

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano
de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019.

PRESENTADO POR:

Bach. Cerquin Sánchez, María Luzmila

Bach. Gálvez Guevara, Fany Idelsa

Asesor:

Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Cajamarca - Perú

Setiembre – 2020

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas Carrera
Profesional de Administración de Empresas

GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL
CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA -
CAJAMARCA 2019.

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Bach. Cerquin Sánchez, María Luzmila

Bach. Gálvez Guevara Fany Idelsa

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

Setiembre – 2020

COPYRIGHT © 2020 by
CERQUIN SANCHEZ, Maria Lusmila.
GALVEZ GUEVARA, Fany Idelsa.
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRE

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DEL
CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA -
CAJAMARCA 2019.

Presidente: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Secretario: Mg. Antony Rabanal Soriano

Vocal: Mg. Luis Morales Hernández

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios, por darnos la salud y la fuerza necesaria para continuar en este proceso de aprendizaje y obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos.

A nuestros hermanos(as) por estar siempre presentes acompañándonos y por el apoyo moral que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

- En primer lugar, agradecemos a dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser de nosotros fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes.
- También a nuestros padres que me han brindado su apoyo durante nuestro proceso y desarrollo profesional.
- Así mismo a nuestro asesor Víctor Hugo Montenegro Díaz por haber confiado en nuestro trabajo, por su paciencia ante nuestras inconsistencias. Por su valioso apoyo para seguir en este camino de tesis y llegar a la conclusión del mismo.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|--------------|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento..... | vi |
| LISTA DE TABLAS..... | ix |
| LISTA DE FIGURAS | xii |
| RESUMEN | xv |
| ABSTRACT | xvii |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | xviii |
| 1. Planteamiento del Problema..... | 19 |
| 1.1. Descripción de la realidad | 19 |
| 1.2. Formulación del problema | 20 |
| 1.2.1. Problema General | 20 |
| 1.2.2. Problema Específico | 21 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 21 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 21 |
| 1.3.2. Objetivo Específico..... | 21 |
| 1.4. Justificación de la Investigación..... | 22 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 24 |
| 2. Fundamentos Teóricos | 25 |
| 2.1. Antecedentes del problema | 25 |
| 2.1.1. Internacionales | 25 |
| 2.1.2. Nacionales | 28 |
| 2.1.3. Locales | 33 |
| 2.2. Bases teóricas | 37 |
| 2.2. Definición de términos básicos..... | 54 |
| 2.3. Hipótesis..... | 55 |
| 2.3.1. Hipótesis General..... | 55 |
| 2.3.2. Hipótesis Específica..... | 55 |
| 2.4. Operacionalización de las variables..... | 56 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 57 |
| 3.1. Tipo y nivel de investigación..... | 58 |
| 3.1.1. Tipo de investigación..... | 58 |
| 3.1.2. Nivel de investigación..... | 58 |
| 3.2. Método y diseño de la investigación | 59 |
| 3.2.1. Método de la investigación..... | 59 |
| 3.2.2. Diseño de la investigación | 59 |

| | | |
|---|--|------------|
| 3.3. | Unidad de análisis..... | 60 |
| 3.4. | Población..... | 60 |
| 3.5. | Muestra..... | 61 |
| 3.6. | Técnicas e instrumentos de la recolección de datos..... | 62 |
| 3.6.1. | Técnicas..... | 62 |
| 3.7. | Aspectos éticos de la investigación..... | 63 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS..... | | 65 |
| 4.1.1. | Análisis descriptivo..... | 67 |
| 4.1.1.1. | Estadísticos descriptivos de la Variable Gestión Pública..... | 69 |
| 4.1.1.2. | Estadísticos descriptivos de la Variable calidad de servicio..... | 83 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | | 99 |
| | DISCUSIÓN..... | 107 |
| | CONCLUSIONES..... | 113 |
| | RECOMENDACIONES..... | 115 |
| LISTA DE REFERENCIAS..... | | 115 |
| ANEXOS..... | | 122 |
| | Anexo N° 01. Matriz de consistencia..... | 122 |
| | ANEXO N° 02. Cuestionario de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano..... | 123 |
| | ANEXO N°4: Fiabilidad del Instrumento..... | 126 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1: Operacionalización de las variables | 56 |
| TABLA 2: Población de estudio | 60 |
| TABLA 3: Genero según del usuario | 67 |
| TABLA 4: Edad de los usuarios | 68 |
| TABLA 5: Estadísticos descriptivos de Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Chota..... | 69 |
| TABLA 6: Los funcionarios públicos hacen saber la Visión | 69 |
| TABLA 7: Los funcionarios públicos hacen saber la Misión. | 71 |
| TABLA 8: Los funcionarios públicos hacen saber los Objetivos Estratégicos | 71 |
| TABLA 9: La Municipalidad trabaja acorde a las normas establecidas por el Estado | 71 |
| TABLA 10: Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año | 74 |
| TABLA 11: Se ha cumplido el plazo programado en cada proyecto realizado | 75 |
| TABLA 12: Algún funcionario hace el seguimiento del desarrollo de las actividades programadas. | 75 |
| TABLA 13: Toman en cuenta los resultados del seguimiento para implementar acciones de mejora | 76 |
| TABLA 14: La formulación del Presupuesto público ha sido el adecuado. . | 79 |
| TABLA 15: La ejecución del presupuesto es el correcto - usuarios de la Municipalidad de Chota. | 79 |

| | |
|--|----|
| TABLA 16: Se realiza un control del presupuesto público con la que trabaja la Municipalidad..... | 80 |
| TABLA 17: La inversión del presupuesto público está bien implementadas | 80 |
| TABLA 18: Estradisticos descriptivos de la vaiable Satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Chota..... | 83 |
| TABLA 19: El personal es amable | 85 |
| TABLA 20: El personal está comprometido con el servicio que brinda..... | 85 |
| TABLA 21: El personal dedica atención en escuchar la solicitud que usted realiza | 85 |
| TABLA 22: El servicio que se brinda a los usuarios se realiza con calidad | 86 |
| TABLA 23: La actitud de los trabajadores transmiten confianza..... | 89 |
| TABLA 24: Se sienten seguros al realizar trámites en la Municipalidad | 90 |
| TABLA 25: Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita..... | 90 |
| TABLA 26: Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan | 90 |
| TABLA 27: Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, cumple con los plazos establecidos. | 94 |
| TABLA 28: Cuándo tiene un problema con la atención, su reclamo es reconocido y solucionado inmediatamente con la seriedad del caso..... | 95 |
| TABLA 29: Los trabajadores atienden sus consultas a pesar de estar ocupados | 95 |

| | |
|---|-----|
| TABLA 30: La Municipalidad se preocupa por mejorar la satisfaccion del ciudadano | 95 |
| TABLA 31: Pruebas de chi-cuadrado | 100 |
| TABLA 32: Pruebas de chi-cuadrado | 102 |
| TABLA 33: Pruebas de chi-cuadrado | 103 |
| TABLA 34: Pruebas de chi-cuadrado | 104 |
| TABLA 35: correlación..... | 106 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| FIGURA 1: Obras de Municipalidad Provincial de Chota | 45 |
| FIGURA 2: Modelo de evaluación del cliente sobre Satisfacción del ciudadano. . | 47 |
| FIGURA 3: Género según Ciudadano. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019..... | 67 |
| FIGURA 4: Edad según Ciudadano. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019..... | 68 |
| FIGURA 5: Los Funcionarios Públicos hacen saber la Misión. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019..... | 72 |
| FIGURA 6: Los funcionarios públicos hacen saber la Visión. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019..... | 72 |
| FIGURA 7: Los Funcionarios Públicos hacen saber los Objetivos Estratégicos. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. . | 73 |
| FIGURA 8: Los Funcionarios Públicos trabajan bajo las Normas establecidas por el Gobierno. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019 | 73 |
| FIGURA 9: Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 76 |
| FIGURA 10: Se ha cumplido el Plazo Programado en cada proyecto realizado. En base de los datos del Test de Gestión Pública Satisfacción del Ciudadano 2019. | 77 |
| FIGURA 11: Algún funcionario realiza el seguimiento del desarrollo de las actividades programadas. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019..... | 77 |
| FIGURA 12: Toman en cuenta los resultados del seguimiento para implementar acciones de mejora. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 78 |

| | |
|--|----|
| FIGURA 13: La formulación del Presupuesto Público ha sido el adecuado. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019 | 81 |
| FIGURA 14: La Ejecución del Presupuesto Público es el correcto En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 81 |
| FIGURA 15: Se realiza un Control del Presupuesto Público. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019..... | 82 |
| FIGURA 16: La inversión del Presupuesto Público está bien implementadas. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 82 |
| FIGURA 17: El personal es amable. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 86 |
| FIGURA 18: El personal está comprometido con el servicio que brinda. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019..... | 87 |
| FIGURA 19: El personal dedica atención en escuchar la solicitud que usted realiza. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 87 |
| FIGURA 20: El servicio que se brinda a los usuarios se realiza con calidad. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 88 |
| FIGURA 21: La actitud de los trabajadores transmite confianza. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 91 |
| FIGURA 22: Se siente seguro al realizar trámites en la Municipalidad. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 91 |
| FIGURA 23: Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del ciudadano 2019..... | 92 |
| FIGURA 24: Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. | 93 |
| FIGURA 25: Cuando la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, cumple con los plazos establecidos. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019..... | 96 |

FIGURA 26: Cuándo tiene un problema con la atención, su reclamo es reconocido y solucionado inmediatamente con la seriedad del caso. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. 97

FIGURA 27: Los trabajadores atienden sus consultas a pesar de estar ocupados. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. . 97

FIGURA 28: La Municipalidad se preocupa por mejorar la Satisfacción del Ciudadano. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019. 98

RESUMEN

La investigación denominada “Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019” planteó como objetivo general Determinar la influencia de la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019. El estudio partió de la hipótesis que la Gestión Pública influye significativamente en la Satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca 2019. Para el trabajo de campo se trabajó con una muestra de 70 usuarios mayores de 18 de 55 años a más (hombres y mujeres) que acuden a la Municipalidad Provincial de Chota con más frecuencia. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de investigación que fue la encuesta, en donde el instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, basado en la escala de Likert. Asimismo, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba de Pearson, se encontró que la Gestión Pública influye en la Satisfacción del Ciudadano ($r = 0,374$), siendo el valor de significancia $p = 0.024$ (cumple que $p < 0.5$), resultado que nos indica que existe influencia significativa baja entre las variables estudiadas. Al final de la investigación se planteó algunas recomendaciones para ayudar al cambio y mejorar la Gestión Pública de dicha Municipalidad, cabe mencionar que este estudio servirá de base para que otros investigadores universitarios y no universitarios continúen profundizando el tema, como fundamento de propuestas para una eficiente y correcta Gestión Pública que contribuya a lograr una óptima Satisfacción al ciudadano.

Palabras clave: Gestión Pública, Satisfacción del Ciudadano, Plan Estratégico, Plan Operativo, Presupuesto Público, Servicio de Atención, Seguridad, Capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The investigation called "Public Management and its Influence on Citizen Satisfaction of the Provincial Municipality of Chota - Cajamarca 2019" set as a general objective to determine the influence of Public Management on Citizen Satisfaction of the Provincial Municipality of Chota - Cajamarca 2019. The study started from the hypothesis that Public Management significantly influences Citizen Satisfaction of the Provincial Municipality of Chota - Cajamarca 2019. For the field work, we worked with a sample of 70 users over 18 of 55 years and over (men and women) who go to the Provincial Municipality of Chota more frequently. For data collection, the research technique that was the survey was used, where the instrument used was a structured questionnaire, based on the Likert scale. Likewise, according to the results obtained by using the Pearson test, it was found that Public Management influences Citizen Satisfaction ($r = 0.374$), the significance value being $p = 0.024$ (it fulfills that $p < 0.5$), a result that indicates that there is a significant low influence between the variables studied. At the end of the research, some recommendations were made to help change and improve the Public Management of said Municipality, it is worth mentioning that this study will serve as a basis for other university and non-university researchers to continue to deepen the subject, as a basis for proposals for an efficient and correct Public Management that contributes to achieving optimal citizen Satisfaction.

