

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Orientación y satisfacción al ciudadano en una municipalidad de la región
Cajamarca, 2025**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios
Internacionales

Autor:

Jacqueline Judith Morales Mendoza

Asesor:

Mtra. Ruth Marne Gonzales Córdova

Lima, 02 de junio 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Ruth Marne Gonzales Córdova, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Orientación y satisfacción al ciudadano en una municipalidad de la región Cajamarca 2025”** de la autora Jacqueline Judith Morales Mendoza tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 15 días del mes de junio del año 2026.



Ruth Marne Gonzales Córdova

Asesora

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a 02 día(s) del mes de junio del año 2020 siendo las 15:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a): Mg. Junior Aguilar Panduro el (la) secretario(a): Mg. Alades Alberto Flores Sáenz y los demás miembros: Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna de Ortiz y el (la) asesor(a): Mg. Ruth Marne Gonzales Lórdova con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Orientación y satisfacción al ciudadano en una Municipalidad de la región Cajamarca, 2025"

del(los) bachiller/es:
a) Jacqueline Judith Morales Mendoza
b) _____
c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente/a

[Firma]
Secretaria

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

DEDICATORIA:

A mis queridos padres, por su amor incondicional, sus enseñanzas y el apoyo constante que me han brindado a lo largo de mi vida. Gracias por ser mi ejemplo de esfuerzo, perseverancia y valores, y por creer siempre en mí.

A mi amado hijo, quien es mi mayor inspiración y la razón que me impulsa a seguir creciendo y superando cada desafío. Este logro también es para ti.

A mi esposo, por su amor, comprensión, paciencia y apoyo incondicional durante este camino. Gracias por acompañarme en cada paso y por ser mi fortaleza en los momentos difíciles.

A mi querida ahijada, con mucho cariño, para que este logro sea un ejemplo de que con dedicación, esfuerzo y perseverancia es posible alcanzar nuestros sueños.

Con profundo amor y gratitud, dedico este trabajo a ustedes, quienes han sido parte fundamental de este importante logro en mi vida.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por su amor incondicional que nos brinda, el apoyo diario.

A nuestra alma máter, la Universidad Peruana Unión, por formarnos como profesionales íntegros, misioneros e innovadores.

A nuestros distinguidos docentes de la E.P. de Administración por su ejemplo, ayuda y motivación en la mejora de nuestra carrera profesional.

A mi asesora, la Mg. Ruth Marne Gonzales Córdova, por su tiempo valioso concedido para la elaboración de esta investigación.

A la Dra. Yessica del Rocío Erazo Ordoñez por su tiempo y por su comprensión y por guiarme en cada paso de mi elaboración de mi investigación.

Índice De Contenidos

	Caratula	i
	Declaración jurada de originalidad de tesis	ii
	Acta de sustentación de tesis	iii
	Dedicatoria	iv
	Agradecimiento	v
	Índice de contenidos	vi
	Índice de tablas	vii
	Resumen	viii
	Abstract	ix
I	Introducción	10
II	Materiales y Métodos	16
III	Resultados	17
IV	Discusiones	21
V	Conclusiones	25
	Referencias	
	Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Características sociodemográficas de los ciudadanos (n=356)	17
Tabla 2	Percepción de la variable orientación	18
Tabla 3	Percepción de la variable satisfacción del ciudadano	19
Tabla 4	Prueba de normalidad	19
Tabla 5	Correlación general	20
Tabla 6	Correlación específica	20

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la orientación y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Cajamarca durante el año 2025. Metodológicamente, se optó por un enfoque cuantitativo de nivel básico, empleando un diseño correlacional-transversal y de corte no experimental. Para la obtención de datos, se administraron dos instrumentos tipo Likert previamente validados con 4 y 26 reactivos respectivamente a una muestra de 356 ciudadanos. Tras verificar la ausencia de normalidad en la distribución, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman. Los resultados revelaron una correlación directa y de intensidad moderada entre las variables principales positiva y moderada entre la orientación y la satisfacción ciudadana $Rho = 0.538$; $p < 0.01$. Del mismo modo, se identificaron nexos significativos entre la orientación y el rendimiento percibido con $Rho = 0.543$, así como con las expectativas del ciudadano un $Rho = 0.585$, mientras que la relación con el nivel de satisfacción fue débil dando un $Rho = 0.211$. En conclusión se confirma que la orientación institucional influye directamente en la satisfacción de los ciudadanos fortaleciendo su percepción de confianza y eficiencia respecto a la gestión municipal. Se recomienda promover programas de capacitación y comunicación efectiva para optimizar la atención y consolidar una cultura de servicio público centrada en el ciudadano.

Palabras clave: Orientación ciudadana, gestión pública, servicio municipal, calidad de atención.

Abstract

This study aimed to determine the relationship between citizen orientation and satisfaction in a municipality in the Cajamarca region during the year 2025. Methodologically, a basic-level quantitative approach was chosen, employing a cross-sectional correlational design with a non-experimental approach. Two previously validated Likert-type instruments, with 4 and 26 items respectively, were administered to a sample of 356 citizens to collect data. After verifying the lack of normality in the distribution, Spearman's rho statistical test was applied. The results revealed a moderate, positive, and direct correlation between the main variables: citizen orientation and satisfaction ($Rho = 0.538$; $p < 0.01$). Similarly, significant links were identified between citizen orientation and perceived performance ($Rho = 0.543$), as well as with citizen expectations ($Rho = 0.585$), while the relationship with the level of satisfaction was weak ($Rho = 0.211$). In conclusion, it is confirmed that institutional orientation directly influences citizen satisfaction, strengthening their perception of trust and efficiency regarding municipal management. It is recommended to promote training programs and effective communication to optimize service and consolidate a citizen-centered public service culture.

