



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de servicios públicos y satisfacción percibida por los
comerciantes del mercado Zonal Palermo, Trujillo – 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

García Tirado, Karina Victoria (ORCID: 0000-0002-7684-9591)

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5241-6003)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis abuelitos Maternos: Luis Tirado Farres, Victoria Sevillano Cordero comerciantes de vocación quienes me enseñaron a ser una mujer trabajadora.

A mis abuelitos Paternos: Pedro García Castillo y Amelia Alfaro Rodríguez quienes laboraron en el Mercado Zonal Palermo, ellos ha sido una buena inspiración que me ha impulsado desarrollar esta investigación que busca aportar mejoras en el lugar que sirvió de sustento económico para mi familia y en donde tengo recuerdos de la infancia.

A mis amados padres: Wilmer García Alfaro y Clara Tirado Sevillano; por todos sus cuidados y amor incondicional, por el apoyo ilimitado que siempre me han dado, por enseñarme a tener fortaleza y salir adelante sin importar obstáculos. Todos mis logros se los debo a ellos y mi mejor regalo es tenerlos a mi lado.

A mis hermanos: Luis y Lorena García Tirado, con quienes he compartido risas, carcajadas, travesuras, lágrimas, nostalgia y con quienes nos mantendremos unidos hasta el final de nuestros días. Mis mejores momentos son cuando estamos juntos en familia.

A mi esposo David Murillo Mantilla y a su familia, por todas las palabras de aliento y por todo el apoyo incondicional que me ha brindado de principio a fin en el desarrollo de esta investigación. Gracias por seguir tomando mi mano, ser mi compañero de vida y compartir tu familia conmigo.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios por su infinita misericordia, por la vida, por la salud, por la familia, sin él, nuestro espíritu estaría sin fuerza, sin fe; y nuestro cuerpo sin conocimiento ni sabiduría. Sólo Dios hace al hombre plenamente feliz.

En el transitar de la vida he tenido más de un árbol de cobijo en quien ha podido reposar mi corazón cargado. Por ello agradecida con mis siempre amigos: Laura Solis, Alejandro Monteza, Victor Manuel Gutierrez, Cristhian Crisanto, Yahaira Portilla, Lisset Portilla, Cristian Acuña, Lynda Noriega, Henry Asmat, Yeybir Herrera, Stefany Ruiz, Lisset Correa y Manuel Esteves.

Puedo olvidarme un nombre, una fecha, inclusive agravios, pero nunca me olvido quien me ofreció su mano, su hombro cuando lo necesité. Gracias por compartir su comida, su ciudad y sobre todo su amistad: Bills Correa y Anahi Maza.

Finalmente, a todas las personas, quienes han apoyado en la realización de este estudio y en el desarrollo del mismo, desde los docentes, asesores y a todo el personal de la Administración del Mercado Zonal Palermo – Ex Mayorista.

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	4
III. METODOLOGÍA:.....	12
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:.....	12
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:.....	13
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	14
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	15
3.5. PROCEDIMIENTOS:.....	17
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:.....	17
3.7. ASPECTOS ÉTICOS:.....	18
IV. RESULTADOS:.....	19
V. DISCUSIÓN:.....	29
VI. CONCLUSIONES:.....	35
VII. RECOMENDACIONES:.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1: Expertos validadores de instrumento de cuestionario de encuesta: Gestión de Servicios Públicos -Satisfacción	16
Tabla 2: Confiabilidad de Instrumento mediante prueba de alfa de Cronbach	16
Tabla 3: Correlación de Rho de Spearman entre las variables de gestión de servicios públicos y satisfacción.....	19
Tabla 4: Correlación de Rho de Spearman entre las variables de gestión de servicios públicos y satisfacción de limpieza pública	20
Tabla 5: Correlación de Rho de Spearman entre las variables de gestión de servicios públicos y satisfacción de seguridad ciudadana.....	21
Tabla 6: Correlación de Rho de Spearman entre las variables de gestión de servicios públicos y satisfacción de salubridad	21
Tabla 7: Correlación de Rho de Spearman entre las variables de gestión de servicios públicos y satisfacción de comercio informal.....	22
Tabla 8: Frecuencia para la variable de gestión de servicios públicos	23
Tabla 9: Frecuencia para la variable de satisfacción de servicios públicos	24
Tabla 10: Frecuencia para las dimensiones de la variable gestión de servicios públicos	25
Tabla 11: Frecuencia para las dimensiones de la variable satisfacción.....	27

Índice de gráficos y figuras

Gráfico 1: Frecuencia para la variable de gestión de servicios públicos.....	23
Gráfico 2: Frecuencia para la variable de satisfacción de servicios públicos	24
Gráfico 3: Frecuencia para las dimensiones de la variable gestión de servicios públicos	26
Gráfico 4: Frecuencia para las dimensiones de la variable satisfacción	28

RESUMEN

Los mercados de abastos juegan un papel determinante en el desarrollo económico y social de una localidad ya que gran porcentaje de la ciudadanía visita estos establecimientos para el abastecimiento de productos esenciales para el desarrollo humano, desarrollándose en ese interín relaciones comerciales y hasta amicales entre el usuario y el comerciante.

Dado que los mercados contribuyen al desarrollo social y económico de una cierta jurisdicción, resulta necesario conocer el desenvolvimiento que tiene la autoridad municipal en la gestión de servicios públicos que otorga a uno de los más grandes mercados de abastos que tiene la ciudad de Trujillo, como es el Mercado Zonal Palermo – Ex Mayorista, por lo que la presente investigación busca conocer la percepción que tiene los comerciantes, respecto de la gestión municipal que realizan las autoridades para el otorgamiento de los servicios públicos como es limpieza, seguridad ciudadana, salubridad y comercio informal.

Asimismo, busca conocer el grado de satisfacción que tienen los comerciantes respecto de estos servicios que viene ofreciendo la Municipalidad Provincial de Trujillo, todo ello a fin de que podamos buscar las deficiencias, anomalías y procurar una mejora en beneficio de la ciudadanía quienes merecen recibir un servicio de calidad. Del mismo modo, los comerciantes de los puestos de venta, merecen que la autoridad municipal otorgue las herramientas necesarias para el adecuado desenvolvimiento de sus relaciones mercantiles dado la importancia que tienen respecto a la distribución de productos tan necesarios para la ciudadanía y su contribución al desarrollo económico de nuestra ciudad.

Palabras Clave: Gestión de servicios públicos, gestión municipal, mercado de abastos, limpieza pública, comercio informal, seguridad ciudadana y salubridad.

ABSTRACT

Food markets play a determining role in the economic and social development of a locality since a large percentage of citizens visit these establishments to supply essential products for human development, developing commercial and even friendly relationships between the user in the meantime. and the merchant.

Given that markets contribute to the social and economic development of a certain jurisdiction, it is necessary to know the development of the municipal authority in the management of public services that it grants to one of the largest supply markets in the city of Trujillo, such as It is the Palermo Zonal Market - Former Wholesaler, so this investigation seeks to know the perception that merchants have, regarding the municipal management carried out by the authorities for the granting of public services such as cleaning, citizen security, health and commerce informal.

Likewise, it seeks to know the degree of satisfaction that merchants have with respect to these services that the Provincial Municipality of Trujillo has been offering, all so that we can look for deficiencies, anomalies and seek an improvement for the benefit of citizens who deserve to receive a Quality service. In the same way, the merchants of the stalls deserve that the municipal authority grant the necessary tools for the adequate development of their commercial relations given the importance they have regarding the distribution of products so necessary for the citizenship and their contribution to development. economic of our city.

Key Words: Management of public services, municipal management, food market, public cleaning, informal trade, citizen security and health.

I. INTRODUCCIÓN:

Los mercados desde décadas y hasta la actualidad siguen constituyendo los puntos de acopio fundamentales en el cual se despliegan diversas actividades de orden cotidiano y muchas veces se han transformado en fuentes de financiamiento para muchos hogares de una determinada localidad. Asimismo, se han convertido en importantes ingresos para proveer alimentos diversos, inocuos y nutritivos para toda una población, finalmente también genera diversos puestos de trabajo y en consecuencia es un sujeto altamente activo que aporta al desarrollo tanto económico y social de una comunidad.

En la ciudad de Trujillo existen diversos mercados: mayoristas, minoristas, privados y públicos, por tanto, es necesario resaltar que la presente investigación se desarrolla en el marco de un mercado de dominio público como es el Mercado Zonal Palermo – Ex Mayorista, el mismo que está bajo la administración de la Municipalidad Provincial de Trujillo, ya que el lote donde se encuentra ubicado se halla inscrito en la Partida Registral N° 11137218 de la Oficina Registral de Registro Públicos de Trujillo el mismo que refiere como titular registral a la Municipalidad Provincial de Trujillo quien a su vez delegó al organismo denominado Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo su administración no solo de los mercados que son de su exclusiva propiedad, sino de todos los bienes inmuebles de dicha entidad. (Ordenanza Municipal N°24-2005-MPT)

Ahora bien, para el adecuado desenvolvimiento de las actividades de los comerciantes y ciudadanos que visitan los mercados, es necesario la participación activa del gobierno local, debido que es este órgano estatal quien proporciona servicios públicos que no pueden ser privatizados y que además son necesario e indispensables para que las relaciones económicas, comerciales y sociales sean seguras dentro del mercado. Sin embargo, por muchos años en el mercado Zonal Palermo no se ha visto un avance significativo que procure promocionarse como un mercado seguro y saludable que son políticas nacionales que se viene impulsando por muchos años desde el gobierno nacional.

Pese a que dicho mercado de abasto es uno de los más grandes de nuestra localidad, resulta necesario evaluar si los servicios públicos que se viene ofreciendo en torno a este mercado como son los servicios de limpieza pública, control del comercio informal, servicio de seguridad ciudadana, entre otros, resultan ser eficientes, adecuados y logran una adecuada satisfacción respecto a los comerciantes de los puestos de ventas que permitan un avance significativo en el desarrollo y promoción del referido mercado, asimismo resulta necesario para poder identificar aquellas falencias o errores que se vienen realizando en la gestión y acceso de los servicios públicos para procurar una mejoría en el mercado de abasto logrando pueda promocionarse como un mercado de abastos óptimo para el acceso de miles de usuarios que los visita a la actualidad.

Por lo anteriormente expuesto, debemos señalar que si un mercado representa uno de los principales componentes para el avance tanto económico así como social de una población por la importancia de su abastecimiento, provisión o suministro de los productos de primera necesidad necesarios para los hogares de muchos trujillanos, por tanto, resulta necesario que éstos establecimientos tengan un importante tratamiento y debida importancia por parte del gobierno local, propiciando una gestión municipal que genere estrategias y mecánicas para brindar servicios de calidad tanto a los comerciantes como a la ciudadanía, y presentar así una imagen positiva a la colectividad para que sean los mercados locales atractivos y digno de ser visitado por propios y extraños.

Es a razón de toda esa perspectiva que éste investigación busca desarrollar la siguiente formulación del problema ¿Qué relación existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?; por tanto el objetivo general está enrumado es a determinar y describir la relación que existe entre las variables de estudio las cuales son: La Gestión de Servicios Públicos y la Satisfacción bajo la percepción de quienes día a día forman parte de éste círculo social y económico, esto es, en relación a la percepción de los comerciantes de los puestos de venta del Mercado Zonal Palermo a quienes se les aplicará un instrumento adecuado que nos permita validar o refutar nuestra hipótesis que

señala: La relación que existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021 es significativa.

