticas municipales en la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022 • Entender la relación de la administración municipal y la adecuada atención en el servicio de comercialización de los productos, de los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo 2022. 	<p>se relaciona significativamente con el ordenamiento del servicio de atención a los arrendatarios de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La administración municipal se relacionan significativamente con las políticas municipales, para determinar la calidad de la seguridad alimentaria y la alimentación saludable de los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022 <p>La administración municipal se relaciona de manera adecuada con la atención en el servicio que brindan a los arrendatarios en la comercialización de sus productos, a los ciudadanos de una municipalidad de la provincia de Cutervo, 2022</p>	<p>los arrendatarios</p>	<p>Políticas Municipales</p> <p>Adecuada Atención en el servicio</p>	<p>Beneficios brindados</p> <p>Opiniones a terceros</p> <p>Conformidad</p> <p>Insatisfacción</p> <p>Satisfacción</p> <p>Complacencia</p>	
---	---	---	--------------------------	---	---	--

--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 02: Cuadro de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Administración municipal		Tangibilidad	Instalaciones	
			Físicas	
			Equipos	
		Seguridad	Personal	
			Material de comunicación	
			Conocimiento	
		Fiabilidad	Confianza	
			Eficiencia	
			Eficacia	
		Capacidad de respuesta	Ayuda	
		Empatía	Servicio	
			Atención personalizada	
Interés por el cliente				
Satisfacción del servicio a los		Ordenamiento de los mercados	Persecución	
			Uso	
		Políticas Municipales	Beneficios Brindados	
			Opiniones a terceros	

			Conformidad	
			Insatisfacción	
		Adecuada Atención en el servicio	Satisfacción	
			Complacencia	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO A LOS ARRENDATARIOS DE LOS MERCADOS DE CUTERVO 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022 con la finalidad de conocer su percepción respecto a la administración municipal y satisfacción del servicio

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una “x” la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(TD)	(D)	(N)	(D)	(TA)
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Variable: Administración municipal		Escala de valoración				
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
		TD	D	N A D	A	TA
Tangibilidad	Instalaciones Físicas					
	1 Las instalaciones físicas de la Municipalidad distrital de Cutervo, son visualmente atractivas.					
	2 El monto del pago por el servicio de electricidad es el adecuado.					
	Equipos					
5	Los equipos de protección entregados, son los adecuados para brindar la seguridad a los arrendatarios.					

	6	Los comerciantes que venden carne de res, de cerdo, pollo y pescado deben usar la indumentaria adecuada.					
	Personal						
	7	Los administradores a cargo cumplen con las actividades encomendadas.					
	8	Los administradores, brindan una adecuada atención a los arrendatarios.					
	Material de comunicación						
	9	Los folletos, afiches, comprobantes, y formularios que les da la municipalidad son de su agrado.					
Seguridad	Conocimiento						
	1 1	El personal de guardianía brinda la seguridad necesaria para el cuidado de sus productos.					
	1 2	El personal administrativo de la Sub Gerencia de comercialización tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de los arrendatarios.					
	Confianza						
	1 3	Siente confianza por el servicio brindado por los funcionarios de la municipalidad.					
	1 4	El comportamiento de los policías municipales inspira confianza a usted como arrendatario.					
Fiabilidad	Eficiencia						
	1 5	Considera usted que los administradores de los mercados, cumple sus funciones administrativas dentro del plazo establecido.					
	1 6	Considera usted que el personal que labora en la Municipalidad le brinda confianza para la solución de su reclamo o atención de su solicitud					
	Eficacia						
	1 7	El personal de la municipalidad cumple con el servicio que promete.					

	18	Considera usted que la Municipalidad se ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades					
Capacidad de Respuesta	Ayuda						
	19	Considera que el personal de la sub gerencia de comercialización le ha brindado asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda					
	20	Considera que el personal de la sub gerencia de comercialización le brinda facilidades oportunas para realizar el pago de arrendamiento					
	Servicio						
	21	Cree usted que el tiempo de espera en los trámites administrativos al usuario es el adecuado.					
	22	El personal de la sub gerencia de comercialización atiende a los arrendatarios de forma ágil y eficiente					
Empatía	Atención Personalizada						
	23	La municipalidad brinda a los arrendatarios una atención personalizada					
	24	La municipalidad tiene en cuenta los intereses de los arrendatarios.					
	Interés por el cliente						
	25	El personal de la municipalidad muestra interés por conocer las necesidades del mercado					
	26	Crees usted que los trabajadores tienen comprensión por los arrendatarios.					