Keywords: citizen orientation, public management, municipal service, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la satisfacción del usuario es un componente esencial para asegurar la estabilidad y los resultados positivos en cualquier modelo de negocio u institución, ya sea en el ámbito público o privado (Luis, 2024; Alfonso, 2024). En consecuencia, establecer mecanismos eficaces de atención al usuario resulta fundamental para darse el engranaje entre la administración pública y los diversos sectores de la sociedad civil (Febres, 2021; Quispe, 2024). Se observa una tendencia constante de malestar social en relación con la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas. Según Quispe (2024), cuando las instituciones no logran ajustarse a las demandas de la ciudadanía, se genera una brecha de insatisfacción que debilita la credibilidad en la gestión estatal y promueve un entorno de desconfianza y de credibilidad hacia las instituciones.

A nivel global la percepción de los usuarios sobre los servicios estatales se ha convertido en un desafío clave que impacta la legitimidad democrática y la reputación de las instituciones públicas. De acuerdo con Prasad Lamsal y Kumar Gupta (2022) los factores como la eficiencia en la atención, la confiabilidad operativa, la seguridad y la empatía resultan fundamentales para lograr una experiencia satisfactoria. No obstante Kozjek et al. (2024) advierten que las fallas en la comunicación entre la burocracia y la ciudadanía, junto con plataformas de gestión deficientes amplían la brecha entre lo que se espera y lo que realmente se ofrece. Esta problemática se intensifica en contextos locales, donde la ineficiencia administrativa y las prácticas corruptas retrasan los procesos haciendo que se deteriore la imagen institucional frente a la comunidad (Quispe Chambi, 2023).

El contexto nacional evidencia un problema estructural que ha sido documentado en estudios regionales. Investigadores como Quispe (2021) y el equipo conformado por Carla y Soledad (2024) coinciden en que en zonas como Canas y Huayopata, los usuarios deben enfrentar prolongados tiempos de espera y una atención poco uniforme. Asimismo, la implementación de políticas de apertura gubernamental sigue encontrando barreras críticas. Como indica Luis (2024), estas limitaciones técnicas y políticas terminan por socavar la confianza ciudadana, afectando directamente la valoración de los servicios que ofrece el Estado.

A nivel local, la municipalidad distrital ubicada en la región de Cajamarca refleja una problemática persistente en la calidad de sus servicios, la percepción ciudadana se ha visto afectada negativamente por la excesiva burocracia, el desconocimiento técnico del personal de atención y la carencia de plataformas digitales o presenciales alternativas. Esta situación deriva primordialmente de una deficiente política de capacitación interna lo que erosiona la legitimidad institucional. A pesar de la existencia de estudios sobre la calidad de los servicios públicos, aún hay una limitada sistematización en la región de Cajamarca sobre cómo la orientación influye directamente en la satisfacción ciudadana.

Considerando esta realidad, la investigación se propone examinar la conexión entre el servicio de orientación y los índices de satisfacción ciudadana en el contexto de un gobierno local de Cajamarca, el objetivo es: Determinar la relación entre la orientación y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Cajamarca 2025.

Bañuelos et al. (2023) evaluaron la satisfacción ciudadana en Zacatecas, México, concluyendo que, aunque servicios como el agua y la luz son bien valorados, el mantenimiento de calles y la limpieza urbana genera insatisfacción. Su estudio mixto y correlacional resalta la importancia de la infraestructura y la atención de los funcionarios para la percepción de calidad de vida. La investigación subraya la necesidad de rendición de cuentas para mejorar áreas deficientes.

Orlandini (2020) evidenció que el liderazgo femenino y la orientación al mercado contribuyen a mejorar el desempeño organizacional en empresas hoteleras bolivianas. El estudio identificó una relación positiva y significativa entre ambas variables, resaltando que el capital humano de las mujeres directivas es fundamental para potenciar el desarrollo económico. Asimismo se propone que los gobiernos locales respalden al sector hotelero con el fin de fortalecer el liderazgo femenino y, con ello, impulsar el crecimiento económico.

De acuerdo con la investigación de Orlandini (2020), centrada en hoteles bolivianos, tanto el liderazgo femenino como la orientación al mercado aportan de manera significativa a la mejora del desempeño organizacional. El estudio evidenció una

relación positiva entre estas variables, destacando la influencia estratégica de las mujeres líderes en el crecimiento económico. Asimismo, la autora plantea que los gobiernos locales deberían brindar recursos y apoyo al sector hotelero, con el propósito no solo de fomentar el liderazgo femenino en cargos directivos, sino también de aprovechar su potencial para mejorar los indicadores económicos del sector.

De acuerdo con Treviño y Treviño (2021) la calidad operativa se erige como una ventaja competitiva clave que dicta los niveles de lealtad y satisfacción. El estudio argumenta que el cumplimiento riguroso de las expectativas del mercado fortalece los lazos con los clientes, derivando en una mejora sustancial de los márgenes de utilidad. En consecuencia, la lealtad se deja de ver como un simple dato subjetivo para transformarse en una métrica estratégica que permite auditar la rentabilidad y el desempeño económico global de la empresa.

La investigación de Zea et al. (2022) sostiene que la implementación de modelos de satisfacción del cliente es un elemento estratégico clave para el éxito institucional. Estos modelos proporcionan una base analítica que permite a las organizaciones monitorear de manera continua sus servicios y mejorar los niveles de calidad. En este contexto integrar estas herramientas resulta fundamental para reforzar la toma de decisiones basada en datos, lo que a su vez contribuye al diseño de intervenciones gubernamentales más precisas y a una mejora notable en la percepción de los ciudadanos.

En su estudio sobre la Cámara de Comercio de Guayaquil, Ajila y Aguirre (2022) examinaron la relación entre la excelencia operativa y la satisfacción de los socios, llegando a la conclusión de que la evaluación del servicio constituye un factor clave para la retención de los miembros. Los hallazgos sugieren que mejorar la atención y comunicar de manera más efectiva los beneficios institucionales son estrategias esenciales para fomentar la fidelización. En última instancia, estas medidas disminuyen el riesgo de deserción y fortalecen el compromiso de los socios con la organización.