En lo que respecta al objetivo general, es el siguiente: Determinar la relación que existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021. Respecto a los objetivos específicos tenemos: Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de limpieza pública percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021, Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021, Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de salubridad percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021 Y finalmente el último objetivo específico será Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de comercio informal percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021.

Conocer lo señalado en el párrafo precedente, es lo que nos ha impulsado para la realización de ésta investigación que busca dejar precedente a las autoridades del gobierno local a fin de que se puedan interesarse por generar políticas, estrategias y mecanismos que permitan contribuir al anhelado desarrollo y promoción del Mercado Zonal Palermo con la que muchos de los ciudadanos nos veremos favorecidos, ya que ellos desde los municipios son los protagonistas para impulsar dicho desarrollo que procuren un adecuado funcionamiento, ordenamiento, limpieza y calidad de servicios para los miles de usuarios que visitan el mercado zonal Palermo así como otros mercados de abastos.

II. MARCO TEÓRICO:

Argenti y Marocchino (2007) en la guía para planificadores elaborada para la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, identifica al mercado de abastos como una pieza fundamental dentro del sistema de abastecimiento y distribución de alimentos y lo define como una combinación compleja de actividades, funciones y relaciones las mismas que permiten que la comunidad satisfaga sus necesidades de alimentos.

En el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) realizó en el año 2016 un censo de mercados de abastos y en el que se demostró que ha existido un incremento de 138.1 % en los últimos 20 años, al pasar de 1097 mercados de abastos en el año 1996 a 2612 mercados en todo el territorio nacional en el año 2016, dicho incremento se debió al crecimiento tanto en la economía como en la población. Ahora bien, estos centros de expendio se distribuyen de forma diferenciada a nivel departamental, encontrándose que la provincia de Lima concentra el 43,0% (1122 mercados), le sigue la Provincia Constitucional del Callao con un 6,5 % (171 mercados) y el departamento de La Libertad con un total de 6,1% (160 mercados de abastos), encontrándonos como región La Libertad en el tercer puesto, esto es, existe un crecimiento significativo a nivel regional respecto a la población y con ello a la apertura de mercados de abastos.

Finalmente, de acuerdo al censo existen 80,000 puestos comerciales en uso, y se calcula 2'000,000 personas vinculadas a la actividad económica, de ahí la importancia de darle un tratamiento adecuado a éstos establecimiento que miles de trujillanos visitamos a diario y que son lugares de acopio fundamentales como lo señalamos en líneas precedentes, tanto para el abastecimiento y suministro de productos básicos para nuestra comunidad.

El mismo año que se desarrolló el censo (2016), el Ministerio de la Producción (PRODUCE), elabora un documento denominado “Lineamientos Generales de la Política Nacional para la Competitividad de Mercados de Abastos”, en el que se indica como algunos considerandos los siguientes:

- a. Los mercados de abastos contribuyen con la generación de empleo directo e indirecto.
- b. Las ventajas que tienen los mercados en relación con los formatos de hipermercados, supermercados, etc. es que en estos establecimientos se encuentra la variedad y frescura de los productos que ofrece, su ubicación, trato personalizado y precios son las características más notables. Además de mantener un valor cultural al expresar los gustos, costumbres y hábitos de consumo de la población.
- c. Los mercados de abastos en nuestro país, vienen presentando algunas dificultades que restringen su adecuada promoción y competitividad, generando muchas veces ineficacias en la distribución de alimentos y que además afectan la cadena de valor gastronómico. Algunas barreras que se encuentran son: i) infraestructura y equipamiento inadecuado, ii) gerentes y conductores de puestos de venta que tienen una restringida capacidad para realizar acciones de gestión, iii) Respecto a la manipulación y salubridad de los productos que se venden muchas veces son deficientes, iv) no existe una gestión respecto de la distribución y tratamiento de residuos sólidos, v) ausencia de documentos de gestión y políticas de promoción para alcanzar la modernización, y vi) ausencia del poder de gobernanza o ésta en ocasiones es débil y un marco legal impreciso y desfasado.

Frente a tremenda problemática dentro de los mercados, el año 2019 se ha emitido el Decreto Supremo N° 237-2019-EF, en el que se aprobó el “Plan Nacional de Competitividad y Productividad”, el cual tiene como una de sus prioridades la denominada medida política 6.6: La misma que hace referencia a los nuevos modelo de mercado de abastos que viene impulsando el gobierno central, dicha medida busca diseñar e implementar mercados de abastos pilotos, los mismos que deben cumplir con estándares de calidad en los siguientes rubros: Infraestructura, buenas prácticas, manejo y adecuada manipulación de los residuos sólidos que generan los mercados, así como una verificación a las instalaciones y los servicios básicos que debe tener todo mercado como es el servicio de limpieza, seguridad y sanidad e inocuidad, todo ello a fin de que la

población pueda tener acceso a un mercado sostenible, saludable que otorgue unos adecuados servicios y productos que se expendan día a día.

En el marco de la referida Medida Política 6.6, el gobierno central a través del Ministerio de Producción emitió la Resolución Suprema N° 021-2019-PRODUCE, en la que se creó la Comisión Multisectorial, la misma que tiene naturaleza temporal y que organizacionalmente depende del Ministerio de la Producción, la misma que tiene como objetivo primordial, el de elaborar un informe técnico final que recoja o plasme todas las propuestas del diseño de los pilotos de mercados de abastos para el Perú a fin de procurar una mejora en los servicios que dentro de ellos se realice.

Es en éste contexto que el Ministerio de Producción en el presente año 2021 ha desarrollado un modelo denominado “Gestión para mercados de abastos minoristas y competitivos”, el mismo que señala que los mercados de abastos crean y mantienen empleos, pero también relaciones, usos y costumbres, además de preservar la biodiversidad a través de los productos y la gastronomía que se ofrece en ellos, dicho modelo fue aprobado a través de la Resolución Ministerial 155-2021-PRODUCE, logrando su admisión para realizar un documento de gestión final que busca desarrollar y promocionar mercados de abastos saludables y de calidad. Debe señalarse además que dicho documento de gestión se realizó teniendo apoyo a una Organización tan importante como es las Naciones Unidas para la alimentación y la agricultura con quienes en todo momento buscaron tener un adecuado tratamiento en los mercados de abastos que busquen satisfacer las necesidades de los pobladores que hacen uso de dichos establecimientos en los lugares más cercanos de su localidad. Asimismo, es necesario destacar que el Ministro de Producción, Jose Luis Chimor Lucar, señaló que dicho proceso para la admisión o generación de políticas en los mercados de abastos se ha desarrollado en tres mesas de trabajo con la participación activa de: Las asociaciones de comerciantes, los dirigentes de los mercados, los funcionarios que tienen bajo su dirección el área de mercados de abastos, es por ello que los funcionarios invitados a estas mesas de trabajo fueron de diferentes municipalidades, finalmente quienes también participaron fueron las organizaciones de sociedad civil y académica. (Portal Web del Ministerio de Producción, s.f).

Dicha Resolución Ministerial, es la primera normativa que busca mejorar la gestión interna de los mercados de abastos, así como implementar estándares de calidad en temas de inocuidad, residuos sólidos, mantenimiento, logística, además contempla la correcta gestión financiera, comercial, legal, y de recursos humanos.

Ahora bien, hasta este punto hemos entendido la importancia que tiene un mercado para cubrir necesidades básicas de la colectividad, así como se ha logrado identificar que es el gobierno local a través de las municipalidades quienes tienen el rol de gestionar servicios públicos para que los mercados logren tener un adecuado funcionamiento y de esta forma puedan ellos otorgar un adecuado servicio de calidad para miles de ciudadanos que visitan dichos establecimientos.

Por tanto, resulta necesario conceptualizar que es un servicio público y conforme lo señala Reyna, L. y Ventura, K. (s.f), *“Los servicios públicos, son aquellas actividades, diligencias o acciones asumidas por los órganos o entidades públicas o privadas, creados por la constitución o leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general.”* Asimismo, dicho estudio señala que las características principales de los servicios públicos son:

- a) Son actividades que están sujetas a regulación normativa.
- b) La regulación de los servicios proviene del interés público.
- c) Su funcionamiento es permanente, debido a que debe satisfacer necesidades de la comunidad.
- d) La prestación del servicio público no persigue fines de lucro, ya que busca satisfacer el interés de la comunidad.
- e) Su prestación o ejecución puede darse a través de un organismo público o privado, pero su fiscalización depende únicamente del Estado.

Antúñez, I. y Galilea, S. (2003) haciendo un análisis de los servicios públicos urbanos y la gestión local en América Latina y el Caribe señalaron que el progreso de la eficacia entendida ésta como la calidad y sobre todo la cobertura

de los servicios públicos se ha transformado en una prioridad que debe considerarse indispensable al momento de generar lineamientos o políticas que logren que los habitantes superen la pobreza y eleven su calidad de vida a fin de acceder a un anhelado crecimiento económico, así como social. Por tanto, la gestión de los servicios públicos está asociada a la tarea de redefinir las funciones del Estado y su relación con los bienes e intereses públicos desde esa perspectiva la gestión local juega un papel fundamental dado que además de cubrir ciertas necesidades debe entenderse que los servicios públicos es un instrumento o medio de la comunidad con los cuales se logra un desarrollo humano, social y económico razón por la que es necesario centrar esfuerzos y desde las municipalidades realizar una adecuada canalización de estos servicios teniendo en cuenta su importancia.

Cordero, J. (2011) respecto de los servicios públicos como derecho de los individuos señala que los servicios que otorga el estado son importantes para el desarrollo y crecimiento de la población, así como se considera la parte visible de la administración municipal ya que presta vigilancia a las necesidades de la colectividad. Asimismo, se señala que la gestión de servicios públicos jugando un papel importante ya que a través de ellos se puede reflejar o visualizar una buena marcha de la administración o del estado que la propicia, ello en relación a si responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. Finalmente señala que para obtener un verdadero servicio de calidad se requiere un adecuado compromiso del personal de cualquier institución, así como una adecuada preparación y formación de calidad.

Castillo, G. (2020) en su tesis denominada “Regulación de los mercados de abastos en el derecho peruano” ha señalado que, en nuestra legislación peruana, no existe una definición de los servicios públicos, por tanto, la jurisprudencia es la que ha procurado definir ciertos rasgos de dicho término. Es así que el Tribunal Constitucional en el Exp. 0014-2014-PI/TC en su fundamento 40 describe algunas características respecto de los servicios públicos los cuales son:

- Su naturaleza es esencial para la comunidad.

- Resulta indispensable su continuidad de su prestación, no permitiendo interrupciones durante su prestación.
- Debe mantener un standard mínimo de calidad.
- El acceso es equitativo sin discriminación alguna.

Habiendo entendido la definición de servicio públicos y algunas características, así como rasgos que conlleva dicho término, y sobre todo habiendo entendido que los servicios públicos son otorgados por el estado representado en muchos casos por las municipalidades en su función de lograr el bienestar de los habitantes y promover su desarrollo integral, resulta necesario que se realice una adecuada gestión entendida ésta como acciones de planificación, fiscalización y ejecución para que los servicios públicos sean otorgados sin limitaciones y de una adecuada calidad.