Key words: Public Management, Citizen Satisfaction, Strategic Plan, Operational Plan, Public Budget, Customer Service, Security, Responsiveness.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad

Al observar nuestro mundo, hoy en día desde una versión histórica, nos podemos dar cuenta que la satisfacción de los ciudadanos con respecto a calidades de servicio de la Municipalidad es criticada y existe mucho descontento de los ciudadanos. Según estudios del fondo de población de las naciones unidas (FNUAP), menciona que “Algunos Municipios no pueden satisfacer las crecientes necesidades de sus pobladores debido a que la autonomía económica y política en el mundo se ha visto golpeada por la lucha de poderes y corrupción, no hay control y existe una débil capacidad de Gestión”. Otra de las causas es que algunos Municipios no cuentan con muchos recursos o cuentan con trabajadores de escasa experiencia y sin embargo están ubicados en cargos importantes y esto ocasiona pésimo servicio.

La Gestión pública en el Perú, se ha detectado que inciden de manera negativa en el cumplimiento de los objetivos y metas. Es necesario resaltar que la Administración Pública hacia la Calidad Total, al igual que las empresas, deben poner énfasis en situar al cliente externo/ciudadano en el centro de atención de su organización, alcanza a sí misma, a su empleada (los funcionarios o servidores públicos), para que ellos puedan desarrollar sus funciones con todos los estándares establecidos durante su gobierno promoviendo el liderazgo, la satisfacción de su personal de modo que el trabajo desarrollado logren una buena satisfacción en los ciudadanos y seguridad al momento de realizar un trámite.

La ciudadanía tiene el derecho de recibir una atención de calidad. Sin embargo, para poder brindar esta atención y tener una alta satisfacción, es importante conocer lo que ésta implica y cuáles son los fundamentos teóricos, si es que no se tiene conocimiento no se podrá superar oportunamente el negativismo que la población tiene frente a la atención que brindan las entidades públicas.

Asimismo, el Municipio de la Provincia de Chota también se ha visto afectada por los descontentos de los ciudadanos a lo largo del tiempo, debido a que no logran compensar todas las expectativas debido a que en su Gestión no se realiza adecuadamente el Planeamiento Estratégico Institucional (PEI); así como también el Plan Operativo Institucional (POI) y sobre todo el Presupuesto Público. Es por esta razón que se pretende analizar de qué manera la Gestión Pública influye en la Satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, logrando así que los representantes de la Municipalidad tomen conciencia y realicen un seguimiento y una evaluación para poder tener una mayor Satisfacción del ciudadano.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo influye la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019?

1.2.2. Problema Específico

- a) ¿En qué medida influye el Plan Estratégico Institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019?
- b) ¿De qué manera influye el Plan Operativo Institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019?
- c) ¿Cuál es la influencia del Presupuesto Público en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

1.3.2. Objetivo Específico

- a) Analizar la influencia del Plan Estratégico Institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.
- b) Analizar la influencia del Plan Operativo Institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

- c) Analizar la influencia del Presupuesto Público en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.
- d) Establecer la relación entre la Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

1.4. Justificación de la Investigación

Se considera los siguientes aspectos:

1.4.1. Justificación Teórica

Teóricamente es importante porque esta investigación se realiza con el propósito de saber de una forma más coherente si la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Chota influye de forma positiva o negativa en la Satisfacción del ciudadano durante su Gestión.

1.4.2. Justificación Metodológica

Para alcanzar los objetivos propuestos en el estudio, se utilizará la técnica de investigación como el cuestionario y su procesamiento en software para medir la influencia de la Gestión Pública en la Satisfacción del ciudadano de la Municipalidad.

Asimismo, los resultados obtenidos en la presente investigación se apoyan en técnicas de investigación que son válidas en el medio.

1.4.3. Justificación Práctica

Los resultados obtenidos en la presente investigación permitirán encontrar soluciones concretas a los problemas que se encuentre en la Gestión Pública y Satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota.

Asimismo, se tendrá la posibilidad de proponer cambios durante la Gestión para que logren satisfacer y cubrir las expectativas que tienen los ciudadanos de la Municipalidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2. Fundamentos Teóricos

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Internacionales

Pinochet (2017), realizó la investigación “*Participación Ciudadana En La Gestión Distrital Local: El Caso De La Comuna De Pudahuel*” En el instituto de asuntos públicos de la escuela de pos grado de la universidad de Santiago de Chile. La investigación planteó como objetivo general analizar el estado actual y las características principales de la participación ciudadana en la Gestión Pública local de la comuna de Pudahuel. En cuanto a la metodología, se usó una investigación de tipo explicativa, cuyo fin es tratar de encontrar la explicación de un fenómeno, buscando establecer relaciones de causa – efecto entre variables, el enfoque corresponde a una metodología cualitativa. Se tomó como muestra a 6 personas, de las cuales tres son a dirigentes vecinales de la comuna de Pudahuel y tres son a funcionarios o autoridades municipales vinculadas a la participación ciudadana. Para la recolección de datos se utilizó fuentes primarias como, las entrevistas y fuentes secundarias que son revisión de fuentes bibliográficas. Entre las principales conclusiones se encontró:

- Existe un nivel medio-bajo de participación ciudadana en la Gestión Pública local de la comuna de Pudahuel, que está caracterizado por la participación de una reducida cantidad de habitantes, por la presencia mayoritaria de mecanismos de participación local de

tipo consultivos y por la toma de decisiones municipales centralizadas.

- En la actualidad, la comuna de Pudahuel se caracteriza por contar con un Municipio que posee un bajo interés por la participación de sus ciudadanos.

Rojas (2015), realizó la investigación titulada “*un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la Gestión de una Municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*” en la facultada de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial en la universidad de Chile, planteó como objetivo de investigación Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la complacencia de los ciudadanos que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad, de modo que apoye la Gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social. La metodología que se utilizó en la presente investigación es tipo descriptivo, estableció una muestra de 20 usuarios de los distintos servicios y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta. Las principales conclusiones encontradas son:

- Incapacidad compartida, entre el Estado de Chile y los municipios, de delinear e implementar aspectos

estratégicos en la Gestión local, referente a la mejora de los servicios y respecto a la misión de satisfacer a los Ciudadanos de las comunidades.

- El municipio estudiado en el cual, habiendo cursado por tres diagnósticos elaborados por la Subdere, el ámbito de la satisfacción y relación con los Ciudadanos no ha mejorado.
- Cuentan con un alto nivel de incidencia en el Factor Calidad, ratificando que los ciudadanos de la Municipalidad ponderan un elemento de “Calidad” la agilidad de los procesos de atención, los tiempos reducidos de espera y la percepción de coordinación entre funcionarios.

Sánchez (2015), realizó la tesis titulada *“Percepción Ciudadana y Profesional Sobre Los Servicios Sociales Municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha el la ciudad de Madrid*, sustentada en la facultad de Ciencias Políticas y Sociología en la Universidad Nacional De Educación. A distancia, partió como objetivo de investigación dar a conocer cómo se ha producido la implantación de procesos y modelos de Satisfacción del ciudadano y mejora institucional en los servicios sociales, especialmente en los servicios sociales municipales de Castilla-La Mancha, Madrid 2015. El trabajo realizó como metodología de investigación es de un enfoque de

carácter cuantitativo y cualitativo. De diseño no experimental, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, entrevistas y revisión de bases de datos, llegando a las siguientes conclusiones.

- Incremento de la vulnerabilidad de las personas atendidas (según la información ofrecida para Castilla-la Mancha).
- Expresaban su impotencia para afrontar las nuevas y urgentes demandas que llegaban de la ciudadanía con cada vez medios más escasos.
- Nuevos usuarios llegaron al sistema con problemáticas inéditas hasta el momento: Impago de hipotecas, total carencia de ingresos en muchas unidades familiares.

2.1.2. Nacionales

Hinostroza (2015), realizó la tesis titulada “*La Relación de la Satisfacción de los Pobladores con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica*” sustentada en la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Centro del Perú de Huancavelica, partió como objetivo de investigación Evaluar la relación de la satisfacción de los ciudadanos con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Caja Espiritu Acobamba - Huancavelica.

En esta investigación se utilizó una metodología de investigación tipo Cuantitativa y un diseño no experimental. Se tomó una muestra de 299 pobladores entre la edad de 20 a 64 años. Teniendo como conclusiones lo siguiente:

- Según las estadísticas de la encuesta sobre satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de caja Espíritu de Acobamba Huancavelica determinó que existe un alto nivel de ciudadanos desfavorables con más del 63% y el 22% en un nivel indiferente. Por lo tanto, se llegó a una conclusión que la satisfacción de los ciudadanos no es tan favorable.
- Por otro parte, según estadísticas de la encuesta sobre Gestión Administrativa de la Municipalidad de caja Espíritu de Acobamba Huancavelica se determinó que el 40.9% está en un indiferente y un 35.2% está en un nivel desfavorable. Lo cual se concluyó que la Gestión Administrativa no está en un nivel favorable.

Bernaola (2017), ejecutó la investigación titulada “*Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en la Provincia de Carabayllo, año 2015*” facultad de Ciencias Empresariales de la universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima; la investigación planteó como objetivo Determinar si la Gestión Municipal en seguridad ciudadana tiene concordancia significativa con la satisfacción de los pobladores de

la Urb. Santa Isabel del distrito de Carabayllo-2015, la metodología utilizada es de tipo descriptivo – correlacional de diseño no experimental de tipo transversal la muestra tomada fue de 51 personas la técnica utilizada para la recaudación de datos fue la encuesta. Teniendo como conclusiones lo siguiente:

- La Gestión Municipal de Seguridad Ciudadana tiene relación positiva y significativa con los niveles de satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel de la Provincia de Carabayllo-2015, con una satisfacción moderada de los pobladores.
- La Gestión Municipal con eficiencia institucional en el distrito no tiene relación positiva y significativa con la satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel - Carabayllo-2015, pero si se encuentran satisfechos por la seguridad ciudadana en la urbanización.
- La Gestión Municipal en contextos urbanos adecuados no guarda relación positiva y significativa con los horizontes de satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel de la Provincia de Carabayllo-2015, por ser indicadores no tan frecuentes la percepción de los pobladores no estaba muy claro.

Briceño (2016), realizó la investigación “*Gestión Municipal y Calidad de Servicio Pública en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016*”. Escuela de Académico Profesional de

Administración facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo; en esta investigación se planteó como objetivo sustentar cómo la Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Distrital de Chagay.

La metodología empleada fue método deductivo – inductivo, analítico – sistemático y sistémico de diseño no experimental transversal tomando como muestra a 18 directivos y 15 representantes de las juntas vecinales, las técnicas e instrumentos de recaudación de datos fueron el análisis de documentos, encuestas y navegación por internet teniendo como conclusiones lo siguiente:

- Constituye Debilidades: Lentos trámites administrativos, deficiente suministro de agua potable y alcantarillado y poca supervisión de alumbrado público; lo que genera que la población se muestre insatisfecha con el servicio que ofrece la municipalidad.
- Una de las debilidades en la Gestión Municipal es los recursos humanos considerando que es la fuerza impulsadora para el cambio, por lo tanto, su deficiencia limita el desarrollo institucional.
- Las fortalezas en la Gestión Municipal es la tecnología y el apoyo comunal influye favorablemente en la Satisfacción y Calidad de Servicio Público que se trabaja en limpieza pública, mantenimiento de áreas verdes,

seguridad pública y socio ambiental que sustenta una relación de influencia directa con los Ciudadanos.