Elena (2023) y David y Paola (2023) coinciden en que las entidades gubernamentales actualmente operan en un entorno cada vez más exigente y competitivo; donde la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía se ha convertido en un factor clave para consolidar su legitimidad y distinguirse de otras instituciones públicas y privadas. La eficiencia, la transparencia y la orientación al ciudadano se presentan como pilares indispensables para alcanzar una gestión pública moderna, con capacidad de responder de manera oportuna y efectiva a las necesidades de la sociedad.

Huarcaya Ccama y colegas (2024) estudiaron cómo se relaciona el servicio que brinda la municipalidad con la satisfacción de la gente en Ccochaccasa - Perú. Su investigación fue de tipo correlacional en donde mostró que ambas variables están unidas de manera positiva y significativa. Es decir que cuando los servicios municipales mejoran es allí donde la población se siente más conforme. Los autores resaltan que es necesario seguir fortaleciendo la gestión local para que la comunidad viva mejor.

KAYACI (2023) y Eman Metwally y Enas Samir (2024) coinciden en que la orientación al ciudadano es una estrategia de gestión pública que pone en primer plano las necesidades, expectativas y percepciones de la población, con el objetivo de generar satisfacción y confianza en los servicios e instituciones, fortaleciendo así la participación ciudadana y la eficacia de la gestión democrática.

Este estudio se fundamenta principalmente en la teoría de Leonardo y Leyton (2021), quienes definen la orientación al ciudadano como la capacidad de una institución para responder tanto a las necesidades presentes como a las de las futuras generaciones. Esta perspectiva está estrechamente vinculada con la calidad y la mejora continua, buscando asegurar que las demandas de la población se satisfagan de manera efectiva. Por su parte, Febres (2021) destaca que este enfoque representa un valor público esencial, integrado en diversos planes gubernamentales, lo que subraya su importancia como pilar de la gobernanza.

Así mismo la teoría de Alfonso y Urrutia (2019) la satisfacción del ciudadano es un juicio mental que se produce cuando las expectativas previas del individuo son

comparadas con la calidad o rendimiento efectivo de un bien o servicio recibido. Dicha evaluación está influenciada por una variedad de elementos, tales como las expectativas particulares de cada persona, sus valores éticos y culturales, las necesidades individuales y los atributos intrínsecos de la entidad que proporciona el servicio. En consecuencia, la percepción de satisfacción no solo varía de una persona a otra, sino que también puede cambiar para el mismo individuo en diferentes circunstancias o momentos.

González Rabanal, M. de la C. (2018) y Suing et al. (2018) la orientación al ciudadano es el principio por el cual la razón de ser de la gestión pública es servir a la ciudadanía, lo que implica que el Estado y sus entidades diseñen sus prioridades e intervenciones a partir de las necesidades reales de los ciudadanos, estableciendo sus funciones y procesos de gestión de forma que puedan responder eficientemente con los recursos y capacidades disponibles.

Tanto Ochoa Rico et al. (2022) como Lingán Cano et al. (2024) coinciden en que la satisfacción del ciudadano es un elemento clave para evaluar la gestión pública ya que refleja la percepción de eficiencia, eficacia y calidad en los servicios ofrecidos y además influye directamente en el desempeño de las instituciones y en la confianza de los usuarios destacando que factores como el tiempo de atención, la calidad del servicio y una buena gestión son determinantes en la experiencia ciudadana y en conjunto subrayan la importancia de orientar los servicios públicos hacia las necesidades y expectativas de los ciudadanos

Rendimiento percibido es considerado como la valoración que el cliente realiza tras experimentar la adquisición o el uso de un producto o servicio. Este resultado es difícil de determinar con precisión, ya que depende de la interpretación subjetiva del consumidor. En muchos casos, dicha valoración no coincide con la realidad objetiva, pues está influenciada por sus emociones, expectativas y percepciones personales frente a la experiencia vivida (Rodríguez Armijos et al., 2023).

A las expectativas se entiende como un parámetro de desempeño que sirve de referencia para establecer las diferencias entre las expectativas del servicio, ya que se expresa en términos de lo que el cliente considera deseable o conveniente. En otras palabras, representa la expectativa de obtener un beneficio o resultado específico a través del servicio o producto recibido, con el fin de alcanzar un propósito determinado (Gonzales, 2022).

La satisfacción del cliente depende de la brecha existente entre el desempeño percibido y las expectativas formadas en torno al producto. En función del nivel de satisfacción alcanzado a lo largo del tiempo, las organizaciones deben orientar sus esfuerzos hacia la consolidación de una base sólida de clientes leales, procurando maximizar su fidelidad y confianza en la marca (Sagbay-Llivichuzhca et al., 2021).

Ramos et al. (2024) sostienen que la satisfacción ciudadana se deriva directamente de las mejoras en la calidad de los servicios públicos y de la satisfacción eficiente de las necesidades materiales de la población. Desde esta perspectiva, los ciudadanos no deben ser vistos simplemente como clientes, sino como participantes clave cuya satisfacción constituye un fundamento fundamental para garantizar una convivencia digna y equitativa en una sociedad democrática.

Kotler, Philip y Lee, Nancy R. (2009) definen la calidad del servicio público como la comparación entre las expectativas que tiene un ciudadano antes de recibir el servicio y la percepción que obtiene tras su interacción con la entidad. Cuando el resultado percibido es inferior a lo esperado, surge una sensación de insatisfacción; si coincide con las expectativas, el servicio se considera adecuado o satisfactorio; y cuando las supera, se genera una experiencia positiva que refuerza la confianza y el aprecio hacia la institución.

En este contexto, la norma ISO 9001 representa un modelo de gestión de calidad aplicable a organizaciones de cualquier tipo y tamaño, con un fuerte enfoque en la satisfacción ciudadana. Las normas técnicas para la gestión de calidad en el sector público destacan varios elementos que inciden en dicha satisfacción, entre los que

sobresale el trato profesional brindado durante la atención. Este aspecto abarca las acciones realizadas por los servidores públicos al momento de entregar un bien o prestar un servicio, ya sea de forma presencial, telefónica o digital. Asimismo, se enfatiza la importancia de ofrecer información clara, sencilla y entregada de manera oportuna, así como de dedicar el tiempo necesario para asegurar una atención adecuada y la correcta prestación del servicio.