Para Sanchez y Liendo (2020), señala que el uso de la palabra “gestión” resalta las acciones precisas, pertinentes y prácticas en pro de conseguir en el mejor tiempo posible, y con la calidad del caso, los propósitos trazados. Por tanto, la gestión pública se concibe como el manejo directivo de las políticas y se materializa a través de las acciones de los directivos para alcanzar las necesidades propuestas por la ciudadanía.

En consecuencia, podemos decir que la gestión respecto de los servicios públicos son las acciones que realiza las autoridades municipales y que buscan lograr satisfacer necesidades propias para el adecuado desenvolvimiento o desarrollo del ciudadano quien, en aras de lograr un crecimiento personal, social y/o económico hace uso de estos recursos que el estado ofrece. Por tanto, es necesario señalar que dichos servicios públicos deben buscar ser idóneos en el espacio y/o geografía en donde se desarrollen, ya que el ser humano al ser un ser social por excelencia se destaca en varios rubros en el que busca su adecuado desarrollo; en el caso materia de investigación se ha identificado algunos servicios públicos básicos que debe tener un mercado de abastos a fin de que los gestores municipales puedan lograr su acceso idóneo y de calidad, asimismo, estos servicios públicos han sido usados como dimensiones para evaluar su satisfacción por parte de los comerciantes quienes son los que en primera fila vienen siendo beneficiados con dichos servicios.

- a) Servicios de Limpieza Pública, es uno de los servicios con más importancia en las municipalidades, dicho servicio busca que la basura que se emite en los mercados evite una contaminación en el ambiente procurando un adecuado control de los residuos sólidos y en ocasiones aprovechamiento de los desperdicios, todo ello a fin de tener una ciudad limpia, habitable y con menores riesgos de salud.
- b) Servicio de Seguridad Ciudadana, se entiende que dicho servicio persigue la erradicación del crimen, violencia, delincuencia y la utilización pacífica de los espacios públicos. En consecuencia, el servicio de seguridad ciudadana busca reducir la criminalidad y la delincuencia.
- c) Servicio de Salubridad, entendida como características o cualidades que no son perjudiciales para la salud y respecto a este servicio el estado ha emitido un Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Mercados de Abastos, la misma que ha sido aprobada mediante Resolución Ministerial N°282-2003-SA-DM.
- d) Servicio de Control de Comercio Informal, como lo explica Lopez, L. citado por Chanduvi, K. y Esteves, M. (2020), el comercio informal es el cambio económico que se efectúa de manera irregular ya que no va acorde con los procedimientos de fiscalización, licencia, ni autorizaciones necesarias y legales sometidas en un determinado ordenamiento jurídico.

Hemos cumplido con definir la importancia de los mercados de abastos y los mercados municipales, para posteriormente pasar a definir los servicios públicos y la gestión que debe darse por parte del estado representado por la municipalidad, en el caso que nos aborda, ahora nos tocará también definir la satisfacción a efecto de entender su relevancia en relación al estudio de la investigación

Para Kotle, P., mencionado por Taboada, W. (2018) señala respecto de la satisfacción que es un nivel de estado de ánimo de una persona como resultado de comparar el nivel la percepción de un servicio o producto que recibe y las expectativas que tienen de ello, por tanto, al hacer dicha comparación existirá

una sensación de placer o descontento, si el resultado son inferiores a sus expectativas entonces dará como resultado una sensación de insatisfacción, por el contrario, si los resultados están a la altura de sus expectativas, entonces el usuario quedará satisfecho, existirá puntos medios también en la evaluación de los servicios que éste pueda recibir y/o intervalos entre uno u otro.

Peña, E. (2014) respecto de la satisfacción señala que se concibe como una medida de control de calidad por parte de los usuarios y señala además que existen una serie de variables para medirla entre las que se destacan son: el grado de accesibilidad del usuario a los servicios, el nivel que existe de coordinación entre las instituciones correspondientes, el tiempo de respuesta a la necesidad, el nivel de proximidad del usuario a los servicios públicos, así como el nivel de justificación del grado de satisfacción del usuario.

III. METODOLOGÍA:

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

TIPO DE INVESTIGACIÓN:

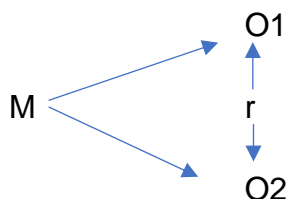
Esta investigación se fundamenta en una metodología cuantitativa debido a que las variables de estudio son pasibles de ser cuantificadas en relación a los indicadores del tema: gestión de servicios públicos y satisfacción percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo, Trujillo – 2021

El tipo de investigación fue aplicada, correlacional, debido a que permitió medir el valor o grado de relación entre la variable (1) gestión de servicios públicos y la variable (2) satisfacción, ambas variables bajo la percepción de quienes reciben los servicios públicos en los mercados, esto es bajo la mirada de los comerciantes de los puestos de venta del Mercado Zonal Palermo en la ciudad de Trujillo en el año 2021.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

El diseño de investigación es no experimental; transversal - correlacional dado que no hay manipulación entre las variables de estudio, solo a través de la observación respecto del objeto de estudio en un determinado lugar y momento se identificó las variables y se describió la relación que existe entre ellas, esto es la relación entre la variable(1) gestión de servicios públicos y la variable (2) satisfacción, ambas variables medidas bajo la percepción de los comerciantes del Mercado Zonal Palermo en la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Para este tipo de diseño correlacional se estableció el siguiente esquema, la misma que representa el diseño correlacional, examinando las dos variables de estudio que presenta el tema de investigación



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación respecto del objeto de estudio, variable de estudio gestión de servicios públicos

O2 = Observación respecto del objeto de estudio, variable satisfacción

r = Relación entre las variables gestión de servicios públicos y la satisfacción.

3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN:

En este estudio se identificaron dos variables las cuales son:

VARIABLE - 1 : Gestión de Servicios Públicos.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL : La gestión estatal de los servicios públicos se sustenta en la necesidad de asegurar una prestación mínima de ciertos derechos indispensables para la colectividad. Kresalja, B. (s/f)

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, en relación a las necesidades de la colectividad. Cumplen una finalidad social, económica y de promoción.

INDICADORES:

- Gestión municipal de limpieza pública
- Gestión municipal de servicio de seguridad ciudadana
- Gestión municipal de salubridad
- Satisfacción del servicio de comercio informal

ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal tipo Likert.

VARIABLE - 2 : Satisfacción

DEFINICIÓN CONCEPTUAL : La satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del servicio que reciben de una entidad pública, según corresponda a sus necesidades y expectativas. Secretaria de Gestión Pública (2019)

DEFINICIÓN OPERACIONAL: Es la valoración que hacen las personas respecto de la percepción de los servicios públicos que reciben, los mismos que deben cubrir sus necesidades y expectativas.

INDICADORES:

- Satisfacción del Servicio de Limpieza Pública
- Satisfacción del Servicio de Seguridad Ciudadana
- Satisfacción del Servicio de Salubridad
- Satisfacción del Servicio de Comercio Informal

ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal tipo Likert.

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

POBLACIÓN:

La presente tesis tuvo como población a los comerciantes del mercado Zonal Palermo de Trujillo, la misma que hacen un total de 1021 mercaderes por cada puesto de venta, conforme lo señala el padrón oficial de dicho centro de abastos a la fecha de desarrollo de la presente investigación, año 2021.

Asimismo, la población se encuentra identificada de acuerdo a: Nombre y Apellidos de conductor del puesto de venta, ubicación y giro o rubro de negocio.

MUESTRA:

Se determinó el número de muestra para proporciones y población finita; con lo cual se garantizó que la muestra sea representativa de la población. La fórmula para determinar el número de muestra se detalla:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = número de población (1021).

Z_{α} = 1.96.

p = proporción esperada (0.5).

q = complemento ($1 - p$).

d = error de estimación (5%).

n = número de muestra (280)

MUESTREO:

Al ser la población desconocida, inaccesible e inalcanzable se tuvo que acudir a la técnica de muestreo. Por tanto, esta investigación se realizó teniendo en cuenta un muestreo de tipo probabilístico aleatorio.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

TECNICA E INSTRUMENTO

Al momento de recolectar datos se empleó la técnica de: Encuesta.

Respecto al instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario a fin de conseguir información del informante que en este caso fueron de los comerciantes del mercado Zonal Palermo de la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Se usaron dos cuestionarios para medir a cada una de las variables de investigación como son: Gestión de Servicios Públicos y Satisfacción.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO:

Los instrumentos (cuestionarios) fueron debidamente admitidos con la técnica de juicio de expertos, en la presente investigación fueron tres expertos quienes luego de un estudio riguroso y evaluación determinaron que existe la relación lógica entre las variables, los objetivos tanto general como específico, los indicadores, las dimensiones. Asimismo, las opciones de respuesta fueron considerados que existía claridad, suficiencia, coherencia y relevancia cumpliendo con los requisitos indispensables que requiere los lineamientos de la universidad, así como lo requerido para las investigaciones de este tipo, por tanto, se consiguió la aplicación a la muestra de estudio.

A continuación, detallamos los tres expertos que validaron el instrumento:

TABLA 1:

Expertos validadores de instrumento de cuestionario de encuesta: Gestión de Servicios Públicos - Satisfacción

Experto	Especialidad
MsC. Jesús Alfredo Obregón Domínguez	Analítica de datos e inteligencia artificial
Mg. Gladys Rivera Naucar	Gestión Pública
Mg. Franklin Daniel Mena Nizama	Gestión Pública

Fuente: Elaboración propia.

3.4.1 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO:

Los cuestionarios para la toma de datos de la percepción de la gestión de servicios municipales y de la satisfacción de los comerciantes del mercado Zonal Palermo Trujillo fueron aplicados a un grupo piloto de 30 personas representantes de puestos de venta; al estar construidos mediante una escala del tipo Likert se aplicó una prueba de alfa de Cronbach.

TABLA 2:

Confiabilidad de Instrumento mediante prueba de alfa de Crombach.

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Gestión de servicios	0.845	12
Satisfacción	0.793	4

Fuente: Elaboración propia.

Con referencia al análisis de la consistencia de la herramienta de toma de datos (cuestionario) para gestión de servicios municipales, se tuvo un alfa de Cronbach de 0.845, por lo que el cuestionario presentó una fiabilidad alta (rango entre 0.8 y 1.0). Con referencia al análisis de la consistencia para satisfacción, se tuvo un

alfa de Cronbach de 0.793, por lo que el cuestionario presentó una fiabilidad buena (rango entre 0.6 y 0.8).

3.5. PROCEDIMIENTOS:

La recolección de datos se realizó en el mercado Zonal Palermo de Trujillo en el año 2021, primeramente, se solicitó el permiso correspondiente a la Gerencia General del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo (SAIMT) quien tiene a cargo el área de administración de mercados municipales, quien en coordinación con el administrador del mercado Zonal Palermo se llevaron a cabo la aplicación de la encuesta tomando como instrumento el cuestionario, el mismo que señalaba la confidencialidad de datos, el propósito para los cuales dicha recolección serviría a fin de procesarla y obtener conclusiones y de ser el caso recomendaciones correspondientes.

3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:

Para el análisis de datos se efectuó la descripción de las variables gestión de servicios municipales (con su dimensión: acción municipal) y satisfacción (con sus dimensiones: limpieza, seguridad, salubridad y comercio informal) mediante frecuencias relativas.