Erboso (2019), en su tesis titulada “*Presupuesto por Resultado y Calidad del Gasto Público en la UGEL N° 016, Barranca – 2017*”, la misma que tuvo como finalidad determinar cómo influye el presupuesto por resultado influye en la calidad del gasto público en la UGEL N° 16, Barranca – 2017. El estudio utilizó el diseño de tipo no experimental transaccional explicativa ya que se analizaron las causas y efectos de las variables. La población de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores que corresponden al personal administrativo de la UGEL N° 16, Barranca, teniendo como criterio de inclusión que tuvieran relación con el área de presupuesto y finanzas. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario para medir la variable Presupuesto por Resultado y un cuestionario para medir la variable Calidad del Gasto Público. Los resultados a los que se llegó fue que el 60% refiere que el presupuesto por resultado y la calidad del gasto público se hallan en un nivel medio, por lo tanto, es necesario mejorar los presupuestos del gasto público en relación a las necesidades de la población estudiantil de la provincia de Barranca. Las conclusiones finalmente fueron que el presupuesto por resultado influye significativamente en la calidad del gasto público ($\chi^2 = 0,000$), de la misma manera las dimensiones Formulación estratégica y técnica presupuestal influyen en la

calidad del gasto público en la UGEL N° 16, Barranca en el año 2017.

2.1.3. Locales

Ortíz (2018), realizó la investigación titulada *“Influencia de la Gestión del Tiempo en la Ejecución de Obras Públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2015 – 2016”* escuela de posgrado de Dirección de Proyectos en la universidad nacional de Cajamarca; planteó como objetivo: Determinar la influencia de la Gestión del tiempo en la elaboración de obras públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2015 - 2016. La metodología utilizada en el presente informe tiene un enfoque de investigación cualitativa y cuantitativa asimismo es una investigación de tipo aplicada, adquiere un diseño de investigación no experimental tiene un nivel de investigación longitudinal, descriptiva y correlacional. Obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se ha evidenciado que la Gerencia de Infraestructura tiene un problema serio en cuanto a la Gestión del tiempo de la realización de obras por administración directa, el 2015 del total de sus obras ejecutadas sólo culminó el 13% de obras dentro los plazos establecidos, y en el 2016 del total de sus obras ejecutadas, culminó sólo el 17% de obras en los plazos establecidos.

- En el 2015 y 2016 se ha evidenciado que el 40% de obras han tenido retrasos y han ampliado sus plazos de ejecución, y cerca del 43% de obras estuvieron en ejecución y sólo el 17% de obras fueron ejecutadas dentro de sus plazos definidos.
- Los factores que generan retrasos en la ejecución de obras en términos de los procesos de Gestión del Tiempo, están relacionados con la planificación, monitoreo y el control.

Romero (2017), realizó la investigación titulada “*Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015*”. En la Escuela de Posgrado Maestría en Ciencias de la Facultad de Administración en la Universidad Nacional de Cajamarca; determinó como objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Centro de Atención al poblador frente a la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el Año 2015. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo aplicada de diseño no experimental – correlacional transversal, obtuvo una muestra de 73 usuarios de los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Cajamarca a través del Centro de Atención al Ciudadano y la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta,

aplicada a través de un cuestionario estructurado, teniendo como conclusiones lo siguiente:

- La mayoría del personal que brinda atención al ciudadano, no cumple con el perfil necesario para brindar una alta calidad de atención, sin embargo, esto origina un grado de insatisfacción en los usuarios, además de esto origina inseguridad y no permite avanzar a lo plasmado. Por lo tanto, menciona que existen procedimientos de Gestión CAC pero no son los adecuados para este tipo de problemas es por ello que no hay un avance en cuanto a la atención del usuario.
- Por otra parte, la Municipalidad de Cajamarca, no cuenta con instrumentos de Gestión actualizados, lo cual impide reducir procedimientos innecesarios a través de la simplificación administrativa, ocasionando mayores demoras en la atención al poblador. Según el autor menciona que si no brindan una buena atención al usuario es más probable que el ciudadano se sienta insatisfecho.
- El coordinador del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca debe comunicar a los trabajadores, todas las Funciones básicas del CAC, para lograr un buen clima institucional y brindar un buen servicio al usuario, además debe

promover buenas prácticas y mejora continua de los procesos.

Vega (2017), realizó la investigación titulada “*la Gestión Territorial Municipal y su Influencia en el Desarrollo Local del Distrito de Chetilla – Cajamarca, 2011 – 2016*” de la escuela de posgrado en la Universidad Nacional de Cajamarca estableció como objetivo general, determinar la influencia de la Gestión Territorial Municipal en el desarrollo local del distrito de Chetilla, provincia de Cajamarca, en el periodo 2011 – 2016, a través de un proceso de regresión, para luego plantear sugerencias que promuevan la mejor Gestión territorial y desarrollo local. metodología que se utilizó en esta investigación es de tipo aplicada el nivel de investigación es descriptiva y de asociación correlaciona de diseño no experimental, la técnica utilizada para la recolección de datos fueron entrevistas a funcionarios y análisis de documentos de la MDCH obteniendo como conclusiones:

- Gestión Territorial Municipal no ha mostrado avances significativos dado que en promedio durante el periodo 2011 – 2016 ha sido de 0.28, por ende, se puede afirmar que fue baja.
- El gobierno Municipal del Distrito de Chetilla es uno de ellos, porque en el periodo 2011 – 2016, no ha mostrado avances en la delimitación y ordenamiento territorial, pero

sí en el establecimiento de pactos territoriales y en la articulación y concurrencia intersectoria.

- Se determinó que existe una influencia directa de la Gestión Territorial Municipal en el desarrollo local del distrito de Chetilla en el periodo 2011 – 2016. Además se precisa según la estimación realizada que la Gestión Territorial Municipal explica en un 76.6% el desarrollo local del distrito de Chetilla.

2.2. Bases teóricas

2.1.1. Gestión

Todos realizamos gestiones cuando hacemos un trámite, hablamos con gente para comprar o vender cosas, conseguimos un préstamo, preguntamos por un puesto de trabajo entre otros.

Según Centro Nacional de Organizaciones de la Comunidad CENOC (2007), menciona que gestionar quiere decir realizar las acciones que debemos llevar adelante para resolver nuestros problemas, para reparar las necesidades y demandas que nos propusimos encarar como organización.

También Gestión hace referencia a la forma a través de la cual un grupo de personas establece objetivos comunes, organiza y proyecta las fuerzas, los recursos humanos, técnicos y económicos.

La Gestión es un proceso de construcción colectiva desde las identidades, las experiencias y las habilidades de quienes allí participan.

2.1.2. Gestión Pública:

Especialidad que se enfoca en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, con el objetivo de compensar las necesidades de la ciudadanía e impulsar el progreso del país.

Es la movilización que hace una autoridad pública de sus recursos propios, a fin de producir realizaciones concretas y específicas e individuales. Las autoridades públicas tienen a su disposición medios tales como recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros, entre otros. Los que utiliza para transformarlos en bienes y servicios.

La Gestión Pública es el conjunto de acciones mediante la cual las entidades públicas tienden a lograr sus objetivos y metas, los que están relacionados con las políticas gubernamentales que son establecidas mediante el Poder Ejecutivo.

Según Ortiz (2017), las gestiones gubernamentales nacionales y locales puedan ofrecer bienes y servicios públicos que generen un impacto ya sea positiva o negativamente para los ciudadanos. Esto supone que todo ciudadano y ciudadana tienen el derecho a recibir servicios de calidad durante la realización de un trámite o solicitar algún servicio estatal. Es por ello que la Gestión Administrativa, como parte de la Gestión Pública, juega un papel importante en la calidad de servicio a los usuarios.

La marcha de una Gestión Pública de calidad involucra la ejecución de un observatorio permanente de las apreciaciones de la

ciudadanía y un monitoreo de los resultados de la gestión que garanticen la transparencia operativa. Para poder lograr una gestión pública de calidad se deben medirse en función a la capacidad de satisfacción de las necesidades de los usuarios, de acuerdo también a metas preestablecidas por las entidades públicas que deben estar alineadas y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

2.1.2.1. Planeamiento Estratégico en la Administración Pública

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), es un organismo técnico especializado que ejerce la rectoría efectiva del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico conduciéndolo de manera participativa, transparente y concertada, contribuyendo así al mejoramiento de la eficacia de vida de la población y al desarrollo sostenible del país.

Según Anderson (2018), el Centro Nacional de Planeamiento estratégico es el encargado de brindar los lineamientos necesarios para la articulación entre las políticas públicas, el planeamiento estratégico y el planeamiento operativo tanto a nivel sectorial como territorial en los tres niveles de gestión.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico está integrado por una cadena de Planes Estratégico Nacional que son: El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEDN) los Planes Estratégicos Sectoriales Multianuales (PESEM), los Planes Estratégicos Institucionales (PEI), los Planes Operativos Institucionales (POI) y la asignación presupuestal.

2.1.2.2. Dimensiones de Gestión Pública

a) Plan Estratégico Institucional

De manera sencilla, un Plan Estratégico es un documento que incluyen los componentes del direccionamiento estratégico de la entidad pública, es decir aquellos que orientan el que hacer institucional. (Roncancio, 2018)

La planificación es estratégica como operativa, se forma a través de la "Gestión por objetivos". Se dice que el plan estratégico es un instrumento para dar coherencia a los diversos actos de gobierno que se explican por la manera en que han sido configuradas las razones de interés público, que los ciudadanos han incluido en la carta constitucional que los une y los afirma como nación.

Para Sánchez (2003, pág. 8), la planificación estratégica es el instrumento de gobierno, que disponen las sociedades civilizadas, para definir la "Carta de Navegación" de la nación. Esta precisa, jerarquiza y establece prioridades respecto de las razones de interés público, que los ciudadanos han invocado, para entregar atribuciones a los poderes públicos; por tanto, define, la estrategia, las políticas, las metas y los objetivos.

Según, Briceño & Távara (2018, pág. 17) La Gestión Estratégica de una ciudad es la que promueve y canaliza la cooperación entre los actores urbanos, es decir, de los que tienen capacidad de transformar la ciudad, para definir una estrategia compartida y sobre todo sinérgica, de la ciudad; impulsar la realización de los principales proyectos motores o estructurantes.

Para Mendoza (2013) Un plan estratégico es un instrumento orientador de la Gestión Institucional de una entidad pública y contiene los siguientes:

- **Misión:** Constituye la esencia de toda persona, empresa u organización. La misión indicará que es lo que hacemos, hacia donde está dirigido nuestro esfuerzo y aquello que nos hace diferentes. (Taylor, 2010)
- **Visión:** Es ese punto en el futuro a donde queremos llegar, que es lo que queremos lograr con el paso del tiempo en un muy largo plazo. Una buena visión debe ser motivadora para todos los integrantes del equipo u organización. (Taylor, 2010)
- **Objetivos Estratégicos:** Los objetivos se podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica.

Los objetivos estratégicos son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo. Podría decirse que los objetivos son los que determinan qué es lo realmente importante en su estrategia organizacional. (Roncancio, 2018)

- **Políticas de Calidad:** La finalidad de permitir a sus integrantes, ejecutivos y trabajadores encausar sus iniciativas, fomentar el trabajo en equipo, para que de esta forma se integren y coordinen los esfuerzos las distintas áreas de la empresa en una misma dirección, dentro de un marco de confianza el mismo que es

fundamental seguir y lograr con los objetivos que se trace la administración. (Sotomayor, 2006, pág. 5)

b) Plan Operativo Institucional

Es el Instrumento de gestión que contiene la programación de actividades a corto plazo de los diferentes órganos del Gobierno tanto nacional, regional y local.

Para Alvarado (2018), Un plan operativo institucional (POI) en el contexto del derecho local peruano: Constituye el instrumento de planificación anual que desagrega el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) o Plan Estratégico Institucional (PEI) a fin de ponerlo en operación, desagregándolo en programas, actividades, metas y proyectos, concordantes con los objetivos estratégicos y las políticas definidas por la gestión municipal, dentro del marco de sus competencias. Este instrumento de Gestión Municipal se complementa con el presupuesto municipal.