En el marco del presente estudio, se plantea como objetivo general determinar la relación entre la orientación y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Cajamarca 2025.

Para ello se plantearon las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre la orientación y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Cajamarca 2025.

H1a: Existe relación significativa entre la orientación y el rendimiento percibido en una municipalidad de la región Cajamarca 2025.

H1b: Existe relación significativa entre la orientación y las expectativas en una municipalidad de la región Cajamarca 2025.

H1c: Existe relación significativa entre la orientación y el nivel de satisfacción en una municipalidad de la región Cajamarca 2025.

MATERIALES Y METODOS

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, de tipo básico, y nivel descriptivo-correlacional, esta investigación busca generar conocimiento científico sobre la relación entre la orientación y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Cajamarca. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios con escala Likert, previamente validados: uno de 04 ítems para medir la orientación (Stuhldreier 2024) y otro de 26 ítems para evaluar la satisfacción ciudadana (Silva-Treviño et al. 2021). A pesar de la validez de estos cuestionarios, estos fueron

validados por tres expertos y se realizó una prueba piloto con 30 ciudadanos para la confiabilidad de estos instrumentos, de las cuales resultaron confiables 0,980 en la primera variable y 0,982 para la variable dos. La encuesta se realizó a 356 de ciudadanos. El procesamiento estadístico se llevó a cabo con el software SPSS 25. Tras aplicar el test de Kolmogorov-Smirnov, se determinó que las variables no presentan una distribución normal, razón por la cual se empleó el coeficiente Rho de Spearman para el análisis de correlaciones. Este procedimiento se complementó con una descripción detallada de las variables alineada con las metas de la investigación.

RESULTADOS

Resultados

En la tabla 1 se muestra los resultados conformada por 356 participantes, predominando el grupo de edad de 35 a 44 años (28.4%) y 45 a 54 años (26.1%), lo que evidencia una mayoría de adultos en edad laboral activa; en cuanto al género, se observa una mayor participación femenina (58.1 %) frente a la masculina (41.9%); y respecto al nivel educativo, destaca que la mayor proporción alcanzó la secundaria completa (42.4%) o incompleta (33.7%), mientras que un porcentaje menor accedió a educación superior universitaria (10.1%) o posgrado (1.7%), lo que sugiere un perfil de participantes con formación predominantemente básica y media.

Tabla 1:

Características sociodemográficas de los ciudadanos (n=356)

Descriptivos		Recuento	% de N tablas
Edad	Menos de 25 años	47	13.2%
	25 a 34 años	74	20.8%
	35 a 44 años	101	28.4%
	45 a 54 años	93	26.1%

	55 años a mas	41	11.5%
	Total	356	100.0%
Genero	Masculino	149	41.9%
	Femenino	207	58.1%
	Total	356	100.0%
Nivel de educación	Secundaria incompleta	120	33.7%
	Secundaria completa	151	42.4%
	Educación técnica	43	12.1%
	Educación universitaria incompleta	12	3.4%
	Educación universitaria completa	24	6.7%
	Posgrado	6	1.7%
	Total	356	100.0%

Nota: Porcentaje calculados sobre el total de la muestra.

En la tabla 2 se evidencia que la gran proporción de los participantes presenta un nivel alto de orientación (82.9%), seguido por un grupo minoritario en nivel medio (14.3%) y un porcentaje muy reducido en nivel bajo (2.8%), lo que refleja una clara tendencia positiva y homogénea en esta variable dentro de la muestra estudiada.

Tabla 2:
Percepción de la variable orientación

	Nivel	Recuento	% de N tablas
Orientación	Bajo	10	2.8%
	Medio	51	14.3%
	Alto	295	82.9%
	Total	356	100.0%

En la tabla 3 se denota que la mayoría de los ciudadanos reporta un nivel alto de satisfacción (76.7%), mientras que una proporción menor se ubica en el nivel medio

(17.4%) y solo un pequeño grupo manifiesta baja satisfacción (5.9%), lo que indica una percepción mayoritariamente favorable respecto a la variable evaluada.

Tabla 3:

Percepción de la variable satisfacción del ciudadano

	Nivel	Recuento	% de N tablas
Satisfacción del ciudadano	Bajo	21	5.9%
	Medio	62	17.4%
	Alto	273	76.7%
	Total	356	100.0%

En la tabla 4 se visualiza el cálculo de normalidad donde se muestra tanto la variable orientación ($p = .000$) como la satisfacción del ciudadano ($p = .000$) presentan valores de significancia menores a 0.05, lo que indica que sus distribuciones se desvían de la normalidad; en consecuencia, de acuerdo con la característica, se realizó el análisis inferencial con el estadígrafo Rho de spearman.

Tabla 4:

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Orientación	0.219	356	0.000
Satisfacción del ciudadano	0.241	356	0.000

En la tabla 5 se evidencia el análisis inferencial, donde se denota una correlación directa y moderada y estadísticamente significativa ($Rho = .538$; $p < .01$) entre la orientación y la satisfacción del ciudadano, lo que significa que a mayor nivel o fortalecimiento de la orientación también tiende a incrementarse y a contribuir de forma significativa a la satisfacción.

Tabla 5:*Correlación general*

		Satisfacción del ciudadano	
Rho de Spearman	Orientación	Coeficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	356

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

En la tabla 6 se denota el resultado del análisis entre la variable orientación frente a las dimensiones de satisfacción ciudadano, donde se revela que la orientación presenta una correlación positiva y significativa con el rendimiento percibido ($Rho = 0.543$, $p < 0.01$), lo que indica que a mayor orientación se percibe un mejor rendimiento; asimismo, se relaciona de manera positiva con las expectativas ($Rho = 0.585$, $p < 0.01$), mostrando que un mayor nivel de orientación se asocia a expectativas más elevadas; finalmente, también guarda una relación positiva aunque más débil con el nivel de satisfacción ($Rho = 0.211$, $p < 0.01$), lo que sugiere que la orientación determina en los niveles satisfacción, pero en menor medida.