A fin de determinar la relación que existe entre ambas variables y sus correspondientes dimensiones se utilizó el análisis de correlación Rho de Spearman a un nivel de confianza del 95%, además se evaluó el grado de correlación y la dirección (directa o inversamente proporcional); para el procesamiento de los datos se manipuló el software estadístico IBM-SPSS versión 25, así como el Excel a fin de ordenar y procesar todos los datos.

3.6.1 BAREMO PARA LA MEDICION DEL GRADO DE RELACIÓN ENTRE VARIABLES:

Rho de Spearman	
Grado de relación	
$0.0 \leq 0.20$	Muy baja
$>0.20 \leq 0.40$	Baja
$>0.40 \leq 0.60$	Media
$>0.60 \leq 0.80$	Alta
$>0.80 \leq 1.0$	Muy alta

3.7. ASPECTOS ÉTICOS:

La elaboración de esta investigación radica en la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública para lo cual se siguieron los criterios señalados por la guía de productos de investigación de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo.

Se respetaron los criterios de citación y referenciación de APA en su séptima edición.

Los datos han sido recopilados de forma verídica, respetando los principios y valores de integridad, honestidad, lealtad, confidencialidad. Asimismo, se debe señalar que el procesamiento de la información no ha sido manipulado a fin de lograr de forma adecuada conocer la veracidad de cada objetivo trazado desde el inicio de la presente investigación.

IV. RESULTADOS:

OBJETIVO GENERAL

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021.

H0: No existe correlación entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción.

H1: Existe correlación significativa entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción.

TABLA 3:

Correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de servicios públicos y satisfacción

<i>Gestión de servicios municipales</i>	<i>Coefficiente de correlación Rho de Spearman</i>	<i>P</i>
Satisfacción	0,636	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa que existe una correlación significativa entre las variables gestión de servicios municipales y satisfacción; además de ser directamente proporcional de grado alto con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.636.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1:

Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de limpieza pública percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021.

H0: No existe correlación entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción en la dimensión limpieza.

H1: Existe correlación significativa entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción en la dimensión limpieza.

TABLA 4:

Correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de servicios públicos y satisfacción de limpieza pública

	Gestión de servicios municipales	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	p
Satisfacción	Limpieza	0,454	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa correlación significativa ($p < 0.05$) entre la gestión de servicios municipales y satisfacción en la dimensión limpieza; además de ser directamente proporcional de grado medio con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.454.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021.

H0: No existe correlación entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción en la dimensión seguridad

H1: Existe correlación significativa entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción en la dimensión seguridad

TABLA 5:

Correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de servicios públicos y satisfacción de seguridad ciudadana

	Gestión de servicios municipales	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	p
Satisfacción	Seguridad	0,451	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa correlación significativa ($p < 0.05$) entre la gestión de servicios municipales y satisfacción en la dimensión seguridad; además de ser directamente proporcional de grado medio con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.451.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de salubridad percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021.

H0: No existe correlación entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción en la dimensión salubridad

H1: Existe correlación significativa entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción en la dimensión salubridad

TABLA 6:

Correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de servicios públicos y satisfacción de salubridad

	Gestión de servicios municipales	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	p
Satisfacción	Salubridad	0,621	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa correlación significativa ($p < 0.05$) entre la gestión de servicios municipales y satisfacción en la dimensión salubridad; además de ser directamente proporcional de grado alto con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.621.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4:

Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de comercio informal percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021.

H0: No existe correlación entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción en la dimensión comercio informal
 Existe correlación significativa entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción en la dimensión comercio informal

Ha: y la satisfacción en la dimensión comercio informal

TABLA 7:

Correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de servicios públicos y satisfacción de comercio informal.

	<i>Gestión de servicios municipales</i>	<i>Coefficiente de correlación Rho de Spearman</i>	<i>p</i>
Satisfacción	Comercio informal	0,527	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se observa correlación significativa entre la gestión de servicios municipales y satisfacción en la dimensión satisfacción; además de ser directamente proporcional de grado medio con coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.527.

DATOS RESPECTO DE LAS VARIABLES

FRECUENCIA PARA LA VARIABLE DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

TABLA 8: Frecuencia para la variable de gestión de servicios públicos.

<i>Variable</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Gestión de servicios públicos	Muy mala	0	0,0
	Mala	22	7,9
	Regular	158	56,4
	Buena	100	35,7
	Muy buena	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.

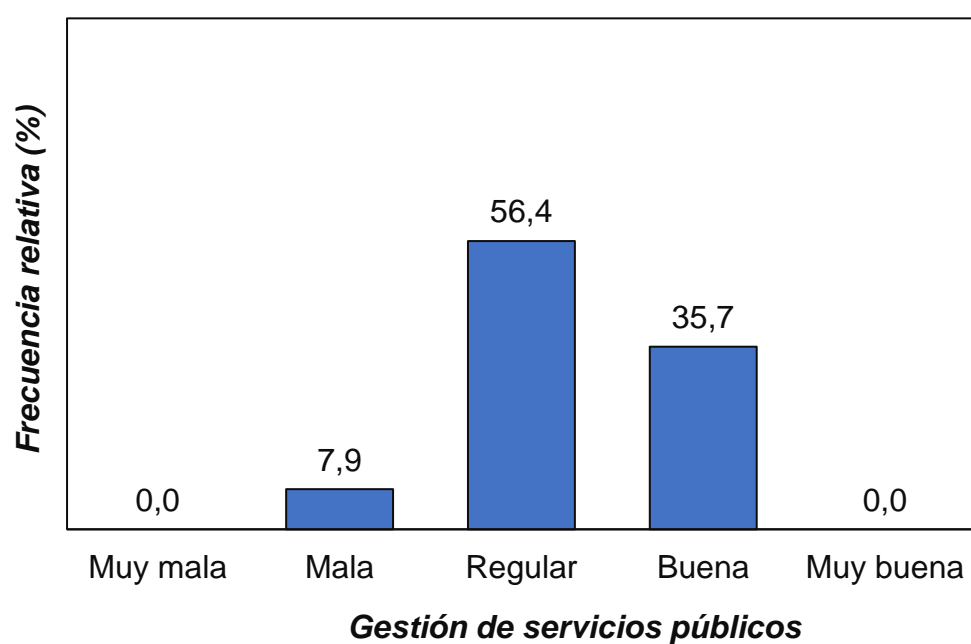


Gráfico 1: Frecuencia para la variable de gestión de servicios públicos.

Interpretación: La gestión de los servicios públicos es percibida en mayor cuantía como regular con un 56.4%, seguido de buena con 35.7% y finalmente mala con 7.9%.

FRECUENCIA PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

TABLA 9: Frecuencia para la variable satisfacción de los servicios públicos.

<i>Variable</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
Satisfacción	Muy baja	3	1,1
	Baja	68	24,3
	Media	119	42,5
	Alta	73	26,1
	Muy alta	17	6,1

Fuente: Elaboración propia.

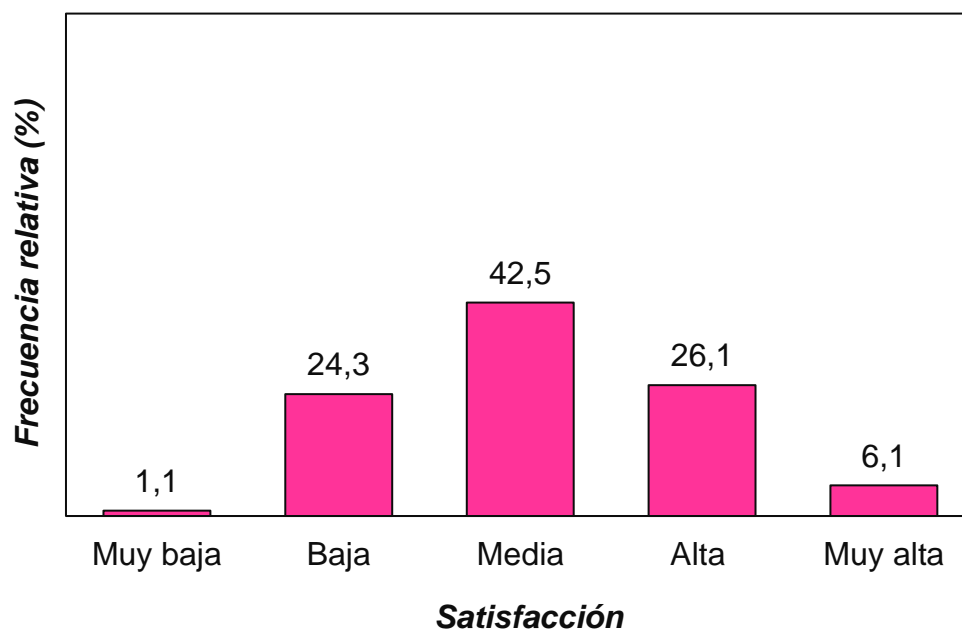


Gráfico 2: Frecuencia para la variable satisfacción de los servicios públicos.

Interpretación: Los comerciantes del mercado tienen en mayor cuantía una satisfacción media con un 42.5% debido a los servicios públicos brindados, seguido de alta con 26.1%, baja con 25.4% y muy alta con 6.1%.

DATOS RESPECTO DE LAS DIMENSIONES:

FRECUENCIA PARA LA DIMENSIÓN GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

TABLA 10: Frecuencia para las dimensiones de la variable gestión de servicios públicos.

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Limpieza</i>	Muy mala	0	0.0
	Mala	19	6.8
	Regular	96	34.3
	Buena	118	42.1
	Muy buena	47	16.8
<i>Seguridad</i>	Muy mala	0	0.0
	Mala	24	8.6
	Regular	110	39.3
	Buena	141	50.4
	Muy buena	5	1.8
<i>Salubridad</i>	Muy mala	0	0.0
	Mala	10	3.6
	Regular	124	44.3
	Buena	112	40.0
	Muy buena	34	12.1
<i>Comercio informal</i>	Muy mala	0	0.0
	Mala	102	36.4
	Regular	160	57.1
	Buena	15	5.4
	Muy buena	3	1.1

Fuente: Elaboración propia.