Según Pérez & Gardey (2013), un plan operativo es el instrumento donde se sitúa por escrito cuáles serán los pasos que realizara la entidad, así mismo se establece las acciones que deberán desempeñar quienes participan en la actividad de producción y venta de servicios, así como también los objetivos que se desean alcanzar al concluir una determinada fase. El mismo que está compuesto por varios pasos como:

- **Planificación:** Pasos que se realizan a fin de cumplir objetivos para realizar una infinidad de propósitos

- **Programación:** Pasos que se realiza en diversas actividades, para conseguir que cada parte que entrará en el proceso, tenga conocimiento de cuáles son sus responsabilidades.
- **Seguimiento y Evaluación:** Analizar el desempeño de las distintos agentes que intervienen en la elaboración a fin de saber utilizar al máximo los recursos y recuperar, en caso de que fuera necesario.

Así mismo cabe resaltar que para que un plan operativo sea eficiente, todas las partes deben desempeñar con cinco normas: ser efectivos (hacer correctamente lo que se especula de ellos), ser eficientes (ejecutar adecuadamente su labor), ser responsables (cumplir el trabajo con plena responsabilidad), ser oportunos (realizar el trabajo en el tiempo establecido) y ser rentables (producir al máximo los recursos que se les han dado, es decir con una rentabilidad óptima).

c) **Presupuesto Público**

El Presupuesto Público es el instrumento principal de manejo del Estado. A través del mismo, se define e instrumenta anualmente las distintas políticas públicas que determinarán la intervención del Estado en la sociedad. El Presupuesto define como se distribuirán los recursos financieros que la sociedad transfiere al Estado a través del sistema tributario. (Rdríguez & Arturo, 2018).

Mencionan que el presupuesto público tiene una fuerte relación con la política y con el poder, ya que es una herramienta de vital importancia en la Gestión y Administración de los recursos públicos, asimismo en el presupuesto público existen cuatro características que ayudan a cubrir las necesidades del usuario estas son: el control, planificación, orden y la evaluación de la Gestión. Según el autor resalta que el presupuesto público es el instrumento en el cual se proyectan los ingresos a obtener, los cuales permiten realizar los gastos en función de las políticas del gobierno.

Según (Rdríguez & Arturo, 2018), el presupuesto público es un instrumento esencial para la toma de decisiones de todos los gobiernos territoriales, en la cual se puede dar cumplimiento a los programas de gobierno y los propósitos de desarrollo a fin de poder impulsar y propiciar la satisfacción de necesidades primordiales de la población y el desarrollo de los territorios.

La productividad del gasto público es tema central en la sostenibilidad de los programas y producción de bienes y servicios públicos, especialmente cuando los recursos para financiarlos son limitados.

- Presupuesto Público asignado a la Municipalidad Provincial de Chota – Cajamarca 2019.

De acuerdo al análisis de inversión del presupuesto público que se invierten en las obras de la Municipalidad Provincial de Chota se observa que existe una deficiente gestión en el avance de proyectos ejecutados como se puede observar en el siguiente cuadro: Se observa que se tiene obras paralizadas desde el año 2019, lo cual no se finaliza al 100% las obras proyectadas. (Portal Del Estado Peruano, 2019)

OBRAS DE MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA
(CAJAMARCA / CHOTA / CHOTA)
RUC 20220499767
N° DE OBRAS REGISTRADAS : 119

| CÓDIGO INFOBRAS | NOMBRE DE LA OBRA | MONTO DE APROBACIÓN DE EXP. TÉCNICO | MODALIDAD | FECHA DE INICIO | AVANCE FÍSICO(%) | ESTADO | VER DETALLE |
|-----------------|--|-------------------------------------|--------------|-----------------|------------------|------------|-------------|
| 114867 | CREACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA FAMILIA EN EL CENTRO POBLADO DE CHETILLA, DISTRITO DE CONCHAN - PROVINCIA DE CHOTA - DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA | S/. 290,533.77 | Adm. Directa | 14/10/2019 | 75.32 % | Paralizada | |
| 114859 | CREACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA FAMILIA EN EL CENTRO POBLADO DE CHUYABAMBA ALTO, DISTRITO DE CHOTA - PROVINCIA DE CHOTA - DEPARTAMENTO DE CAJAMARCA | S/. 247,786.53 | Adm. Directa | 14/10/2019 | 90.73 % | Paralizada | |
| 94392 | MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSITABILIDAD VEHICULAR Y PEATONAL DE LOS IRONÉS: JR. SAGRADO CORAZÓN CUADRA N° 01, PSJE. HERMANA LUISA BENITO, PSJE HNA POMPEYA PORTAL Y AVENIDA TODOS LOS SANTOS CUADRA N° 01 DISTRITO DE CHOTA - PROVINCIA DE CHOTA - REGIÓN CAJAMARCA | S/. 298,201.14 | Por Contrata | 10/10/2019 | 96.52 % | Finalizada | |
| 92856 | RENOVACIÓN DE PISTAS; EN EL(LA) RECONSTRUCCION DE TRAMO 2-85 - AVENIDA FRAY JOSE ARANA DESDE CALLE SAGRADO CORAZON HASTA JR. ESEQUIEL MONTOYA EN LA LOCALIDAD CHOTA, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA CHOTA, DEPARTAMENTO CAJAMARCA. | S/. 2,313,796.73 | Por Contrata | 03/06/2019 | 73.54 % | Paralizada | |
| 92855 | RENOVACIÓN DE PISTAS; EN EL(LA) RECONSTRUCCION DE TRAMO 2-94 - AVENIDA INCA GARCILAZO DESDE JR. ESEQUIEL MONTOYA HASTA PASEO SAN MATEO EN LA LOCALIDAD CHOTA, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA CHOTA, DEPARTAMENTO CAJAMARCA | S/. 5,280,301.90 | Por Contrata | 15/05/2019 | 91.79 % | Finalizada | |
| 92856 | RENOVACIÓN DE PISTAS; EN EL(LA) RECONSTRUCCION DE TRAMO 2-85 - AVENIDA FRAY JOSE ARANA DESDE CALLE SAGRADO CORAZON HASTA JR. ESEQUIEL MONTOYA EN LA LOCALIDAD CHOTA, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA CHOTA, DEPARTAMENTO CAJAMARCA. | S/. 2,313,796.73 | Por Contrata | 03/06/2019 | 73.54 % | Paralizada | |
| 92855 | RENOVACIÓN DE PISTAS; EN EL(LA) RECONSTRUCCION DE TRAMO 2-94 - AVENIDA INCA GARCILAZO DESDE JR. ESEQUIEL MONTOYA HASTA PASEO SAN MATEO EN LA LOCALIDAD CHOTA, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA CHOTA, DEPARTAMENTO CAJAMARCA | S/. 5,280,301.90 | Por Contrata | 15/05/2019 | 91.79 % | Finalizada | |
| 92853 | RENOVACIÓN DE PISTAS; EN EL(LA) RECONSTRUCCION DEL TRAMO 2-93B - JR. SAGRADO CORAZON CUADRA N° 01, DESDE CALLE TUPAC AMARU HASTA AV. FRAY JOSE ARANA EN LA LOCALIDAD CHOTA, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA CHOTA, DEPARTAMENTO CAJAMARCA | S/. 310,990.16 | Por Contrata | 16/01/2019 | 100 % | Finalizada | |
| 92846 | RENOVACIÓN DE PISTAS; EN EL(LA) RECONSTRUCCION DE TRAMO 2-1176 - PUENTE PUENTE COLIMAYO DESDE SAGRADO CORAZON DE JESUS HASTA PROLOS SAGRADO CORAZON DE JESUS EN LA LOCALIDAD CHOTA, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA CHOTA, DEPARTAMENTO CAJAMARCA | S/. 780,726.90 | Por Contrata | 12/01/2019 | 85.7 % | Finalizada | |
| 92847 | RENOVACIÓN DE PUENTE DE CARRETERA; EN EL(LA) RECONSTRUCCION DE TRAMO 2-1190 - PUENTE LAS LAGUNAS DESDE PASEO AGRICULT. HASTA PASEO AGRICULT EN LA LOCALIDAD CHOTA, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA CHOTA, DEPARTAMENTO CAJAMARCA | S/. 541,644.06 | Por Contrata | 10/01/2019 | 99.70 % | Finalizada | |
| 85633 | INSTALACIÓN DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO DE LA LOCALIDAD DE SANTA ROSA BAJO, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA DE CHOTA - CAJAMARCA | S/. 3,410,881.87 | Por Contrata | 10/01/2019 | 98.58 % | Finalizada | |
| 92526 | MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSITABILIDAD DE LA AV. AGRICULTURA CUADRAS 1 Y 2 DE LA CIUDAD DE CHOTA, DISTRITO DE CHOTA, PROVINCIA DE CHOTA - CAJAMARCA | S/. 603,330.62 | Por Contrata | 29/12/2018 | 87.7 % | Finalizada | |

FIGURA 1: Obras de Municipalidad Provincial de Chota

Fuente: Portal de Estado Peruano (2019).

2.1.3. Servicio

Constituyen el conjunto de prestaciones y atenciones que el cliente espera recoger de alguna organización. La calidad de un servicio es medida en base al nivel de aceptación que los clientes pueden tener.

2.1.4. Calidad de Servicio de Atención

La Calidad de Servicio de atención es de suma importancia en cualquier entidad ya sea pública o privada, Para lograr una buena satisfacción del usuario o de los ciudadanos se debe recibir servicios de calidad durante toda la gestión, logrando impactar en el servicio final que se presta.

Los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “Momentos de la Verdad” del cliente y el proveedor del servicio. (Duque, 2005) citó a (Groaros 1984, p. 37).

Asimismo, Pizzo (2013), hace referencia que la calidad de servicio es el hábito desarrollado por una organización para aclarar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles un servicio accesible, adecuado, ágil, útil, oportuno, seguro y confiable, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido, facilitando mayores ingresos y menores gastos para la organización. Citado por (López, 2013).

2.1.5. Medición de calidad de servicio de atención Mediante el modelo SERVQUAL

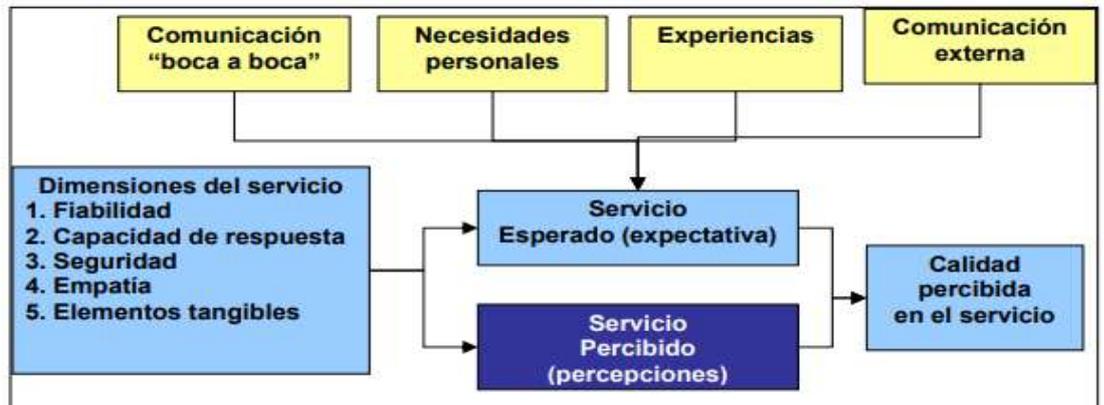


FIGURA 2: Modelo de evaluación del cliente sobre Satisfacción del ciudadano.

Fuente: Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) citado por Ganga, Alarcón, & Pedraia (2019).

En el año 1988 Parasuraman, Zeithaml y Berry proponen un instrumento de medida denominado SERVQUAL por las palabras en inglés Service Quality para evaluar la Satisfacción del Ciudadano como se muestra en la figura 1.