Tabla 6:*Correlación específica*

		Rendimiento percibido	Expectativas	Nivel de satisfacción	Orientación
Rho de Spearman	Rendimiento percibido	Coeficiente de correlación	1.000		
		Sig. (bilateral)			
		N	356		
		Coeficiente de correlación	Expectativas	Nivel de satisfacción	Orientación
	Expectativas	,595**	1.000		

	Sig. (bilateral)	.000			
	N	356			
Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,300**	,357**	1.000	
	Sig. (bilateral)	.000	.000		
	N	356	356	356	
Orientación	Coeficiente de correlación	,543**	,585**	,211**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	
	N	356	356	356	356

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

DISCUSIONES

H1: El presente estudio parte de la premisa de que existe una relación significativa entre la orientación institucional y la percepción ciudadana en el contexto de un municipio de Cajamarca durante el año 2025. Tras el análisis de los datos, esta hipótesis se confirmó la evidenciá de una asociación directa y relevante entre ambas variables. El coeficiente de correlación de Spearman ($Rho = 0,538$; $p < 0,01$) indica una intensidad moderada lo que sugiere que la optimización de los mecanismos de orientación que constituyen a un factor clave para incrementar los niveles de satisfacción de la población atendida. Este hallazgo resulta crucial ya que demuestra que la orientación entendida no solo como un procedimiento administrativo, sino como una manifestación de empatía, rapidez y claridad por parte de los servidores públicos funciona como un eje transformador de la percepción social. En este marco los resultados coinciden con los de Huarcaya Ccama et al. (2024), quienes sostienen que la calidad de la atención municipal determina directamente la satisfacción ciudadana, destacando que la atención personalizada es la herramienta más eficaz

para reducir la distancia entre el estado y la ciudadanía. Por su parte, el marco teórico de Leonardo y Leyton (2021) respalda estos hallazgos al definir la orientación institucional como la capacidad de las entidades para responder de manera proactiva y sensible a las necesidades presentes y futuras de la comunidad, y así evidenciar una capacidad que se traduce en un sentido de pertenencia y bienestar entre los ciudadanos. Ramos et al. (2024) también señalan que la satisfacción integral trasciende la mera resolución de casos, se alcanza cuando el aparato estatal logra satisfacer tanto las necesidades materiales como las expectativas emocionales de la población. En este sentido los datos del estudio no solo confirman una tendencia estadística sino que ponen de manifiesto una necesidad estratégica, la orientación efectiva que debe constituir la piedra angular de la gestión municipal. Adoptar esta perspectiva permite a la institución optimizar sus procesos operativos, fortalecer la legitimidad política y garantizar una gobernanza local más transparente, humana y acorde con los estándares de calidad exigidos por la sociedad contemporánea.

Los resultados muestran nuevamente una correlación directa, moderada y estadísticamente significativa ($Rho = 0,538$; $p < 0,01$), lo que indica que a mayores niveles de orientación institucional, mayor es la satisfacción percibida por los ciudadanos. Esto confirma que la orientación en su conjunto de acciones y actitudes del personal dirigidas a atender las necesidades ciudadanas con empatía, claridad y eficiencia es un factor determinante para consolidar la confianza en la gestión municipal.

En conclusión, estos hallazgos coinciden con Huarcaya Ccama et al. (2024), quienes identificaron una relación positiva entre la calidad de los servicios municipales y la satisfacción ciudadana resaltando la relevancia de la atención personalizada y la mejora continua. Asimismo, la teoría de Leonardo y Leyton (2021) sostiene que la orientación institucional implica la capacidad de responder con sensibilidad a las demandas actuales y futuras de la población lo que se traduce directamente en mayor satisfacción. Finalmente Ramos et al. (2024) enfatizan que la satisfacción ciudadana se logra cuando se satisfacen de manera efectiva tanto las necesidades materiales como las emocionales, generando una percepción de eficiencia y compromiso estatal, por lo tanto el estudio reafirma que una orientación adecuada no solo mejora la experiencia del usuario sino que también fortalece la

legitimidad institucional y la gobernanza local.

H1a: En esta segunda parte de la discusión se examina la vinculación entre la orientación brindada y el rendimiento que perciben los ciudadanos en una municipalidad específica de la región de Cajamarca. Los hallazgos del estudio indican una relación positiva y estadísticamente significativa con $Rho = 0.543$ y $p < 0.01$ lo que demuestra que aquellos vecinos que sienten haber recibido una mejor orientación al interactuar con la entidad también tienden a evaluar de forma más favorable la eficacia del desempeño municipal. Esto implica que la calidad de cómo se orienta no solo influye en la percepción del trato recibido sino que también tiene un impacto directo en cómo se valora la eficiencia y efectividad de los servicios municipales. Esto concuerda con lo planteado por Treviño y Treviño (2021) quienes enfatizan que un servicio de alta calidad es priorizar al usuario fortaleciendo la imagen de rendimiento y la competitividad de la institución. De igual manera Ramos et al. (2024) resaltan que un modelo de atención centrado en el ciudadano colabora directamente con el cumplimiento de las metas del servicio público mejorando así la imagen institucional y el nivel de satisfacción de los usuarios. Así mismo Zea et al. (2022) señalan que los sistemas para medir la satisfacción del cliente son clave para evaluar el rendimiento institucional desde la perspectiva del usuario, sirviendo como una herramienta estratégica para la gestión de los gobiernos locales. Estos resultados sugieren que la percepción de un buen rendimiento está fuertemente ligada a la habilidad de los trabajadores para orientar de manera correcta al ciudadano lo que incluye dar información clara, despejar dudas y gestionar los trámites de manera ágil. Por ende una entidad que demuestra altos estándares de orientación es vista generalmente como la más capaz y productiva. Este lazo es fundamental entre la orientación al usuario y el rendimiento percibido subraya la necesidad de invertir en capacitación constante para el personal municipal, promoviendo una cultura de servicio enfocada en el ciudadano.