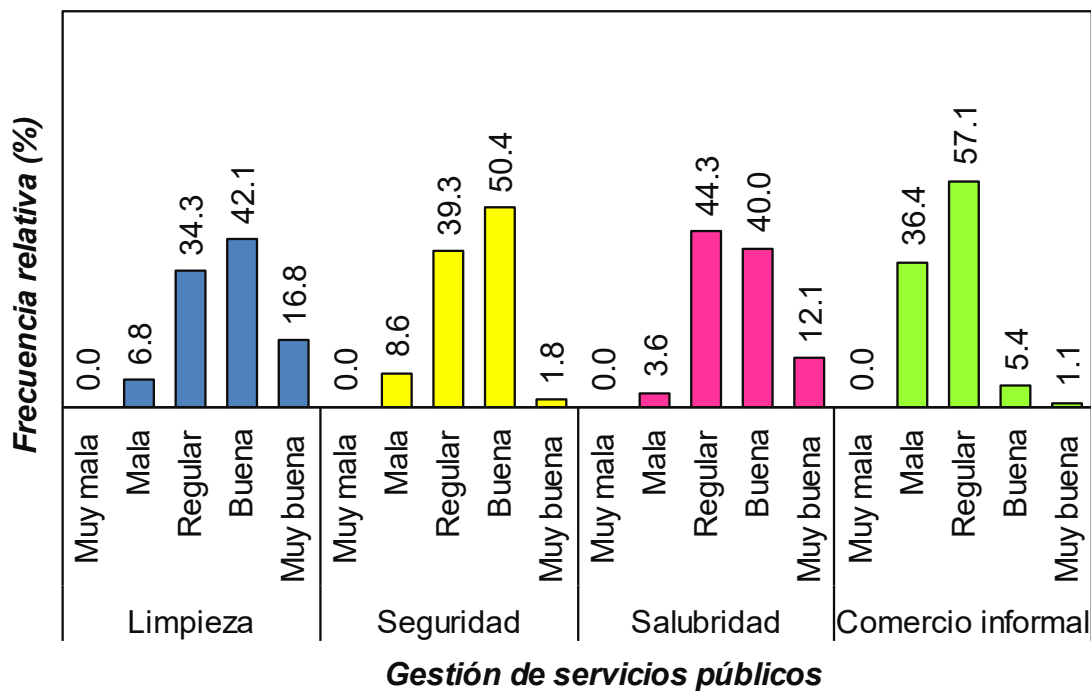


Gráfico 3: Frecuencia para las dimensiones de la variable gestión de servicios públicos.

Interpretación: Con referencia a la variable gestión de servicios públicos, se observa para la dimensión limpieza que los comerciantes indicaron en mayor cuantía que esta gestión es buena con un 42.1%, seguido de regular con 34.3%, muy buena en 16.8% y mala con 6.8%; para la dimensión seguridad hay mayor representatividad en el nivel bueno con 50.4%, seguido de regular con un 39.3%, mala con 8.6% y muy buena con 1.8%; con respecto a la dimensión salubridad el nivel regular presentó mayor cuantía con 44.3%, seguido de buena con 40.0%, muy buena con 12.1% y mala con 3.6%; finalmente para la dimensión comercio informal hay mayor representatividad en una gestión regular con el 57.1%, seguido de mala con 36.4%, buena con 5.4% y muy buena con 1.1%.

FRECUENCIA PARA LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

TABLA 11: Frecuencia para las dimensiones de la variable satisfacción.

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Limpieza</i>	Muy baja	20	7,1
	Baja	61	21,8
	Media	115	41,1
	Alta	55	19,6
	Muy alta	29	10,4
<i>Seguridad</i>	Muy baja	33	11,8
	Baja	99	35,4
	Media	91	32,5
	Alta	48	17,1
	Muy alta	9	3,2
<i>Salubridad</i>	Muy baja	47	16,8
	Baja	96	34,3
	Media	67	23,9
	Alta	28	10,0
	Muy alta	42	15,0
<i>Comercio informal</i>	Muy baja	191	68,2
	Baja	59	21,1
	Media	15	5,4
	Alta	15	5,4
	Muy alta	0	0,0

Fuente: Elaboración propia.

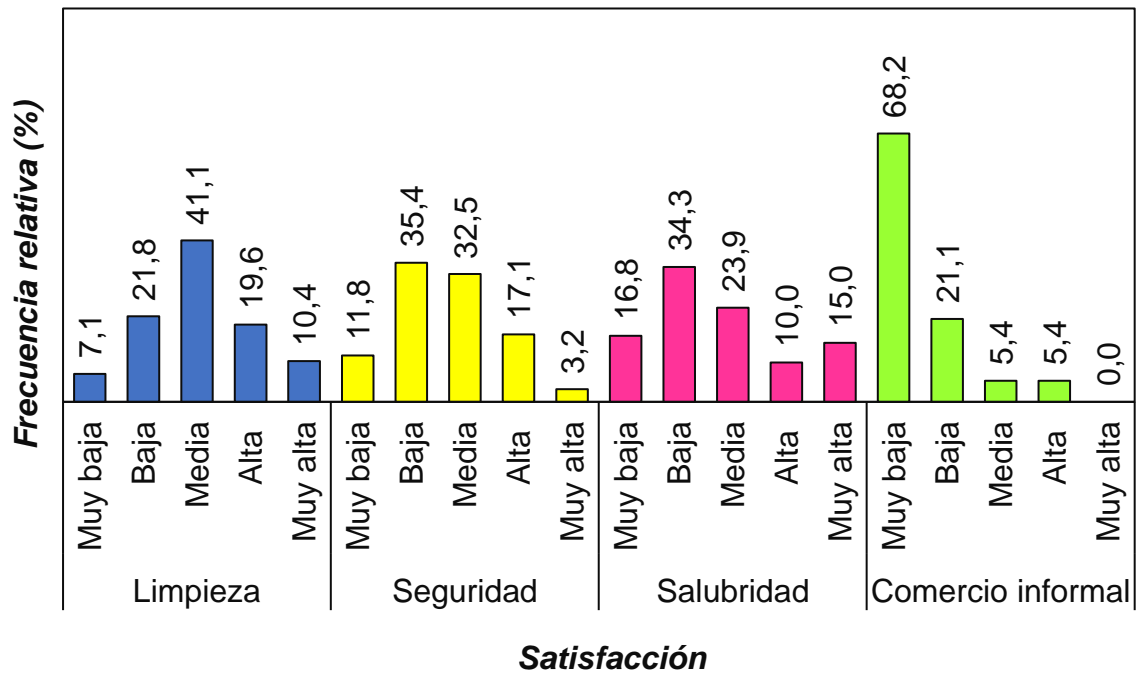


Gráfico 4: Frecuencia para las dimensiones de la variable satisfacción.

Interpretación: Con referencia a la variable satisfacción, la dimensión limpieza presenta en mayor cuantía una satisfacción media con 41.1%, seguido de baja satisfacción con 21.8, alta con 19.6%, muy alta con 10.4% y muy baja con 7.1%; para la dimensión seguridad la mayor representatividad se encuentra en baja satisfacción con 35.4%, seguido de media con 32.5%, alta con 17.1%, muy baja con 11.8% y muy alta con 3.2%; con respecto a salubridad existe mayor representatividad en baja satisfacción con 34.3%, seguido de media con 23.9%, muy baja con 16.8%, muy alta con 15.0% y alta con 10.0%; y finalmente la dimensión comercio informal presenta en mayor cuantía una satisfacción muy baja con 68.2%, seguido de baja con 21.1%, media y alta con 5.4% para cada caso, respectivamente.

V. DISCUSIÓN:

La gestión de servicios públicos entendida como las acciones de gestión pública que se realiza dentro de las municipalidades es un tema significativo, máxime si se trata de los servicios públicos que se brindan en un mercado de abastos ya que el acceso a éstos servicios permite que los productos que se venden dentro de estos establecimientos sean óptimos y saludables para la población, por tanto permitirá que la ciudadanía se sienta confiable y segura para realizar la compra y venta de los productos de primera necesidad y ello contribuye al desarrollo económico y social dentro de dicho entorno.

Sin embargo, como lo señala Castillo, G. (2020) en su tesis “Regulación de los mercados de abastos en el derecho peruano” : *Pese a la importancia que los mercados de abastos representan, para la atención de una necesidad básica como lo es el abastecimiento de artículos de primera necesidad no hay un real estudio sobre esta figura*”

Por tanto, observado que la gestión de servicios municipales en los mercados de abastos es necesario para el adecuado desenvolvimiento de las relaciones del ciudadano y el comerciante así como el progreso económico dentro de dicho entorno así como frente a la necesidad de que cada día se pueda tener mercados seguros y saludables en nuestra jurisdicción es que se ha planteado ésta investigación para determinar o conocer el grado de satisfacción que tienen los comerciantes de los puestos de venta del mercado zonal Palermo en relación a cuatro servicios indispensables que hemos logrado identificar en ésta investigación como son el servicio de limpieza pública, seguridad ciudadana, comercio informal y salubridad.

Para conocer el grado de satisfacción y mejorarlo se ha visto en la necesidad de requerir información a quienes reciben el servicio público, en este caso a los comerciantes de los puestos de venta, es por ello que se decidió crear un cuestionario que mida la percepción de la gestión de servicios públicos y la satisfacción en una población de 1021 comerciantes del mercado zonal Palermo, aplicándose un cuestionario a una muestra de 280 usuarios.

Teniendo en cuenta el estado de emergencia sanitaria que vivimos procuramos crear un instrumento lo más sencillo posible que pueda arrojar datos importantes para el enriquecimiento de esta investigación, esto es determinar la relación que existe entre nuestras variables de estudio y medir el grado de satisfacción respecto de los servicios públicos que se reciben. Asimismo, se tomó en cuenta para la creación del cuestionario un lenguaje sencillo de comprender dado que no todos los comerciantes tienen estudios realizados y/o concluidos.

Las funciones que tiene la municipalidad en relación a los mercados lo encontramos en el artículo 73 numeral 2.6 de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 la misma que señala que *las municipalidades tienen la competencia para otorgar un Abastecimiento y comercialización de productos y servicios*. Por tanto, debe entenderse que si existe una adecuada gestión pública respecto a los servicios públicos que se otorgan en los mercados de abastos, entonces la satisfacción de la población y los conductores de los puestos de venta será óptima y visible en el desarrollo económico de dicho establecimiento ya que la ciudadanía seguirá visitando los mercados para adquirir sus productos de primera necesidad con seguridad y confianza.

Luego de haber analizado las variables de la investigación, así como habiendo y revisado del marco teórico, resulta necesario establecer las posibles semejanzas o contrastaciones. Por tanto, en correspondencia con el objetivo general de ésta investigación que buscaba encontrar la relación que existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida por los comerciantes de mercado zonal Palermo de Trujillo en el año 2021, la respuesta lo encontramos en la Tabla 3 del presente informe en la que hallamos que existe una correlación significativa entre ambas variables, además que dicha correlación es de grado alto con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.636, por tanto se puede decir que la percepción que tiene los comerciantes del mercado Zonal Palermo respecto de los servicios públicos que reciben por parte de la municipalidad tiene una vinculación recíproca lo que permite a ésta investigación determinar por cada servicio público que recibe los comerciantes su grado o porcentaje de satisfacción, objetivos específicos que fueron señalados en esta investigación.

Es así que, la tabla 9 grafica la frecuencia entre la variable de gestión de servicios públicos, dando como resultado que la percepción de los comerciantes del mercado zonal Palermo respecto a la gestión de los servicios públicos es percibida en mayor cuantía como regular con un 56.4%, seguido de buena con 35.7% y finalmente mala con un 7.9% por lo que debe decirse que los comerciantes consideran que la gestión de los servicios públicos es regular seguida de buena o aceptable. Estos resultados se deben a que los comerciantes si han percibido presencia de la autoridad municipal en dicho establecimiento y los servicios públicos que se otorgan, así como su gestión municipal que se está llevando a cabo en dicho mercado de abastos cubre de forma regular sus expectativas, esto es el control de calidad es regular, ya que conforme lo señala Peña, E. (2014) respecto de la satisfacción se concibe como una medida de control de calidad por parte de los usuarios a los servicios que reciben, este estudio indica además que existen una serie de aspectos para medir la satisfacción entre las que se destacan son: el grado de accesibilidad del usuario a los servicios, el nivel que existe de coordinación entre las instituciones correspondientes, el tiempo de respuesta a la necesidad, el nivel de proximidad del usuario a los servicios públicos, así como el nivel de justificación del grado de satisfacción del usuario

Ahora bien, debe tenerse en cuenta que para esta investigación sólo tomamos 04 servicios públicos que se reciben en los mercados y que además son indispensables para su desenvolvimiento, entre los cuales tenemos: Servicio de limpieza pública, seguridad ciudadana, comercio informal y salubridad.