La escala SERVQUAL ha sido ampliamente aceptada y utilizada en numerosos contextos, demostrando así que puede ser una herramienta eficaz y adecuada para medir la Satisfacción del cliente y calidad de servicio en las distintas industrias. Este enfoque considera un análisis de encuesta basado en la evaluación de la calidad del servicio percibida y esperada por parte de los clientes. Esta escala se basa en cuestionarios aplicados de manera directa a los usuarios, incorporando aspectos cuantitativos y cualitativos agrupados en cinco dimensiones (Ganga, Alarcón, & Pedraja, 2019)

1. Confiabilidad: Capacidad para realizar el servicio propuesto de manera confiable y precisa.
2. Capacidad de respuesta: Capacidad de atender las necesidades de la persona y de proporcionar un servicio rápido y oportuno.
3. Seguridad/Competencia: Conocimiento por parte de los/as servidores/as y su habilidad de inspirar confianza sobre lo que están realizando.
4. Empatía: La capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante la identificación de los mismos y la atención individualizada a la persona usuaria.
5. Aspectos tangibles: Aspecto y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal.

2.1.6. Servicio de Atención al Ciudadano

Según Bolaños (2015), el servicio de atención al usuario o ciudadano comprende prestar servicios de calidad, donde todas las acciones o inacciones de la entidad a lo largo del ciclo de la Gestión impactan siempre positivamente en el servicio final que se presta. Así mismo cabe señalar que todo ciudadano sea que opere en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. Esto implica:

- Que se debe contar con una Administración Pública que sea moderna y transparente.

- Los ciudadanos deben recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios que se prestados en las entidades públicas.
- Recibir siempre un trato respetuoso y amable sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad.

2.1.7. Satisfacción del Ciudadano: En un sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del Ciudadano, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. También la satisfacción en la calidad de servicio es un componente de la satisfacción del usuario.

Philip kotler (2006), define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata, por su parte el cliente satisfecho se mantendrá leal a su proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional, citado por: (Alpizar Domínguez, 2015).

Por su parte, Zeithaml y Bitner (2002) explican que el término satisfacción es el resultado de la evaluación hecha por el cliente sobre el servicio recibido, es decir, las experiencias de los usuarios contrastan sus expectativas con el servicio que se les ha brindado. En ese sentido, si el cliente resulta insatisfecho es porque el servicio que se le ha brindado no ha colmado sus expectativas. Citado por: (López Vásquez, Olivera Hospinal, & Tinoco Reyes, 2018).

También para (López Vásquez, Olivera Hospinal, & Tinoco Reyes, 2018), la satisfacción del cliente tiene un componente derivado de las características del producto o servicio, dichas características se suman a las percepciones de calidad que el usuario tenía previamente, a partir de ello, el usuario brinda un juicio sobre su nivel de satisfacción.

De acuerdo a lo analizado en los párrafos anteriores sobre las posturas de los distintos autores, la satisfacción del cliente es, principalmente, una valoración posterior. La cual se realiza en última instancia sobre un producto o servicio.

2.1.7.1. Dimensiones de Satisfacción del ciudadano

a) **Servicio de Atención:** Durante el proceso de la administración pública, un cliente es reconocido como el ciudadano o usuario que adquiere un servicio. Las entidades públicas deben garantizar una atención buena, logrando satisfacer sus necesidades esenciales.

Según Linares (2014), menciona que para alcanzar dicho objetivo de una buena atención se deberán implantar un enfoque integral de servicio al ciudadano, basados con el direccionamiento estratégico y la buena elección del talento humano. Así mismos se deben fijar que el servicio brindado cumpla con los estándares de calidad que están sujetas a las normas que establece el estado.

Para Solano (2017), Atención al usuario se basa en la atención a la persona que se acerca (física o virtualmente) a la institución. Atender al ciudadano es algo mucho más profundo que la orientación que se brinda. Tener un buen servicio es priorizar las molestias que tienen los ciudadanos y atenderlas. Esto quiere decir que se debe reconocer cuáles son los problemas cotidianos que presenta la ciudadanía y trabajar arduamente para abordarlos adecuadamente, esto implica también trabajar en función a indicadores de gestión basados en la satisfacción de las personas con los servicios y, sobre todo con la solución de sus problemas.

b) Seguridad: Habilidades que desarrollan los colaboradores y que muestran credibilidad y confianza al cliente.

El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la organización o unidad organizativa adecuada. La profesionalidad del personal que interactúa con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza durante del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de duda sobre el proceso y sus resultados.

La seguridad es la Capacidad y voluntad que tiene los colaboradores para inspirar confianza hacia sus clientes. (Castillón & Cochachi, 2014).

Según Reye (Reyes, 2018)s (2018), para que una empresa muestre seguridad debe anunciar lo que ofrece al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio, al mismo tiempo, esa acción, protegera y da fortaleza a los empleados los cuales inspiraran confianza, haran que los clientes se sientan seguros en sus operaciones, es de suma importancia que los empleados siempre se muestren amables, competentes y deben de responder las diversas preguntas de los clientes.

Por otra parte Vázquez (2020), menciona que la seguridad es la credibilidad y confianza que proporcionan los empleados y empresa en general mostrando conocimiento claros, brindando atención adecuada y sobretodo contar con las habilidades

necesarias para brindar seguridad al momento de ofrecer un producto o al momento de brindar servicio.

- c) **Capacidad de respuesta:** Como toda organización que brinda servicios su existencia dependerá de su posicionamiento en el mercado, en tal sentido el estado, a través de las municipalidades manejan una cadena de servicios a los ciudadanos, quienes buscan respuestas inmediatas que satisfagan sus expectativas. los colaboradores deben estar dispuestos a atender cualquier situación imprevista, es decir disposición para proporcionar un servicio rápido.

Para Castellón & Cochachi (2014), la capacidad de respuesta es la voluntad que se tiene para ayudar a los clientes y prestar el servicio con prontitud, dando respuesta a sus solicitudes, preguntas, reclamos y los problemas de los clientes. Por otra parte, se debe comunicar a los clientes el lapso de tiempo que deben esperar para recibir la respuesta a sus preguntas o la atención de sus problemas; capacidad de respuesta también comprende la noción de flexibilidad y la capacidad para personalizar el servicio a las necesidades del cliente.

Así mismo, Reyes (2018), hace referencia que la capacidad de respuesta es la habilidad del personal de la organización, para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Siempre tiene que estar presente el espíritu y deseo de ayudarlos. Asimismo, el personal tiene que estar listo para

responder a las peticiones y solucionar los problemas de los clientes.

2.2. Definición de Términos Básicos

- **Municipalidad:** La Contraloría General de la República (2018), menciona que las Municipalidades como Órganos del Gobierno Local, tienen asignado la funciones de organizar, reglamentar y la administrar los servicios públicos de su responsabilidad; como la planificación del desarrollo tanto urbano como rural y la ejecución de obras de infraestructura local.
- **Objetivos Estratégicos.** Fin deseado clave para la organización. Es necesario definir los objetivos de forma coherente a la estrategia de la compañía para así utilizar el Cuadro de Mando Integral como una herramienta de Gestión enfocada a la implantación de la estrategia. (Rodríguez & Angélica, 2014, pág. 7).
- **Presupuesto:** Análisis sistemático que analiza el futuro y presente de un proceso productivo y financiero de una empresa, calculando las entradas y salidas de los recursos, dinero, tiempo, materiales, uso de maquinaria y espacio (Villegas, 2012).
- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que pretende satisfacer necesidades, gustos y preferencias, logrando satisfacer con expectativas del comprador (Ruiz, 2011).

- **Eficiencia:** Expresión que mide la capacidad o cualidad de un sistema o sujeto económico para alcanzar el cumplimiento de un objetivo determinado, disminuyendo el empleo de recursos. (Jaime, 2017) cito a (Fernández-Rios y Sánchez, 1997).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

La Gestión Pública influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

2.3.2. Hipótesis Específica

- a) El Plan Estratégico Institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.
- b) El Plan Operativo Institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.
- c) El Presupuesto Público influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.
- d) La relación entre la Gestión Pública y la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, es directa.

2.4. Operacionalización de las variables

TABLA 1: Operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|--------------------------------------|--|--|---|---|---------------------------------|
| 1. Gestión pública. | <p>La gestión, pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos. Ésta es una definición muy general que hay que matizar y concretar desde diferentes puntos de vista. La acción pública se desarrolla en varias dimensiones que actúan simultáneamente. (Bastidas, 2019, pág. 14)</p> | <p>La gestión pública es una actividad que se centra en la correcta y eficiente administración de los recursos con los cuales cuenta. Las variables se definen operativamente a través de las dimensiones:</p> | <ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico institucional | <ul style="list-style-type: none"> Misión Visión Objetivos estratégicos Normas | <p>Cuestionarios a realizar</p> |
| 2. Satisfacción del ciudadano | <p>Philip kotler (2006), define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa. (Alpizar Domínguez, 2015).</p> | | <ul style="list-style-type: none"> Plan operativo institucional Presupuesto público Atención al cliente Seguridad Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> Planificación Programación de tiempo Seguimiento Formulación Ejecución Control Evaluación Amabilidad Compromiso Comunicación Calidad Confianza Seguridad Transparencia Profesionalidad Entrega en el plazo Reconocimiento y solución de problemas Disponibilidad Mejoramiento | |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación.

El tipo de investigación utilizada en la presente investigación es de tipo aplicada debido a que busca dar solución a los problemas ya identificados, utilizando los conocimientos adquiridos.

Según Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “Investigación Práctica o Empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. Citado por (Vargas, 2009).

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es Descriptivo - Correlacional, debido a que en la presente investigación tiene como finalidad la descripción precisa de la Gestión Pública y Satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2020 tal y como se presenta.

Según Cazau (2006), una investigación correlacional “tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, buscan establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están)”.

3.2. Método y Diseño de la Investigación

3.2.1. Método de la Investigación

El método que se utilizó es de tipo hipotético-deductivo, debido a que en el procedimiento partimos de una hipótesis y eso me permite llegar a una conclusión que nieguen o falseen dichas hipótesis, Así se utilizó un método donde se parte de un contexto general a un el contexto específico, así como sustenta Rodríguez & Pérez (2007), que Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares. Consiste en soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales.

3.2.2. Diseño de la Investigación

El diseño utilizado en el presente trabajo es No Experimental de tipo transversal, debido a que no se manipuló ninguna de las variables y es transversal porque la investigación fue realizada en una sola etapa de tiempo y en un mismo sujeto.

Según Kerlinger y Lee (2002), menciona que una investigación no experimental es la indagación empírica y sistemática en la que el investigador no tiene un control directo de las variables independientes, debido a que sus revelaciones ya han ocurrido o a que son sustancialmente no manipulables. Citado por (Moreno, 2019).

3.3. Unidad de análisis

Como unidad de investigación se consideró a los ciudadanos que acuden y están en constante relación con la Municipalidad Provincial de Chota.

3.4. Población

Según López(2004), menciona que la población “Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación (pág. 8).”

En la presente investigación se tomará como población a 70 ciudadanos mayores de 18 años están en constante relación con la municipalidad y cumplen alguna función con el desarrollo de la Provincia de Chota.

TABLA 2: Población de estudio

| Población | Cantidad |
|---|-----------------|
| Presidentes de juntas vecinales | 7 directivos |
| Rondas urbanas | 22 directivos |
| Alcaldes de centros poblados | 11 directivos |
| Tenientes gobernador | 22 directivos |
| Directores de centros educativos nivel primario | 30 directivo |
| Total | 70 |

Fuente: Elaboración propia

3.5. Muestra

Según Carrillo (2015), La muestra puede ser definida como un subgrupo de la población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición (p. 8).

n = Tamaño de la muestra

N = Población total = **70**

E = Error de muestreo (6.2%)

z = Porcentaje de fiabilidad (90%=1.645)

q = Probabilidad de no ocurrencia (50%)

p = Probabilidad de ocurrencia (50%)

Para su cálculo aplicamos la siguiente formula.

$$n = \frac{z^2 Npq}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1,645)^2 \times 70 \times 0,5 \times 0,5}{0,062^2 \times (363 - 1) + (1,645)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 50$$

Entonces la muestra será de 50 Ciudadanos que acuden con frecuencia a la Municipalidad Provincial de Chota.