H1b: Respecto al tercer objetivo de la investigación, se analizó la relación entre la orientación brindada y las expectativas de los ciudadanos en una municipalidad de la región Cajamarca en el 2025. Los resultados confirmaron una conexión significativa entre ambas variables. Se encontró una correlación positiva y robusta

de $Rho = 0.585$; $p < 0.01$, lo que indica que cuando los ciudadanos acuden a esta municipalidad reciben una atención adecuada, empática y con información clara, resolviendo sus expectativas sobre el servicio público. Este hallazgo demuestra que la orientación no solo impacta la satisfacción del momento sino que también moldea las expectativas a futuro creando una predisposición más positiva hacia la institución. Esto concuerda con la teoría de Alfonso y Urrutia (2019) quienes sostienen que la satisfacción nace de comparar las expectativas previas con el desempeño real. En ese sentido una orientación de calidad tiene la capacidad de elevar las expectativas, dado que comunica profesionalismo, transparencia y un compromiso con el ciudadano. De manera similar Zea et al. (2022) explican que los modelos para medir la satisfacción del cliente contribuyen a fortalecer las expectativas ciudadanas a través de estrategias de gestión y comunicación enfocadas en el usuario. Asimismo, Febres (2021) destaca que la orientación al ciudadano es un valor público esencial porque promueve la confianza y la legitimidad de la institución. El resultado también sugiere que los ciudadanos desarrollan expectativas más altas cuando notan coherencia entre lo que se les informa y lo que la municipalidad ejecuta. Esto genera un desafío para las entidades edilicias ya que deben balancear una orientación clara con la garantía de que se cumplirán los compromisos asumidos.

H1c: El análisis de datos ratificó una correspondencia positiva entre la calidad de la orientación y el bienestar ciudadano, si bien esta interdependencia se califica como ($Rho = 0.211$; $p < 0.01$), lo que indica que, aunque la orientación influye en la satisfacción, su efecto es menos determinante que en otras dimensiones como el rendimiento percibido o las expectativas. Esto sugiere que la satisfacción final de los ciudadanos depende de múltiples factores, entre ellos la eficiencia de los procesos, la rapidez en la atención, la infraestructura institucional y el cumplimiento de los servicios ofrecidos. Este resultado concuerda con lo señalado por, Ajila y Aguirre (2022), quienes encontraron que la satisfacción de los usuarios se deriva tanto del trato recibido como del cumplimiento efectivo de las prestaciones institucionales. Asimismo, Quispe Chambi (2023) advierte que la lentitud administrativa y la falta de capacitación del personal pueden reducir la satisfacción,

incluso cuando existe una orientación adecuada. En este contexto, la teoría de Alfonso y Urrutia (2019) resulta pertinente, al señalar que la satisfacción es un proceso cognitivo influido por las expectativas, los valores culturales y las experiencias previas del ciudadano. En consecuencia, aunque la orientación representa un componente clave para generar confianza y comunicación efectiva, su impacto en la satisfacción general se ve condicionado por la capacidad institucional de resolver necesidades concretas. Los resultados sugieren que una orientación eficiente debe complementarse con procesos ágiles, transparentes y con personal capacitado, a fin de garantizar una atención integral.

CONCLUSIONES

En el presente estudio se comprobó que existe un vínculo positivo y relevante entre el servicio de orientación y la conformidad del usuario en una comuna de Cajamarca durante el 2025. Los datos demuestran que ofrecer una asistencia basada en la empatía, la claridad y la rapidez impacta directamente en cómo el ciudadano califica la atención recibida. Estadísticamente se halló una correlación moderada de $Rho = 0.538$; $p < 0.01$, lo que demuestra que a mayor orientación haya, mayor será la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios municipales. Así como también se confirmó que la orientación tiene una incidencia significativa sobre el rendimiento percibido con un $Rho = 0.543$ y las expectativas con un $Rho = 0.585$, lo que sugiere que la atención al ciudadano no solo impacta en su experiencia inmediata, sino también en su percepción futura y en la valoración de la eficiencia institucional. Así mismo el vínculo de el nivel de satisfacción fue más débil con un $Rho = 0.211$, lo que indica que aunque la orientación es importante, la satisfacción final depende también de otros factores estructurales, como la rapidez en los trámites, la calidad del servicio y la infraestructura disponible. En su conjunto estos hallazgos evidencian que fortalecer la orientación ciudadana mediante la capacitación continua del personal y la implementación de canales de comunicación efectivos es fundamental para consolidar la confianza y mejorar la gestión pública local.

REFERENCIAS

- Ajila, M. D., & Aguirre, L. C. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *Res Non Verba: Revista Científica*, 12(1), 90–106. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dcart?info=link&codigo=9107225&orden=0>
- Alfonso, V., & Urrutia, M. (2019). ORIGINAL BREVE 188 An Fac med. *An Fac Med*, 80(2), 188–192. <https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Bañuelos, H., Flor, Margarita, R., & Isabel, B. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana de Las Ciencias Sociales Y Humanísticas*, 12(24), 70–96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Carla, L., & Soledad, H. C. (2024, April 9). Gestión Municipal y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayopata 2023. *Uct.edu.pe; Universidad Católica de Trujillo. Benedicto XVI*. <https://repositorio.uct.edu.pe/items/22394c45-ee43-48c1-8339-56ad49c7ee9f>
- David, J., & Paola, M. (2023). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Islay, Mollendo 2022. *Unsa.edu.pe; Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/c28523f4-456c-479b-9498-abb0815779a>
- Elena, M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Arequipa, 2023. *Continental.edu.pe*. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/15500>
- Eman Metwally, & Enas Samir. (2024). Assessing citizen satisfaction indicators for urban public services to enhance quality of life in Sharm el-Sheikh. *Ain Shams Engineering Journal*, 102841–102841. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102841>