La Tabla 10 grafica la frecuencia de la percepción de la gestión municipal por cada uno de los servicios señalados en el párrafo anterior y se señala que los comerciantes respecto de la gestión municipal en limpieza pública consideran que es regular con un 42.1%, para seguridad ciudadana es considerada igualmente regular con un total de 39.3%, con respecto a salubridad dio como tota un 39.6% considerada al igual que limpieza pública y seguridad ciudadana una percepción regular respecto a la gestión que realizan las autoridades para recibir estos servicios, sin embargo respecto al servicio de comercio informal

califican que las gestiones que se han realizado para cubrir esta necesidad es mala ya que señalan que los ambulantes radican a las afueras del mercado sin que la municipalidad haya podido controlarla.

Haciendo un contraste con lo que señala Avila, M. (2017) en su tesis “Factores que inciden en la informalidad de los comerciantes ambulantes ubicados alrededor del mercado Mayorista Trujillo – 2017” señala que respecto a los factores que inciden en la informalidad de los comerciantes ambulantes alrededor del mercado mayorista de Trujillo en el año 2007 son el bajo nivel que tienen respecto de la cultura tributaria, así como el gastos tributario que emana producto de la formalización, del mismo modo consideran que es alto el costo de alquiler para contar con un local apropiado disminuye sus ganancias, por tanto, dicha investigación propuso un plan de capacitaciones con el fin de incentivar la formalización de los comerciantes ambulantes así como recomendó que la Municipalidad provincial de Trujillo, deba tomar acciones de acuerdo a la ley y ordenar el comercio ambulatorio otorgando facilidades necesarias para que los vendedores se formalicen. Sin embargo, desde el 2017 que se realizó dicha investigación hasta la fecha no se han visto ninguna mejora frente a esta problemática, ya que los resultados de esta investigación respecto al comercio informal han determinado que la gestión del servicio de control de comercio informal otorgada por la Municipalidad de Trujillo es muy mala.

Del mismo modo, de los resultados presentados se debe decir que el Ministerio de Producción en el desarrollo de su modelo denominado “Gestión para mercados de abastos minoristas y competitivos” (2021), no ha considerado como una problemática latente el comercio informal que se da también dentro de los mercados de abastos, dicho documento de gestión busca una mejora en la gestión interna de los mercados de abastos (administración), así como implementar estándares de calidad en temas de inocuidad, residuos sólidos, mantenimiento, logística, además contempla la correcta gestión financiera, comercial, legal, y de recursos humanos, sin embargo ha dejado de lado una problemática a nivel nacional como es el comercio desleal o comercio informal entendida esto como lo señaló Lopez, L. citado por Chanduvi, K. y Esteves, M. (2020), como el cambio económico que se efectúa de manera irregular ya que

no va acorde con los procedimientos de fiscalización, licencia, ni autorizaciones necesarias y legales sometidas en un determinado ordenamiento jurídico.

Ahora, también nos corresponde entender cuan satisfecho se encuentra los comerciantes de los puestos de venta del mercado zonal Palermo en relación a los cuatro servicios materia de estudio, para lo cual nos vamos a remitir a la Tabla 11 que grafica la frecuencia de la variable satisfacción y señala que respecto a la limpieza pública presenta una satisfacción media con un total 41.1%, para seguridad ciudadana una satisfacción baja con un 35.4%, igualmente, con respecto a salubridad existe una satisfacción baja con un 34.3% y finalmente respecto al servicio de comercio informal presenta una satisfacción muy baja con un 68.2%, por lo que se puede inferir que pese a que exista una percepción regular de la gestión municipal entendida esta como las acciones que realiza para municipalidad en torno a que los comerciantes reciban los servicios públicos adecuados, sin embargo el resultado respecto a la satisfacción difiere al de la variable gestión municipal y ello se debe a que pueden los comerciantes ver que existen acciones que realiza la municipalidad para cubrir los servicios públicos necesarios para el funcionamiento del mercado, sin embargo, respecto del servicio propiamente dicho, entendida ésta como la ejecución del mismo, los resultados muestran no es adecuado o de calidad ya que como lo señalo señala Peña, E. (2014) respecto de la satisfacción el nivel lo determinará los usuarios en relación a las expectativas de como ellos definen que un servicio deba ser brindado. Por tanto, existen gestión municipal sin embargo el servicio no cumple las expectativas por parte de los comerciantes, encontrando nuevamente con muy baja satisfacción al comercio informal.

Del mismo modo, respecto al servicio de salubridad entendida ésta como el servicio que debe otorgarse para la verificación de los productos que se venden sean de óptimas condiciones para el consumo humano, así como el estado de higiene dentro del mercado sea adecuado para el desarrollo sostenible de los comerciantes y público en general se tiene que la percepción sobre la satisfacción de éste servicio es baja, ello puede darse debido a la mala distribución y manipulación insalubre de los alimentos por parte de los comerciantes, así como a los deficiente cuidado sanitarios respecto a los productos alimenticios que se comercializan y la forma improvisada de descarga

de los productos en su mayoría agrícolas causando que el alimento pierda su calidad, se maltrate y causando una contaminación visual y ambiental, tal como lo señala Novoa, N. y Pizán, F. (2020) en su tesis denominada “Condiciones de recepción, acopio y distribución de alimentos de primera necesidad para proponer un mercado mayorista multifuncional – Trujillo 2019”. Debe señalarse además que en dicha investigación se proponen diferentes mecanismos para lograr un mejor ambiente de sanidad y salubridad respecto de los productos alimenticios que se venden en dicho mercado.

Debe señalarse además que los ítems que se tomaron en cuenta en esta investigación para la variable de gestión de servicios públicos fueron los de coordinación, fiscalización y las acciones o actividades propias que deben realizar las autoridades municipales habiéndose tomado estos conceptos por ser considerados con un lenguaje sencillo para poder ser entendidos por los comerciantes de los puestos de ventas, de quienes recibimos la información en ésta investigación y conocedores de su realidad académica, esto es que, muchos de ellos no tienen una educación técnica que permita diferenciar los conceptos jurídicos como “gestión pública”, “gestión municipal” y “gestión de servicios públicos” propiciamos un instrumento de recolección de datos con un lenguaje fácil de comprender.

Del mismo modo, el instrumento para recolectar los datos de satisfacción fue a través de caritas conocidas también cuestionarios con clasificación gráfica, se utilizan comúnmente para obtener una clara sensación de satisfacción del usuario para medir la experiencia relacionada con un producto/ servicio en particular. Por lo que los datos recogidos en esta investigación son altamente fiables por en todo momento han buscado recoger los datos reales en las situaciones en concreto.

VI. CONCLUSIONES:

Esta investigación concluye:

1. Existe relación significativa directamente proporcional entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción de los comerciantes del mercado zonal Palermo – 2021, puesto que el coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.636.
2. La Municipalidad provincial de Trujillo realiza una regular gestión para otorgar servicios públicos como limpieza pública, seguridad ciudadana, salubridad y comercio informal en favor de los comerciantes del mercado zonal Palermo y la ciudadanía que visita dicho establecimiento, sin embargo, los servicios otorgados no cubren las expectativas de los comerciantes quienes no perciben un nivel alto de satisfacción por los servicios que reciben.
3. Respecto de los cuatro servicios que fueron materia de estudio en esta investigación, se encuentra que el servicio de comercio informal logro una percepción de satisfacción muy baja lo cual determina que las acciones que realiza la municipalidad no son significativas para contrarrestar la problemática de los ambulantes dentro del mercado y fuera de él causando un alto grado de insatisfacción.
4. Respecto a la regulación en materia de mercados de abastos encontramos que el gobierno central ha reconocido el grande impacto que tienen los mercados para el desarrollo económico de una ciudad, sin embargo, por muchos años ha dejado de lado crear mecanismos y leyes que ayuden o contribuyan a una adecuada gestión, dejando sólo a las municipalidades toda la labor de fiscalización, promoción y gestión en lo que respecta a mercados de abastos.
5. La Municipalidad Provincial de Trujillo, si ha venido realizando labores para otorgar servicios públicos en favor de la ciudadanía que visita el mercado Zonal Palermo y de los comerciantes, por ello los conductores de los puestos de venta a quienes fueron encuestados reconocieron la presencia de la autoridad municipal.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se propone que se realice una investigación respecto a la gestión del servicio público de comercio informal dado que la percepción de los comerciantes respecto de la gestión de dicho servicio que otorga la municipalidad tiene un alto grado de insatisfacción por lo que un estudio específico permitirá conocer las razones a la que se debe dicha percepción y en consecuencia se efectúe mejoras.
2. Se propone que la Municipalidad provincial de Trujillo, tome acciones y o cree mecanismos para mejorar los servicios públicos que se otorga dentro del mercado zonal Palermo como son el servicio de limpieza pública, comercio informal, seguridad ciudadana y salubridad, puesto que la opinión que tienen los comerciantes respecto de los servicios que se ofrece no cubre sus expectativas encontrándolo deficientes, para ello se requiere un compromiso y responsabilidad institucional por parte de los empleados públicos quienes con canales para otorgar dichos servicios.
3. Se recomienda a los directivos, funcionarios y regidores evaluar la normatividad relacionada a mercados de abastos en la provincia de Trujillo, a fin de que puedan implementarse el modelo de gestión para mercados de abastos competitivos que ha creado el Ministerio de la Producción en el año 2021, toda vez que dicho modelo ha pasado por diversos filtros metodológicos y de viabilidad a fin de tener un mercado acorde limpio, moderno y con un adecuado sistema de gestión y administración.
4. Se recomienda a la administración del mercado zonal Palermo, por ser quienes están de cerca con los conductores de los puestos de venta y conocen la realidad latente en dicho mercado de abastos, pueda crear planes de mejora continua que permitan una efectividad en la gestión de servicios públicos con una medición longitudinal a fin de observar los efectos a mediano y largo plazo.