CLIMA LABORAL:

(NN)= Ninguno/Nunca, (P) = Poco, (R)= Regular, (M)= Mucho, (TS)= Todo o Siempre

SATISFACCIÓN LABORAL:

(TA)= Totalmente de acuerdo, (A)= De acuerdo, (I)= Indeciso, (D) Desacuerdo, (TD)= Total

Desacuerdo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: ADMINISTRACION MUNICIPAL Y LA SATISFACION DEL SERVICIO BRINDADO A LOS ARRENDATARIOS DE LOS MERCADOS DE CUTERVO 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022 con la finalidad de conocer su percepción respecto a la administración municipal y satisfacción del servicio

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(TD) Totalmente en desacuerdo	(D) En desacuerdo	(N) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(D) De acuerdo	(TA) Totalmente de acuerdo

Variable: Satisfacción del servicio		Escala de valoración					
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5	
		TD	D	N A D	A	TA	
Ordenamiento de los mercados	Percepción						
	1	Cumple la municipalidad con el orden y limpieza de los pasadizos y puesto al interior del mercado					
	2	Cómo califica el orden y control sobre la venta ambulancia que realiza la municipalidad					
	Uso						
	3	Los arrendatarios hacen un uso adecuado del servicio del agua en cada uno de sus puestos de comercialización.					
	4	Los arrendatarios cuidan la infraestructura de los puestos de comercialización.					
Políticas municipales	Beneficios brindados						
	7	Las facilidades de pagos brindado por la municipalidad a los arrendatarios están de acuerdo a sus necesidades.					

	8	Las ordenanzas municipales ayudan a mejorar la calidad de servicio a los arrendatarios.					
	Conformidad						
	09	El personal que atiende a los usuarios fomenta el orden y el respeto.					
	10	Los reclamos y sub gerencias de los arrendatarios son tomados en cuenta por la administración municipal.					
Adecuada atención al servicio	Insatisfacción						
	7	Considera que la solución de los problemas entre los arrendatarios y la administración municipal es de forma creativa y beneficiosa					
	8	La recolección de los residuos sólidos de los mercados por parte de la municipalidad es adecuada.					
	Satisfacción						
	9	Como arrendatario se siente satisfecho de los servicios brindados por la administración municipal.					
	10	Considera que la administración municipal brinda los servicios en el momento oportuno y con puntualidad.					

CLIMA LABORAL:

(NN)= Ninguno/Nunca, (P) = Poco, (R)= Regular, (M)= Mucho, (TS)= Todo o Siempre

SATISFACCIÓN LABORAL:

(TA)= Totalmente de acuerdo, (A)= De acuerdo, (I)= Indeciso, (D) Desacuerdo, (TD)= Total Desacuerdo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Administración Municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los
mercados de Cutervo 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Administración Municipal

Autor (s) del instrumento (s): Naomy Alejandrina Tenorio Guevara

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y				X	

	explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					20	25

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **45**

Lugar y fecha:

Lima, 17/11/2022



Dr. África Calanchez Urribara
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma y sello

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Administración Municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los

mercados de Cutervo 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Satisfacción del servicio

Autor (s) del instrumento (s): Naomy Alejandrina Tenorio Guevara

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y				X	

	explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					20	25

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **45**

Lugar y fecha:

Lima, 17/11/2022



Dra. Africa Calanchez Urribara
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma y sello

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Administración Municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto:	Dra. Chávez Vera, Kerwin Jose
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Especialidad:	Administración
Instrumento de evaluación:	Cuestionario de la variable: Administración Municipal
Autor (s) del instrumento (s):	Naomy Alejandrina Tenorio Guevara

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde					x

	con la variable, dimensiones e indicadores					
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					12	35

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD


Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha:

Lima, 17/11/2022



Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador®
 Firma y sello

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Administración Municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los
mercados de Cutervo 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Chávez Vera, Kerwin Jose
Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
Especialidad: Administración
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Satisfacción del servicio
Autor (s) del instrumento (s): Naomy Alejandrina Tenorio Guevara

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					12	35

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD


Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha:

Lima, 17/11/2022



 Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador®

Firma y sello

Observaciones: _____



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Cutervo, 04 de noviembre del 2022.

CARTA N° 296 – 2022 – MPC/GM.

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Moyobamba

Presente. -

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE PROYECTO Y POSTERIOR TESIS.
Ref. : Solicitud de fecha 04 de noviembre del 2022.

De mi especial Consideración:

A través del presente, Econ. Miguel Gálvez Pérez, identificado (a) con DNI N° 17903678 representante de la Municipalidad Provincial de Cutervo con el cargo de Gerente Municipal, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Tenorio Guevara Naomy Alejandrina

Está autorizada para:

Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Administración Municipal y la Satisfacción del Servicio Brindado a los Arrendatarios de los Mercados de Cutervo 2022

Si No

Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

En caso de requerir mayor información se agradecer requerirlo al área usuaria. Sin otro particular por el momento, me despido de usted.

Atentamente.

JMGP/GM.
tmbc/sec.

C.C.
ARCHIVO.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO
Econ. Miguel Gálvez Pérez
GERENTE MUNICIPAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, asesor de Tesis titulada: "Administración Municipal y la satisfacción del servicio brindado a los arrendatarios de los mercados de Cutervo 2022", cuyo autor es TENORIO GUEVARA NAOMY ALEJANDRINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

MOYOBAMBA, 14 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 14-02-2023 09:05:46

Código documento Trilce: TRI - 0533224