- Febres Joaquín, A. L., & Villacorta Valencia, H. (2021). Orientación al ciudadano para el mejoramiento de los servicios en la municipalidad provincial de Trujillo. *SENDAS*, 2(4), 51–61. <https://doi.org/10.47192/rcs.v2i4.73>
- González Rabanal, M. de la C. (2018). Una gestión pública orientada al ciudadano: justificación, logros y retos. Editorial Universitas. <https://www.marcialpons.es/libros/una-gestion-publica-orientada-al-ciudadano/9788479914929/>
- González Rabanal, M. de la C. (2018). Una gestión pública orientada al ciudadano: justificación, logros y retos. Editorial Universitas. <https://www.marcialpons.es/libros/una-gestion-publica-orientada-al-ciudadano/9788479914929/>
- Huarcaya Ccama, Raúl, Nilton, C., Víctor, L., Huarcaya Ccama, Raúl, Nilton, C., & Víctor, L. (2024). EVALUACIÓN DEL SERVICIO MUNICIPAL Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN EL DISTRITO DE CCOCHACCASA. *Aula Virtual*, 5(12), -. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14825528>
- KAYACI, M. (2023). THE EFFECT OF SATISFACTION WITH SERVICES AND TRUST IN PUBLIC ORGANIZATIONS ON CITIZENS' VOICE ORIENTATION: THE ROLE OF ETHICAL PUBLIC ADMINISTRATION. *Akademik Hassasiyetler*, 10(23), 707–731. <https://doi.org/10.58884/akademik-hassasiyetler.1341642>
- Kotler, P., & Lee, N. R. (2009). Marketing para el sector público: estrategias y prácticas para captar y satisfacer al ciudadano. Pearson Educación. <https://www.pearson.com/us/higher-education/program/Kotler-Marketing-para-el-Sector-P-blico-estrategias-y-pr-cticas-para-captar-y-satisfacer-al-ciudadano/PGM302623.html>
- Kozjek, T., Verbič, M., & Umek, L. (2024). Citizens' Satisfaction with "Citizens' Initiatives": The Case of the Municipality of Ljubljana. *NISPAcee Journal of*

Public Administration and Policy, 17(1), 28–49. <https://doi.org/10.2478/nispa-2024-0002>

Leonardo, L., & Leyton. (2021). Chatbot para la orientación al ciudadano sobre el pago de tributos municipales. Ucv.edu.pe. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85651>

Lingán Cano, Y. G., Ramón Osorio, A. B., Flores Yallico, C. P., Flores Yallico, G. L., & Capcha Cóndor, J. C. (2024). **La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023.** *Revista de Climatología*, 24, 722–729. <https://doi.org/10.59427/rccli/2024/v24cs.722-729>

Luis, J. (2024). Gobierno abierto y satisfacción ciudadana en una municipalidad de Lima 2024. Ucv.edu.pe. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/154419>

Ochoa Rico, M. S., Vergara-Romero, A., Subia, J. F. R., & del Río, J. A. J. (2022). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. *PLOS ONE*, 17(2), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>

Orlandini, I. E. (2020). El perfil directivo femenino y su relación con la orientación al mercado y el desempeño organizacional. *Información Tecnológica*, 31(3), 241–248. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000300241>

Prasad Lamsal, B., & Kumar Gupta, A. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>

Quispe Chambi, N. J. (2023). La corrupción en la gestión municipal y la percepción ciudadana, del distrito de Tiquillaca, 2021. AUTONOMA. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/3128>

- Quispe, L. (2024). Satisfacción del trabajador y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chupa 2024. *Unap.edu.pe*. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23809>
- Ramos, R., Medrano, & Manuel. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. *Cuestiones Políticas*, 42(81), 76–89. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14927564>
- Rodríguez Armijos, D. Y., Arista Huamán, A. M., Cruz-Tarrillo, J. J., Rodríguez Armijos, D. Y., Arista Huamán, A. M., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65–77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Sagbay-Llivichuzhca, M.-C., Bermeo-Pazmiño, K. V., & Ochoa-Crespo, J. D. (2021). Determinación del nivel de satisfacción de los consumidores en los supermercados del Cantón Sígfig. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 277–309. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.430>
- Suing, A., Barrazueta, P., & Carpio, L. (2018). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios de Ecuador. *Teknokultura. Revista de Cultura Digital Y Movimientos Sociales*, 15(1), 39–53. <https://doi.org/10.5209/tekn.57176>
- Treviño, R., & Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, 556–565. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>
- Zea, M., María, D., Romero, A. V., & Antonio, J. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes. *Res Non Verba: Revista Científica*, 12(2), 146–178. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dcart?info=link&codigo=9107235&orden=0>

Anexos

Instrumentos de recolección de datos

Orientacion y Satisfacción al Ciudadano en una Municipalidad de la region Cajamarca 2025

Estimado/aLe invitamos a participar en la investigación titulada "Orientacion y Satisfacción al Ciudadano en una Municipalidad de la region Cajamarca 2025". En este sentido, la participación es voluntaria y las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por tanto, serán anónimas, tratados de forma confidencial y únicamente con fines académicos.

Sección 1

...

Datos

1. Edad *

- ...
- ☐ Menos de 25 años
 - ☐ 25-34 años
 - ☐ 35-44 años
 - ☐ 45-54 años
 - ☐ 55 años a más

2. Género *

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

3. Nivel educativo *

- ☐ Secundaria incompleta
- ☐ Secundaria completa
- ☐ Educación técnica
- ☐ Educación universitaria incompleta
- ☐ Educación universitaria completa
- ☐ Posgrado

Cuestionario para evaluar la orientación: (Stuhldreier, 2024)

Instrucciones

Estimado (a) participante, lee cuidadosamente la presente encuesta y elija una de las 5 alternativas que considera que se aplica dentro de su área de trabajo. Marque con una X el número de alternativa.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Orientación						
1	La municipalidad es consciente de que los ciudadanos son factores importantes que influyen en su éxito.					
2	La municipalidad pone énfasis en las actividades relacionadas con el ciudadano.					
3	La municipalidad tiene una cultura orientada al ciudadano.					
4	Los ciudadanos son el centro de las actividades de la municipalidad.					