REFERENCIAS

1. Antúnez, I. y Galilea, S. (2003). Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: Problemas, metodologías y políticas. Naciones Unidas CEPAL, Serie 69.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/1/S039607_es.pdf
2. Aquino, E. y Galvez, H. (2018), Calidad del servicio en seguridad ciudadana a los pobladores del Anexo Fajomori I, Distrito Salaverry, 2017. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Finanzas]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.
https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/456/1/0001373611_0001386511_T_2018.pdf
3. Argenti y Marocchino (2007), Abastecimiento y distribución de alimentos en las ciudades de los países en desarrollo de los países en transición. Gestión, comercialización y finanzas agrícolas documento ocasional de la Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la alimentación.
<https://www.fao.org/3/y5401s/y5401s.pdf>
4. Avelar-Sosa, L., García-Alcaraz, J., Mejía-Muñoz, J., Maldonado-Macías, A, and Alor Hernández, G. (2018) Government Support and Market Proximity: Exploring Their Relationship with Supply Chain Agility and Financial performance. <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/7/2441>
5. Ayuntamiento de Madrid (2017). Plan estratégico de los Mercados Municipales de Madrid 2017-2021.
https://www.madridemprende.es/NdSite/OnLineCache/FMS/43/57/0c_dfa2eea641f9a_bbbd6e1a102f2a89e/plan-estrategico-mercados-def-enero.pdf.
6. Barragán, J. (2018). Modelo de Gestión del Mercado de Calderón. Estudios y Diseños Definitivos del Mercado se Calderón,

Administración Zonal Calderón, Distrito Metropolitano, Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Comisiones%20del%20Concejo/Comercializaci%C3%B3n/2018/2018-07-30/AZonal%20Calder%C3%B3n/PLAN-NEGOCIOS-MODELO-GESTION/2018-01-17-MODELO-GESTION-MERCADO.pdf

7. Calizaya, J., Monzon, G., Miaury, A., Pinto, H. & Evangelista, J. (2020). Satisfaction with life in age groups in the city from arequipa, peru. Universidad Ciencia Y Tecnología.
<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/414>
8. Castillo, G. (2020) Regulación de los mercados de abastos en el derecho peruano. [Tesis para obtener el título de Abogado]. Repositorio académico de la Universidad de Piura.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4626/DER_169.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Chanduvi, K. y Esteves, M. (2020), Comercio informal y gestión ambiental en el Mercado Municipal de San Pedro de Lloc, Pacasmayo – La Libertad 2019. [Tesis para obtener el grado académico de Bachiller en Administración]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53846/B_Chanduvi_HKH-Esteves_FME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Chavez, M., Rivera, E. y Poves, S. (2017), Evaluación de la gestión municipal con énfasis en los servicios de limpieza, seguridad y transporte desde la perspectiva del ciudadano, propuestas de mejoras, San Luis – 2017. [Tesis para obtener el grado académico de académico de maestro en gobierno y gestión pública]. Repositorio académico de la Universidad San Martín de Porres.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6954/ch%C3%A1vez_omh-et.al..pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Congreso de la República, (s/f). Constitución Política del Perú.
<http://www4.congreso.gob.pe./netley/Imágenes/Constitu/Cons1993.pdf>

12. Congreso de la República. (s/f.). Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972).
https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/%24FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf
13. Cordero, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. Instituto Tecnológico de Santo Domingo República Dominicana (Volumen XXXVI, Número 4).
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
14. Dassiou, X., Langtham, P. Nancarrow, Ch., Scharaschkin, A. and Ward, A. (2015) Article: Service markets: their economics, institutional oversight and regulation.
https://www.researchgate.net/publication/283684922_Public_service_markets_Their_economics_institutional_oversight_and_regulation
15. Decreto Supremo N° 007-98- SA. Ley General de Salud (s.f).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284610/256394_DS007-1998.pdf20190110-18386-1q4l45y.pdf
16. Departamento Nacional de Planeación (2018). Construcción y dotación de una plaza de mercado.
<https://proyectostipo.dnp.gov.co/images/pdf/plazademercado/PTplazademercado.pdf>
17. DIGESA (2020). Reglamento Sanitario de funcionamiento de mercados de abastos. [Diapositiva de PowerPoint]. DIGESA.
http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/REGLAMENTO_SANITARIO_MERCADOS_ABASTOS_RM_282-2003-SA-DM.pdf
18. DIGESA. (s/f.). Normativa Sanitaria de Alimentos. [Diapositiva de PowerPoint]. DIGESA. 65.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9F11388EA0C3C78705257C4500638608/\\$FILE/DIGESA-Normativasanitariadealimentos.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9F11388EA0C3C78705257C4500638608/$FILE/DIGESA-Normativasanitariadealimentos.pdf)

19. Gordillo, A. (2013) Tratado de derecho administrativo y obras selectas. Tomo 8, Teoría general del derecho administrativo. (1º edición) Capítulo XI: Servicios públicos.
https://www.gordillo.com/pdf_tomo8/capitulo11.pdf
20. Gordon, R., Estrada-Nora, M. y Sartorius, A. (2008) Los mercados minoristas como motor para el desarrollo económico, social y cultural de una ciudad – Mejores prácticas para la modernización, dinamización y buena gestión de los mercados minoristas.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Los-mercados-minoristas-como-motor-para-el-desarrollo-econ%C3%B3mico-social-y-cultural-de-una-ciudad-Mejores-pr%C3%A1cticas-para-la-modernizaci%C3%B3n-dinamizaci%C3%B3n-y-buena-gesti%C3%B3n-de-los-mercados-minoristas.pdf>
21. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6º Ed.).
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
22. Independent Evaluation Group. (2009). Improving Municipal Management for Cities to Succeed : An IEG Special Study. Washington, DC: World Bank. World Bank.
<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/2655>
23. Instituto Nacional de Estadística e Investigación - INEI (2016). Censo Nacional de Mercados de Abastos Perú.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib144_8/libro.pdf
24. Kresalja, B. (s/f) El Rol del Estado y la gestión de los servicios públicos (Themis39). [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-EIRolDelEstadoYLaGestionDeLosServiciosPublicos-5110169%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-EIRolDelEstadoYLaGestionDeLosServiciosPublicos-5110169%20(2).pdf)
25. León, J. y Rondón, J. (2017) Mercado de abastos en Huaral [Tesis para obtener el título de Arquitecto]. Repositorio académico de la

[file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/leon_i%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/leon_i%20(1).pdf)

26. Machell, G. & Caraher, M. (2012). The role of municipal markets in urban food strategies: a case study. In: A. M. Viljoen & J. S. C. Wiskerke (Eds.), Sustainable Food Planning: evolving theory and practice. (pp. 127-136). Wageningen Academic Pub. ISBN 9086861873]
<https://openaccess.city.ac.uk/id/eprint/7863/8/The%20role%20of%20municipal%20markets%20in%20urban%20food%20strategies%20GM250112-1.pdf>
27. Martijn Schoute, Tjerk Budding & Raymond Gradus (2018) Municipalities' Choices of Service Delivery Modes: The Influence of Service, Political, Governance, and Financial Characteristics, International Public Management Journal, 21:4, 502-532, DOI: [10.1080/10967494.2017.1297337](https://doi.org/10.1080/10967494.2017.1297337).
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10967494.2017.1297337>
28. Ministerio de la Producción (2016) Resolución Ministerial N° 196-2016-PRODUCE. Aprueban Lineamientos Generales de la Política Nacional para la Competitividad de Mercados de Abastos.
<http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/per158726anx.pdf>
29. Ministerio de la Producción (2017). Normativa de mercados de abastoss. (versión preliminar.)
<http://cdlima.org.pe/wpcontent/uploads/2017/12/PROPUESTA-NORMA-MERCADOS-ABASTOSS.pdf>
30. Ministerio de la Producción (2018). Manual de buenas prácticas bodegueras.
https://issuu.com/indecopi/docs/manual_de_buenas_prcticas_bodeguera
31. Ministerio de la Producción (2021) Modelo de gestión para mercados de abastos minoristas competitivos.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1932198/ANEXO%20R.M.%20N%C2%B0%20155-2021-PRODUCE.pdf.pdf>

32. Morales, Alfonso. (2011). Marketplaces: Prospects for Social, Economic, and Political Development. Journal of Planning Literature. <https://localfoodeconomics.com/wp-content/uploads/2018/02/Morales-2011marketplaces-prospects-for-social-economic-and-political-development.pdf>
33. Municipalidad de Lima (2013). Guía para la competitividad de los Mercados de Abastos. <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/gerencias/GDE/guia-deformalizacion/Guia-para-la-competitividad-de-Mercados-deAbastoss.pdf>
34. Municipalidad de lima. (s.f.). Licencia de funcionamiento corporativa para mercados de abastos, galerías y centros comerciales. <http://www.munlima.gob.pe/licencia-de-funcionamientocorporativas-para-mercados-de-abastoss-galerias-comerciales-y-centrocomerciales-con-itse-previa>
35. Pareja, J. C. (2017). Mercado municipal de abastos. [Tesis para obtener el título de Arquitecto]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/pareja_si%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/pareja_si%20(2).pdf)
36. Peña, E. (2014) Analysis of level of satisfaction and perceived quality of people attended from Community Social Services of Municipal Social Services Center Delicias of the City countil of Zaragoza. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/42386>
37. Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública (S/f) Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
38. Quispe, E. (2020). Seguridad Ciudadana: Una mirada al servicio efectuado por las municipalidades. Documento de Investigación en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú. <https://www.enc.edu.pe/encimages/SEI/ICSC1.pdf>
39. Reyna, L. y Ventura, K. (s.f), Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de

Investigaciones Jurídicas de la UNAM.
www.juridicas.unam.mx.
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>

40. Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E. & Ramírez, H. (2020). La prestación del servicio de Limpieza Pública en el Perú: Un análisis de los determinantes de su eficiencia. Documento de Investigación en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú. <https://www.enc.edu.pe/encimages/SEI/ICLP1.pdf>
41. Rocal, M. (2017) Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. [Tesis para obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17694/roncal_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
42. Sánchez, F. y Liendo, N. (2020) Manual de ciencias políticas y relaciones internacionales. Universidad Sergio Arboleda – Bogotá. Capítulo IV: La gestión pública: de los modelos al territorio. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1457/La%20gestio%CC%81n%20pu%CC%81blica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
43. SENASA (2018). Guía para el cumplimiento de la Meta 5 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2018. <https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2018/02/META-5.pdf>
44. SENASA (2019). Certificarán más puestos de venta como saludables en mercados de abastos. SENASA contigo. <https://www.senasa.gob.pe/senasacontigo/senasa-certificaran-mas-puestos-deventa-como-saludables-en-mercados-de-abastos/>
45. SENASA. (2003). Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Mercados de Abastos. <https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2016/03/RM-282-2003- MINS-Funcionamiento-mercados-de-abastos.pdf>

46. SENASA. (2018). Rol de las municipalidades en la normatividad de la inocuidad agroalimentaria. [Diapositiva de PowerPoint]. SENASA. <https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2018/02/PresentacionesTaller-06-03-2018-M-1-T-A.pdf>
47. SENASA. (s.f.). Manual de usuario del aplicativo web del SENASA. <https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2018/02/Manual-delusuario-del-aplicativo-web-del-SENASA-Vers.-1.0.pdf>
48. Soria, B. (2007) Diccionario Municipal Peruano, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal – Asociación Promoción y Capacitación para el Desarrollo – PROMCAD. <https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo/Diccionario%20Municipal.pdf>
49. Taboada, W. (2018), Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2018. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26430/taboada_tw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Tribunal Constitucional, Pleno Jurisdiccional Expedientes 0014-2014-PI/TC, 0016-2014-PI/TC, 0019-2014-PI/TC y 0007-2015-PI/TC. Asunto: Demanda de inconstitucionalidad interpuesta contra diversos artículos de la Ley Universitaria N° 30220. <https://www.tc.gob.pe/jurisprudencia/2015/00014-2014-AI%2000016-2014-AI%2000019-2014-AI%2000007-2015-AI.pdf>
51. U.S. Securities and Exchange Commission (2012) Report on the Municipal Securities Market. <https://www.sec.gov/files/munireport073112.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS COMERCIANTES DEL MERCADO ZONAL