3.6. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas

Según, Arias (2006), define las técnicas de recolección de datos como el procedimiento y forma particular de obtener información de un grupo de estudio; sin embargo, el instrumento es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para almacenar información. Citado por (Contreras & Roa, 2015).

La técnica que utilizada en la presente investigación es la encuesta, debido a que se pretende obtener información mediante enunciados con alternativa.

Según Álvarez (2001), menciona que mediante la aplicación de la encuesta se obtendrá información de un grupo de personas relacionadas con el problema de estudio, seguidamente, por medio de un análisis cuantitativo o cualitativo, generar las conclusiones que corresponda a los datos recogidos. Citado por (Contreras & Roa, 2015).

3.6.2. Instrumentos

El instrumento aplicado para esta investigación es un cuestionario de encuesta que se ejecutará bajo la escala de Likert debido a que se pretende medir la Gestión Pública y la Influencia en la Satisfacción del ciudadano que viene brindando la Municipalidad del Provincial de Chota.

Para Contreras & Roa (2015), la escala de Likert es un instrumento de medición o de recolección de datos, es una escala que mide las

actitudes y se emplea cuando se desea preguntar varias cuestiones que compartan las mismas opciones de respuesta. La persona debe escoger la categoría de respuesta que represente su opinión, bajo de ítem de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de las personas.

Para nuestra investigación utilizaremos la escala:

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

3.7. Aspectos Éticos de la Investigación

En cuanto a los aspectos éticos tomados en cuenta para esta investigación se constituyen en la necesidad de la seguridad de los ciudadanos involucrado en la recolección de información. Para ello se toman en cuenta los principales aspectos éticos:

1. Respeto de la información brindada por parte de los ciudadanos encuestados con el fin de evitar daños o perjuicios posteriores.
2. Respeto y confiabilidad de la información que nos brinda la Municipalidad, usándola únicamente para nuestro trabajo de investigación.

Por otra parte, también cabe mencionar que todas las informaciones establecidas en el presente proyecto de investigación están debidamente citadas por el autor.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

A continuación, Mostramos los resultados del trabajo de campo y análisis de los datos obtenidos. Primeramente, presentamos los resultados recogidos de la variable Gestión Pública a través de las dimensiones Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional y Presupuesto Público. Se tomó la decisión de aplicar el instrumento a 50 ciudadanos que están en constante relación con la Municipalidad Provincial de Chota, con la finalidad de determinar la Satisfacción del Ciudadano de dicha entidad pública, a fin de conservar las expectativas y percepciones de los ciudadanos. En la variable Satisfacción del Ciudadano se utilizó el instrumento que contiene dimensiones como el Servicio de Atención, Seguridad y Capacidad de Respuesta para determinar cuál es el grado de Satisfacción respecto al servicio de Atención que brinda la Municipalidad de Chota.

En la presente investigación se obtuvo un coeficiente alfa de cronbach de 0.90 para la variable Gestión Pública y un coeficiente alfa de cronbach de 0.86 para la variable Satisfacción del Ciudadano, Es decir, que para los dos casos se alcanzó el nivel de significancia estadística ($p < 0.1$), lo que indica que dicho instrumento cumple con los requisitos para ser aplicado para obtener los resultados en la presente investigación.

Como señala Oviedo & Campo (2005), que el valor mínimo que es aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach debe ser mayor o igual a 0,70; si es que está por debajo de ese valor la consistencia de la escala utilizada es baja, así mismo el valor máximo que se puede obtener es 0,90, si está por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación en varios ítems y están midiendo exactamente el mismo elemento; esto quiere decir, que los

ítems redundantes deben eliminarse. Usualmente, se espera obtener valores de alfa de cronbach que oscilen entre 0,80 y 0,90.

4.1.1. Análisis Descriptivo

Después de haber aplicado el instrumento a 50 ciudadanos que acuden con más frecuencia a la Municipalidad Provincial de Chota, en la Tabla N° 3 se observó que el 74% de los usuarios son varones y el 26% son mujeres. (Ver figura 3).

TABLA 3: Genero según Ciudadano

| GENERO | CANTIDAD | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Masculinos | 37 | 74% |
| Femenino | 13 | 26% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

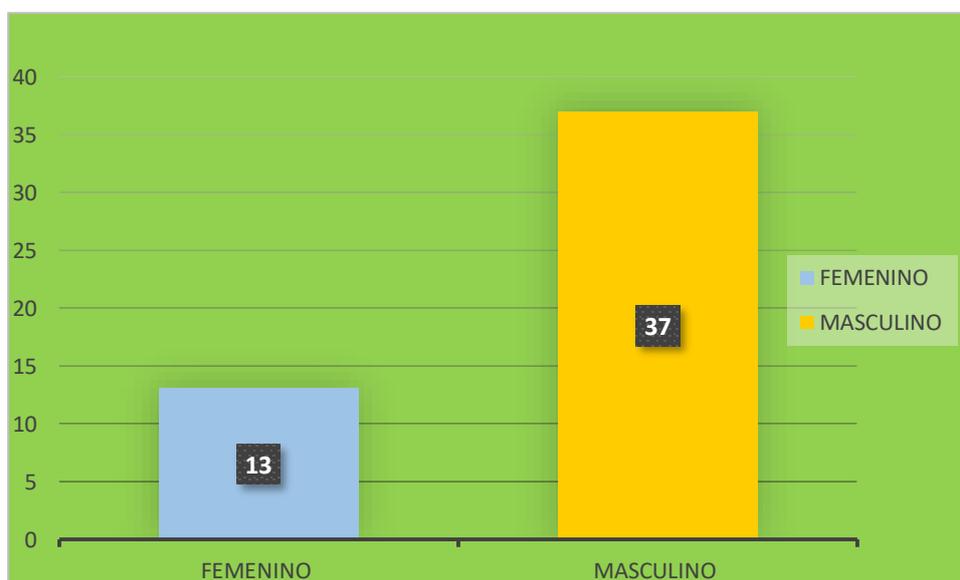


FIGURA 3: Género según Ciudadano. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

En la Tabla 4, se observa que los usuarios que más acuden a la Municipalidad Provincial de Chota se encuentran en la edad de 41 a 50 años con un 46%, seguido están los usuarios que oscilan en las edades de 31 a 40 años con un 34%, seguidamente están los usuarios con una edad de 18 a 30 y mayores a 51 años con un 10% (Ver Figura 4).

TABLA 4: Edad de los Ciudadanos

| EDAD | CANTIDAD | % |
|--------------|-----------------|-------------|
| 18- 30 | 5 | 10% |
| 31-40 | 17 | 34% |
| 41-50 | 23 | 46% |
| >51 | 5 | 10% |
| TOTAL | 50 | 100% |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

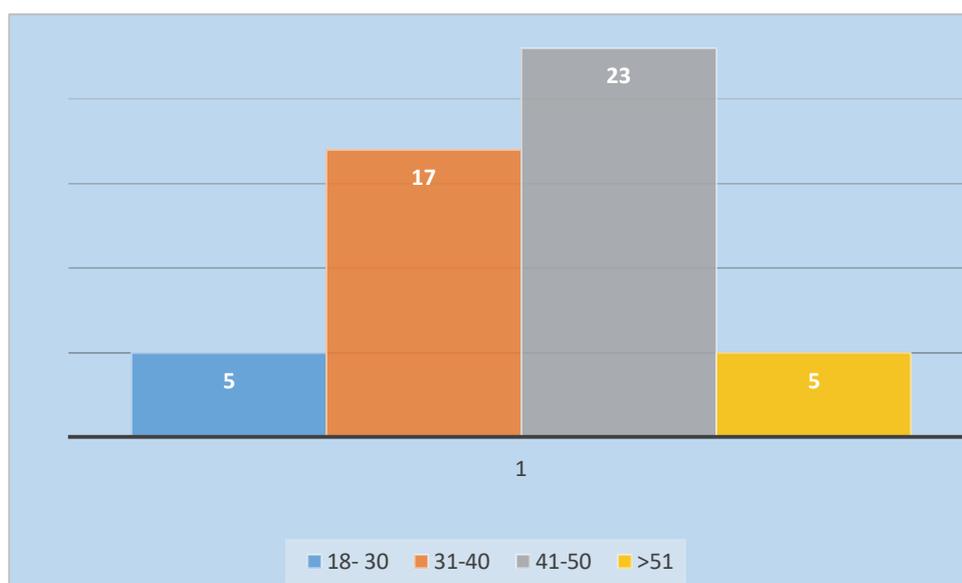


FIGURA 4: Edad según Ciudadano. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

4.1.1.1. Estadísticos Descriptivos de la Variable Gestión Pública

A continuación, se puede observar el análisis de las dimensiones de la variable Gestión Pública aplicado a los Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota. se halló que la dimensión Presupuesto Público es de mayor énfasis dominante con un valor promedio 7.84 con una desviación estándar de 2.93, seguido tenemos la dimensión Plan Operativo Institucional con un promedio de 7.70 y una desviación estándar de 2.21. La dimensión con menor énfasis es Plan Estratégico Institucional con un promedio 7.00 y una desviación estándar de 1.87. (Ver tabla 5).

TABLA 5: Estadísticos descriptivos de Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | N | ESTADISTICOS | | | | | |
|--------------------------------|--------|--------------|---------|----------------|--------|--------|--------|
| | | Media | Mediana | Desv. Estandar | Mínimo | Máximo | Suma |
| GESTION PUBLICA | Válido | | | | | | |
| PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | 50 | 6.9000 | 7.0000 | 1.87628 | 4.00 | 11.00 | 345.00 |
| PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL | 50 | 7.7000 | 7.5000 | 2.21544 | 4.00 | 12.00 | 385.00 |
| PRESUPUESTO PUBLICO | 50 | 7.8400 | 8.0000 | 2.93717 | 4.00 | 12.00 | 392.00 |

a. Descripción de la Dimensión Plan Estratégico Institucional

Esta dimensión está orientada a la organización y orientación estratégicamente de las acciones para alcanzar objetivos que sean acordes a la Misión, Visión y Normas establecidas. Seguidamente, mostramos el análisis de los ítems 1, 2,3 y 4. La Tabla N° 06 describe las expectativas de los Ciudadanos respecto a la Misión de la Municipalidad donde se observa que el 36% de los encuestados opinan que los funcionarios

públicos de la Municipalidad nunca hacen saber la Misión, el 34% indican que casi nunca, el 20% menciona a veces, el 6% indican que casi siempre y mientras que el 4% indican siempre hacen saber la Misión de dicha entidad. La tabla N° 07 muestra que el 36% de los encuestados opinan que casi nunca hacen saber la Visión, mientras que un 32% mencionan que nunca, el 22% expresa que a veces, el 6% opinan que casi siempre y mientras que el 4% opinaron que siempre. La tabla N° 08 muestra que el 56% de los encuestados opinan que nunca hacen saber los objetivos Estratégicos, el 34% indican nunca, el 6% opinaron que casi siempre, mientras que el 4% opinó que siempre. La tabla N° 09 muestra que el 40% de los encuestados opinan que la Municipalidad nunca trabaja acorde a las Normas establecidas por el Estado, mientras que un 34% mencionan que casi nunca, el 16% opinan que a veces, el 6% opinan que casi siempre y finalmente el 4% de los encuestados opinan que siempre los funcionarios públicos de la Municipalidad trabajan acorde a las Normas establecidas por el Estado todo se debe a que aún no se cuenta con un Plan Estratégico Institucional bien estructurado o no existe una programación que se cumplan. (Ver figura 04, 05,06 y 07).