Cuestionario para evaluar la satisfacción del ciudadano: (Silva-Treviño et al., 2021)

Instrucciones

Estimado (a) participante, lee cuidadosamente la presente encuesta y elija una de las 5 alternativas que considera que se aplica dentro de su área de trabajo. Marque con una X el número de alternativa.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5



	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Satisfacción del ciudadano					
Dimensión: rendimiento percibido					
1	¿Consideraría a la municipalidad como su primera opción para realizar trámites o solicitar servicios?				
2	¿Los costos de los trámites o servicios ofrecidos por la municipalidad le parecen adecuados y accesibles?				
3	¿Está conforme con el servicio que le brindaron en la municipalidad?				
4	¿Volvería a la municipalidad en otra oportunidad cuando necesite realizar trámites o solicitar servicios?				
5	¿Realizar trámites o solicitar servicios en esta municipalidad le genera seguridad y confianza?				
6	¿La información o los resultados que le entregan le transmiten confianza por el hecho de haber realizado su gestión en la municipalidad?				
7	¿Le agrada el servicio que ofrecen los colaboradores de la municipalidad?				
8	¿Usted recomendaría la municipalidad por la calidad de sus servicios?				
9	¿Los equipos y materiales utilizados por la municipalidad para brindar sus servicios se encuentran en buenas condiciones?				
Dimensión: expectativas					
10	¿Las promesas efectuadas por los colaboradores de la municipalidad se cumplen?				
11	¿La municipalidad cumple con lo prometido en sus comunicaciones y anuncios?				
12	¿La atención en la municipalidad es oportuna, respetando el orden de llegada de los ciudadanos?				
13	¿Los colaboradores de la municipalidad resuelven sus dudas lo más pronto posible?				
14	¿Los colaboradores de la municipalidad fueron capaces de resolver sus reclamos sobre el servicio?				
15	¿El colaborador de la municipalidad le brinda información oportuna sobre los servicios ofrecidos?				

16	¿El trato de los colaboradores de la municipalidad es amable y cordial cada vez que usted utiliza sus servicios?					
17	¿El trato de los colaboradores de la municipalidad es mejor en comparación con otras instituciones donde usted ha realizado trámites o solicitado servicios?					
18	¿Los servicios que ofrece la municipalidad son de su interés?					
19	¿Los servicios que ofrece la municipalidad cubren sus expectativas?					
20	¿El trato de los colaboradores de la municipalidad es de forma amable y cordial cada vez que utiliza el servicio?					
Dimensión: nivel de satisfacción						
21	¿Alguna vez se ha sentido desagradado por el servicio ofrecido por la municipalidad?					
22	¿Se ha sentido incómodo por el comportamiento de algún colaborador de la municipalidad?					
23	¿Se siente satisfecho con la calidad del servicio recibido por parte de la municipalidad?					
24	¿Se siente satisfecho por realizar sus trámites o solicitar servicios en esta municipalidad?					
25	¿Se siente complacido con todo lo que le ofrece la municipalidad?					
26	¿La variedad de los trámites o servicios que ofrece la municipalidad le complace?					

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable Orientación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Orientación	La orientación en las últimas décadas del siglo XX se realizaron innumerables trabajos esta idea se enfoca a partir de las necesidades del cliente y el mercado para que sea comprendida como una cultura organizacional en el funcionamiento de la empresa ya que tiene un concepto multidimensional (Cox et al., s. f.).	La orientación se medirá a través de un cuestionario de preguntas con una escala de 5 puntos. Además, esta variable cuenta con 3 tres dimensiones.	Orientación	Ítems 1 al 3	Escala de Likert 1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
			Orientación	Ítem 4 al 6	
			Orientación	ítems 7 al 9	

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del ciudadano

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del ciudadano	La satisfacción del ciudadano lo define como básicamente en la actualidad en los procesos de mejora continua de los servicios públicos y privatizados, dentro de las investigaciones que se realizaron señalaron que tanto los clientes satisfechos como los que no lo están influye de manera decisiva sobre el desempeño básico de las empresas. (Petracci, s. f.)	La satisfacción del ciudadano se medirá a través de un cuestionario de preguntas con una escala de 5 puntos. Además, esta variable cuenta con 3 tres dimensiones.	Rendimiento percibido	ítems 1 al 9	Escala de Likert 1: nunca 2: casi nunca 3: a veces 4: casi siempre 5: siempre
			Expectativas	Ítems 10 al 20	
			Nivel de satisfacción	ítems 21 al 26	

CARGO

Carta N° 004-2025/FCE-ADMI-INV

Lima, Ñaña, 15 de mayo de 2025

Sr.
Jorge Terrones Quispe
Alcalde
Distrito de Pulán
Presente. _



De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente y presentarle a nuestro (os) egresado (os) el (los) bachiller (es): **Jacqueliní Judith Morales Mendoza**, identificado (a) con N° de DNI: 74897042, con código universitario N° 201711338, de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales; quienes se encuentran desarrollando un proyecto de investigación titulado: "**Orientación y Satisfacción al Ciudadano en una Municipalidad de la región Cajamarca 2025**".

Al respecto se solicita tenga a bien brindarle las facilidades que el caso amerita para realización de encuestas a los trabajadores el cual medirá el nivel de comunicación interna y desempeño laboral que poseen los trabajadores de la institución la cual dirige.

Agradezco la atención que brinde al presente, hago propicia la oportunidad de expresarle muestras de mi alta estima y consideración.

Atentamente;



Mtra. Ruth Marne Gonzales Córdova
Coordinador EP Administración
Sede Lima