PALERMO, TRUJILLO - 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>Objetivos general: Determinar la relación que existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021.</p>	<p>Hipotesis general: La relación que existe entre la gestión de servicios públicos y la satisfacción percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021 es significativa.</p>	<p>V1: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS:</p> <p>D1: Gestión Municipal I1 Gestión Municipal de Limpieza Pública</p> <p>I2 Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana</p> <p>I3 Gestión Municipal de Salubridad</p> <p>I4 Gestión Municipal de Comercio Informal</p> <p>V2: SATISFACCIÓN:</p> <p>D2: Satisfacción del Servicio de Limpieza Pública I1: Limpieza</p> <p>D3: Satisfacción del Servicio de Seguridad Ciudadana I1: Seguridad</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva - Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Cuantitativa</p> <p>Población: Para esta investigación es 1021 comerciantes del Mercado zonal Palermo</p> <p>Muestra: Se determino una muestra de 280 comerciantes del mercado Zonal Palermo</p>
<p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de limpieza pública percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>Objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de limpieza pública percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>Hipótesis específicas La relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de limpieza pública percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021 es significativa.</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>La relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021 es significativa.</p>		

<p>¿Qué relación existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de salubridad percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de salubridad percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>La relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de salubridad percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021 es significativa.</p>	<p>D4: Satisfacción del Servicio de Salubridad I1: Salubridad</p> <p>D5: Satisfacción del Servicio de Comercio Informal I1: Comercio Informal</p>	
<p>¿Qué relación existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de comercio informal percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de comercio informal percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021?</p>	<p>La relación que existe entre la gestión de servicio públicos y la satisfacción del servicio de comercio informal percibida por los comerciantes del Mercado Zonal Palermo de Trujillo – 2021 es significativa.</p>		

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

TITULO: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS COMERCIANTES DEL MERCADO ZONAL PALERMO, TRUJILLO – 2021.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1: Gestión de Servicios Públicos	<p>GESTION DE SERVICIOS PUBLICOS:</p> <p>La gestion estatal de los servicios públicos se sustenta en la necesidad de asegurar una prestación minima de ciertos derechos indispensables para la colectividad.</p>	<p>LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS: comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, en relación a las necesidades de la colectividad. Cumplen una finalidad social, económica y de promoción.</p>	D1: Gestión Municipal de Limpieza Pública	I1. Limpieza	<p>Escala de Medición: Ordinal</p> <p>Siempre Casi Siempre Regularmente A veces Nunca</p>
			D2: Gestión Pública de Seguridad Ciudadana	I2. Seguridad	
			D3: Gestión Pública de Salubridad	I3. Salubridad	
			D4: Gestión Pública de Comercio Informal	I4: Comercio Informal	
2: Satisfacción	<p>SATISFACCIÓN:</p> <p>La satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del servicio que reciben de una entidad pública, según corresponda a sus necesidades y expectativas. (Secretaría de Gestión Pública – 2019)</p>	<p>SATISFACCIÓN: Es la valoración que hacen las personas respecto de la percepción de los servicios públicos que reciben, los mismos que deben cubrir sus necesidades y expectativas.</p>	D5: Satisfacción del Servicio de Limpieza Pública	I5. Limpieza	<p>Escala de Medición: Ordinal</p> <p>Muy Deficiente Deficiente Regular Bueno Muy Bueno</p>
			D6: Satisfacción del Servicio de Seguridad Ciudadana	I6. Seguridad	
			D7: Satisfacción del Servicio de Salubridad	I7. Salubridad	
			D8: Satisfacción del Servicio de Comercio Informal	I8. Comercio Informal	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

Título del instrumento: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE: “GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: GESTION DE SERVICIOS PÚBLICOS	D1: Gestión Municipal de Limpieza Pública	11. Limpieza	1. ¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza coordinaciones con el SEGAT para el servicio de limpieza pública dentro del mercado? 2. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza coordinaciones con las autoridades de Salud para recibir el servicio de salubridad de los productos que se venden en el mercado? 3. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza coordinaciones con las autoridades para recibir el servicio de control de comercio informal en el mercado? 4. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza coordinaciones con las autoridades de seguridad ciudadana para recibir el servicio de seguridad dentro y fuera del mercado?	Escala de Medición: Ordinal Siempre Casi Siempre Regularmente A veces Nunca
	D2: Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana	12. Seguridad	5. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de limpieza que se realiza en el mercado? 6. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de seguridad que se realiza en el mercado? 7. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de comercio informal que se realiza a fueros del mercado?	
	D3: Gestión Municipal de Salubridad	13. Salubridad	8. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de salubridad que se realiza en el mercado? 9. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza acciones para el manejo de la basura y residuos sólidos en el mercado?	

	D4: Gestión Municipal de Comercio Informal	14. Comercio Informal	<p>10. ¿ La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza acciones para otorgar seguridad a los comerciantes y público en general dentro y fuera del mercado?</p> <p>11. ¿La Municipalidad gestiona acciones para el control del comercio informal?</p> <p>12. ¿La Municipalidad gestiona acciones para la vigilancia de los productos de alimentos que se venden en el mercado (salubridad)?</p>	
--	--------------------------------------------	-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

Título del instrumento: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE: “SATISFACCIÓN”

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V2: SATISFACCIÓN	D2: Satisfacción del Servicio de Limpieza Pública	14. Limpieza	1. ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de limpieza pública que otorga la Municipalidad Provincial de Trujillo?	Escala de Medición: Ordinal Muy Deficiente Deficiente Regular Bueno Muy Bueno
	D3: Satisfacción del Servicio de Seguridad	15. Seguridad	2. ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de Seguridad Ciudadana que otorga la Municipalidad Provincial de Trujillo?	
	D4: Satisfacción del Servicio de Salubridad	16. Salubridad	3. ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de Salubridad que realiza la Municipalidad Provincial de Trujillo?	
	D5: Satisfacción del Servicio de Comercio Informal	17. Comercio Informal	4. ¿Cuán satisfecho se encuentra con el control del Comercio Informal que realiza la Municipalidad Provincial de Trujillo?	

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: “**GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS COMERCIANTES DEL MERCADO ZONAL PALERMO, TRUJILLO – 2021**”, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida por su intervención.

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Karina Victoria García Tirado. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 05 a 10 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

NOMBRE Y APELLIDOS:	
Nº DE PUESTO DE VENTA:	
RUBRO DE NEGOCIO:	

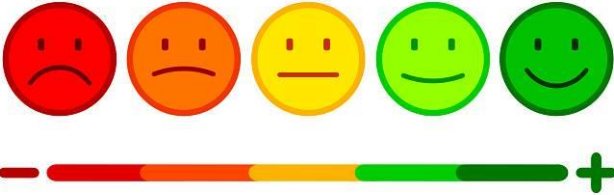
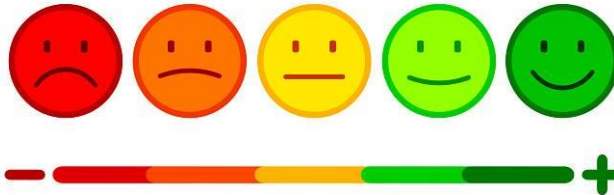
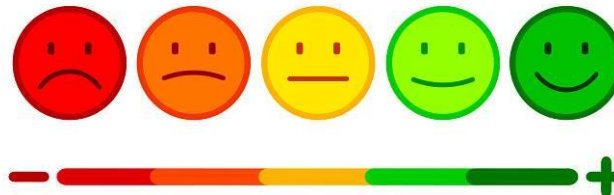
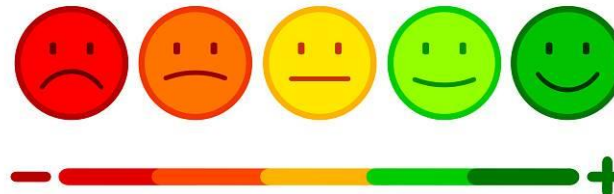
Título del cuestionario: GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta con una (X)

N°	PREGUNTAS	Escala				
		Nunca	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza coordinaciones con el SEGAT para el servicio de limpieza pública dentro del mercado?					
2	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza coordinaciones con las autoridades de Salud para recibir el servicio de salubridad de los productos que se venden en el mercado?					
3	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza coordinaciones con las autoridades para recibir el servicio de control de comercio informal en el mercado?					
4	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza coordinaciones con las autoridades de seguridad ciudadana para recibir el servicio de seguridad dentro y fuera del mercado?					
5	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de limpieza que se realiza en el mercado?					
6	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de seguridad que se realiza en el mercado?					
7	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de comercio informal que se realiza a fueros del mercado?					
8	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de salubridad que se realiza en el mercado?					
9	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza acciones para el manejo de la basura y residuos sólidos en el mercado?					
10	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza acciones para otorgar seguridad a los comerciantes y público en general dentro y fuera del mercado?					
11	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo gestiona acciones para el control del comercio informal?					
12	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo gestiona acciones para la vigilancia de los productos de alimentos que se venden en el mercado (salubridad)?					

Título del cuestionario: SATISFACCIÓN

Instrucciones: Quisiéramos saber cuán satisfecho está con los servicios brindados por la gestión de la municipalidad, marcando con una "X" sobre la carita que identifique su sentimiento sobre el servicio:

N°	Pregunta
1	<p>¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de limpieza pública que otorga la Municipalidad Provincial de Trujillo?</p> 
2	<p>¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de Seguridad Ciudadana que otorga la Municipalidad Provincial de Trujillo?</p> 
3	<p>¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de Salubridad que realiza la Municipalidad Provincial de Trujillo?</p> 
4	<p>¿Cuán satisfecho se encuentra con el control del Comercio Informal que realiza la Municipalidad Provincial de Trujillo?</p> 

Muchas Gracias por su colaboración.

ANEXO 6
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario que forma parte de la investigación: “**GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS COMERCIANTES DEL MERCADO ZONAL PALERMO, TRUJILLO – 2021.**”

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos:	FRANKLIN DANIEL MENA NIZAMA
Formación académica	Mg. Gestión Pública.
Áreas de experiencia profesional:	Informática /Abastecimiento
Institución:	Gobierno Regional de Piura

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza el control o fiscalización del servicio de salubridad que se realiza en el mercado?						
	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza acciones para el manejo de la basura y residuos sólidos en el mercado?						
	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo realiza acciones para otorgar seguridad a los comerciantes y público en general dentro y fuera del mercado?						
	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo gestiona acciones para el control del comercio informal?						
	¿La Municipalidad Provincial de Trujillo gestiona acciones para la vigilancia de los productos de alimentos que se venden en el mercado (salubridad)?						
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. FRANKLIN DANIEL MENA NIZAMA	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA	12	

Cuestionario 2: **SATISFACCIÓN**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D2: Satisfacción del Servicio de Limpieza Pública	¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de Limpieza Pública que otorga la Municipalidad Provincial de Trujillo?						
D2: Satisfacción del Servicio de Seguridad	¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de Seguridad Ciudadana que otorga la Municipalidad Provincial de Trujillo?						
D2: Satisfacción del Servicio de Salubridad	¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio de Salubridad que realiza la Municipalidad Provincial de Trujillo?						
D2: Satisfacción del Servicio de Comercio Informal	¿Cuán satisfecho se encuentra con el control del Comercio Informal que realiza la Municipalidad Provincial de Trujillo?						
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS							

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido
Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. FRANKLIN DANIEL MENA NIZAMA	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA	04	