TABLA 6: Estadísticos descriptivos - Los funcionarios públicos hacen saber la Misión - Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 17 | 34,0 | 34,0 | 34,0 |
| | NUNCA | 18 | 36,0 | 36,0 | 70,0 |
| | A VECES | 10 | 20,0 | 20,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019

TABLA 7: Estadísticos descriptivos - Los funcionarios públicos hacen saber la Visión – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 18 | 36,0 | 36,0 | 36,0 |
| | NUNCA | 16 | 32,0 | 32,0 | 68,0 |
| | A VECES | 11 | 22,0 | 22,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 8: Estadísticos descriptivos - Los funcionarios públicos hacen saber los Objetivos Estratégicos – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 28 | 56,0 | 56,0 | 56,0 |
| | NUNCA | 17 | 34,0 | 34,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 9: Estadísticos descriptivos – la Municipalidad trabaja acorde a las normas establecidas por el estado - Ciudadanos de la Municipalidad de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 17 | 34,0 | 34,0 | 34,0 |
| | NUNCA | 20 | 40,0 | 40,0 | 74,0 |
| | A VECES | 8 | 16,0 | 16,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

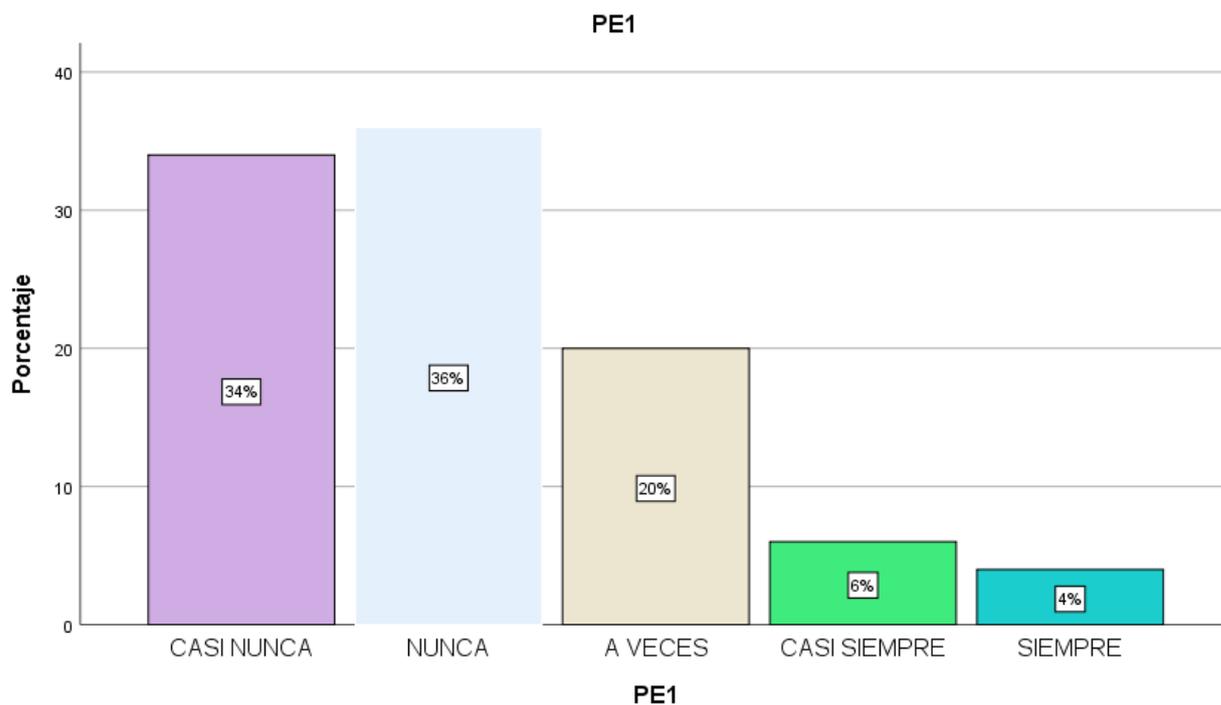


FIGURA 5: Los Funcionarios Públicos hacen saber la Misión. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

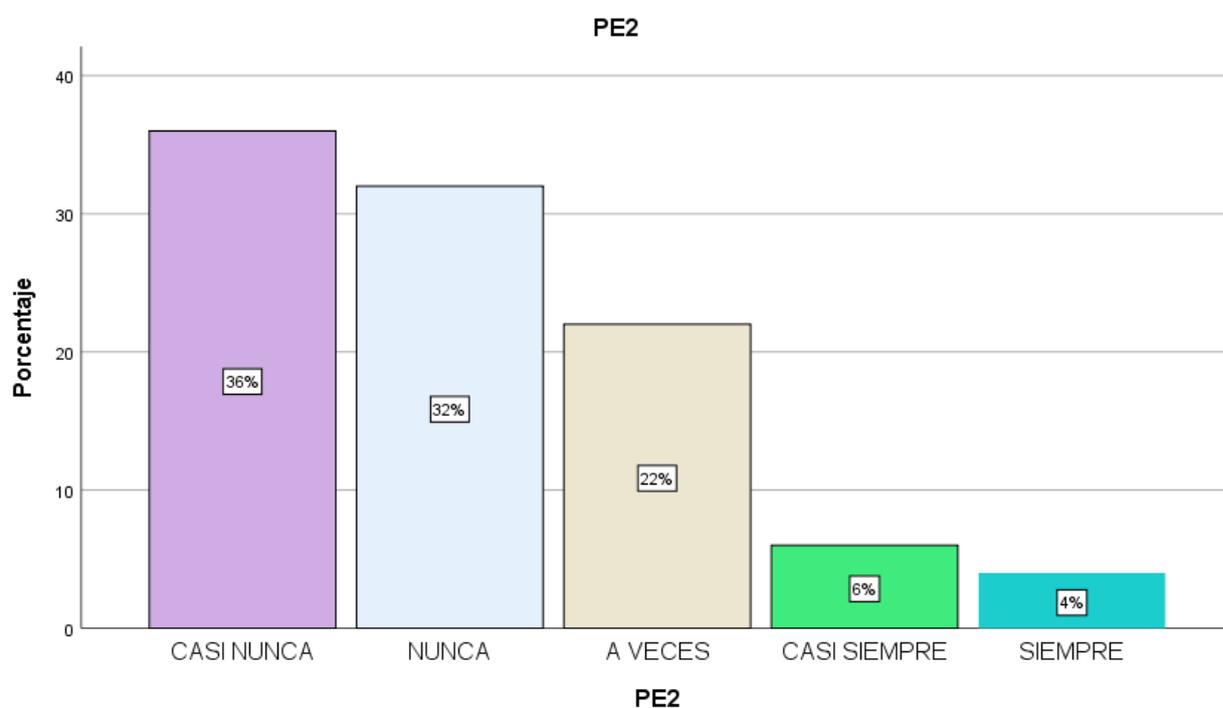


FIGURA 6: Los funcionarios públicos hacen saber la Visión. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

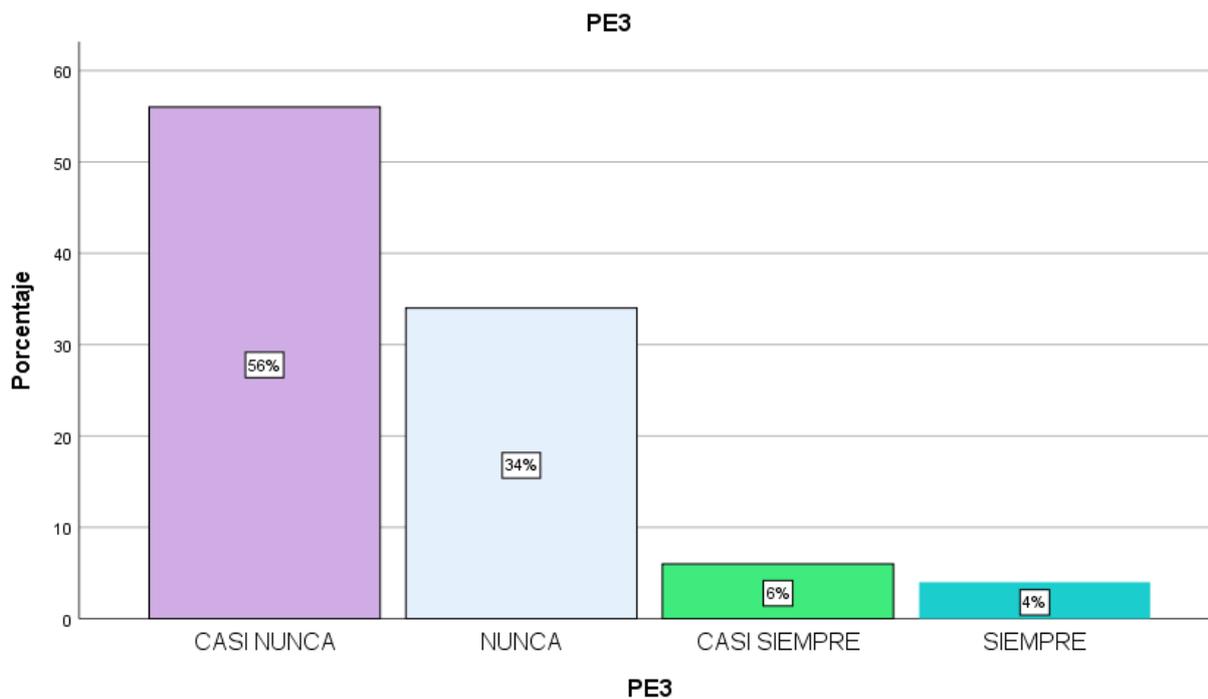


FIGURA 7: Los Funcionarios Públicos hacen saber los Objetivos Estratégicos. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

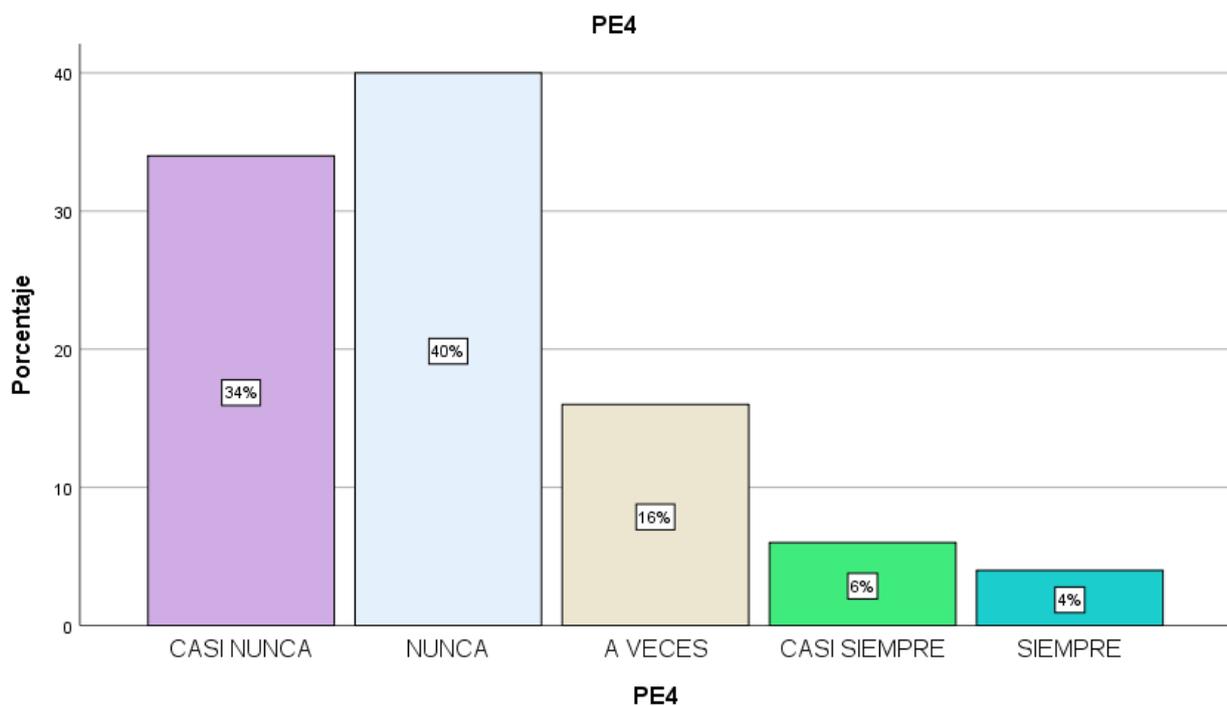


FIGURA 8: Los Funcionarios Públicos trabajan bajo las Normas establecidas por el Gobierno. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019

b. Descripción de la Dimensión Plan Operativo Institucional

Esta dimensión está orientada a la Programación de actividades que son ejecutadas en el período anual, logrando alcanzar los objetivos y metas establecidas. Seguidamente, presentamos el análisis de los ítems 5, 6,7 y 8. En la tabla N° 10, se observa que el 38% de los encuestados mencionan que casi nunca se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año, mientras un 26% dice que nunca, el 26% mencionan que a veces, el 4% indican que casi siempre y tan solo un 6% menciona que siempre se llega a cumplir las actividades planificadas. La tabla N° 11 se observa que el 36% de los encuestados mencionan que nunca se ha cumplido el plazo programado en cada proyecto realizado, mientras que un 28% dice que casi nunca se llega a cumplir, así mismo un 26% opina que a veces, un 4% avaló que casi siempre y tan solo un 6% menciona que siempre se ha cumplido. La tabla N° 12 muestra que el 34% de los encuestados mencionaron que nunca los Funcionario supervisa el desarrollo de las actividades programadas, el 32% de los encuestados opinan que casi nunca, el 24% mencionan que a veces mientras que un 4% mencionan que casi siempre y finalmente el 6% opinó que siempre algún funcionario supervisa las actividades. La tabla N° 13 muestra que el 38% de los encuestados opinan que nunca toman en cuenta los resultados de la supervisión para implementar acciones de mejora mientras que un 30% menciona que casi nunca, el 22% mencionan que a veces, un 6% opinó que casi siempre y por último un 4% de los encuestados mencionan que siempre implementan alguna acción de mejora. Todo esto se debe a que aún no se cuenta con un Plan Estratégico Institucional bien estructurado y no existe una programación de las actividades más importantes que se cumplan. (Ver figura 08, 09, 10 y 11).

TABLA 10: Estadísticos descriptivos – Se da cumplimiento a las Actividades Planificadas durante todo el año – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 19 | 38,0 | 38,0 | 38,0 |
| | NUNCA | 13 | 26,0 | 26,0 | 64,0 |
| | A VECES | 13 | 26,0 | 26,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 11: Estadísticos descriptivos – Se ha cumplido el Plazo Programado En cada Proyecto realizado – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| | NUNCA | 18 | 36,0 | 36,0 | 64,0 |
| | A VECES | 13 | 26,0 | 26,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019

TABLA 12: Estadísticos descriptivos – Algún funcionario hace el seguimiento del desarrollo de las actividades programadas – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| | NUNCA | 18 | 36,0 | 36,0 | 64,0 |
| | A VECES | 13 | 26,0 | 26,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 13: Estadísticos descriptivos – Toman en cuenta los resultados del Seguimiento para implementar acciones de mejora - Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 16 | 32,0 | 32,0 | 32,0 |
| | NUNCA | 17 | 34,0 | 34,0 | 66,0 |
| | A VECES | 12 | 24,0 | 24,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 4 | 8,0 | 8,0 | 98,0 |
| | SIEMPRE | 1 | 2,0 | 2,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

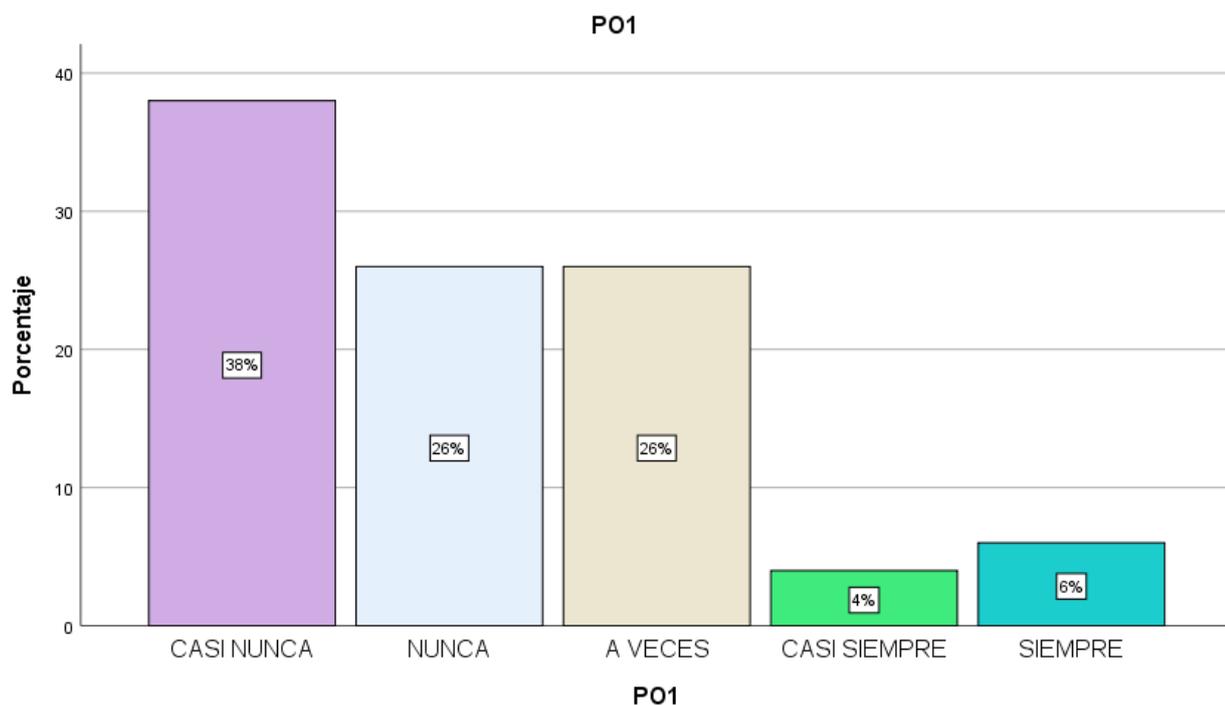


FIGURA 9: Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

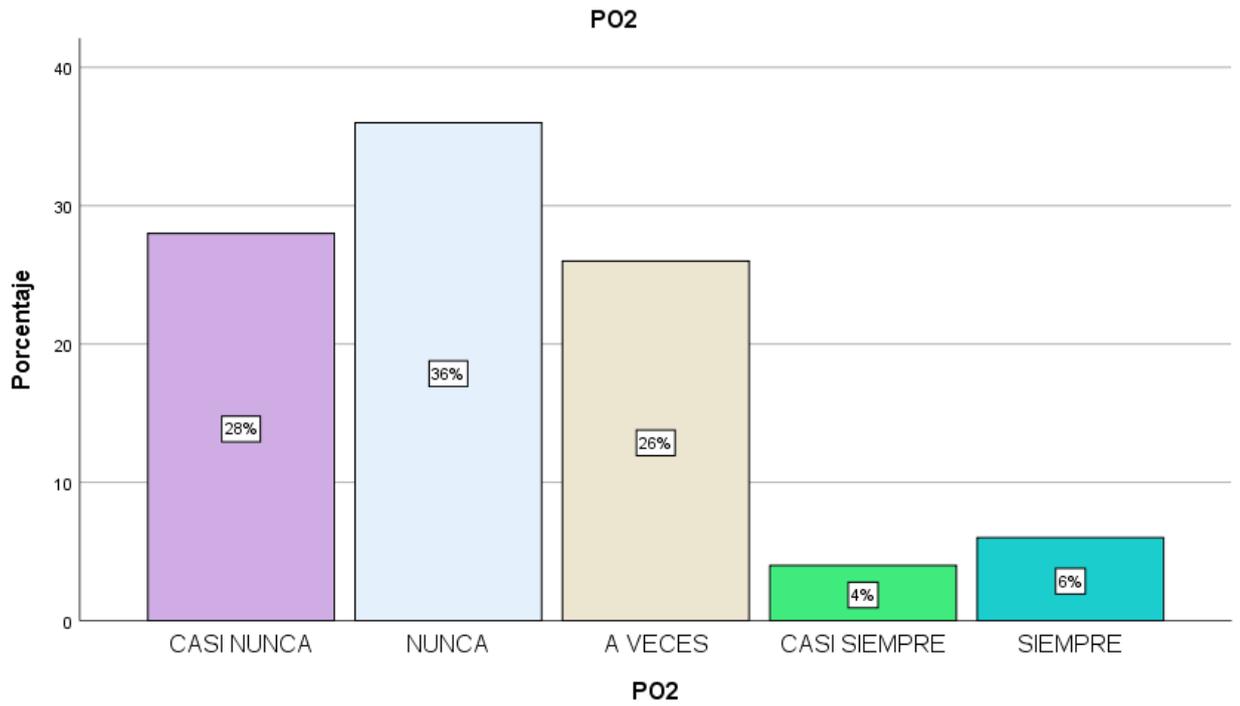


FIGURA 10: Se ha cumplido el Plazo Programado en cada proyecto realizado. En base de los datos del Test de Gestión Pública Satisfacción del Ciudadano 2019.

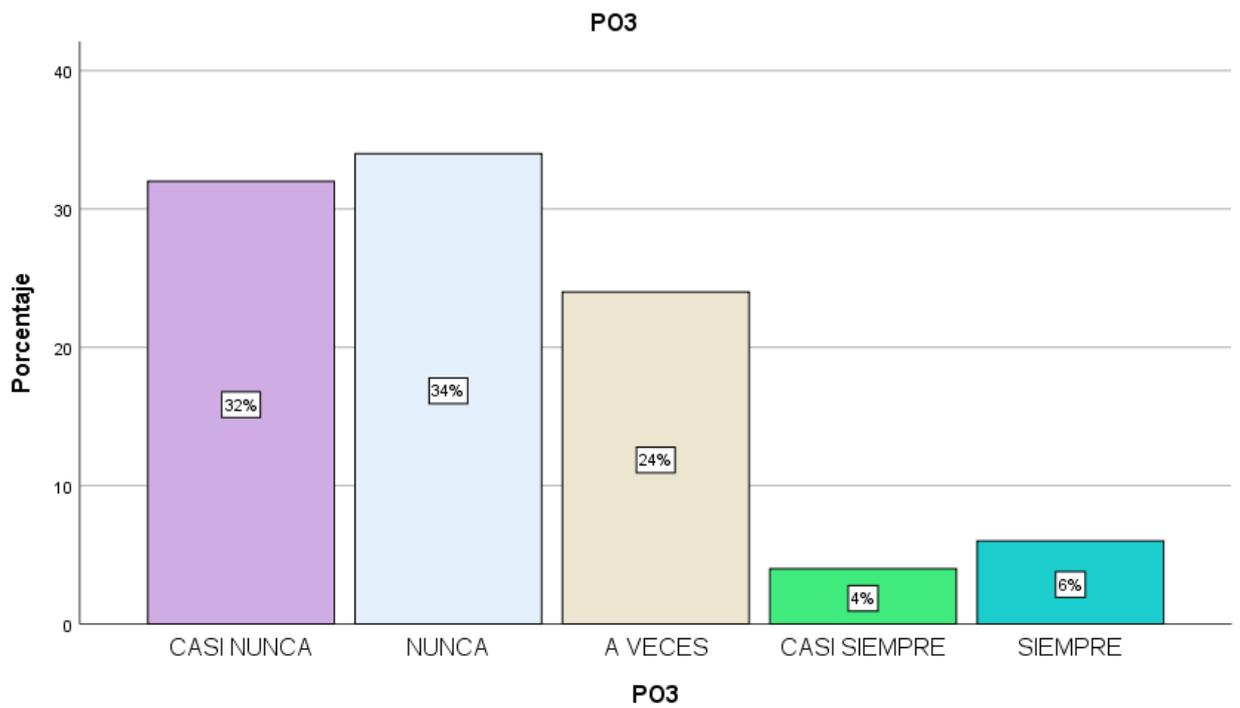


FIGURA 11: Algún funcionario realiza el seguimiento del desarrollo de las actividades programadas. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

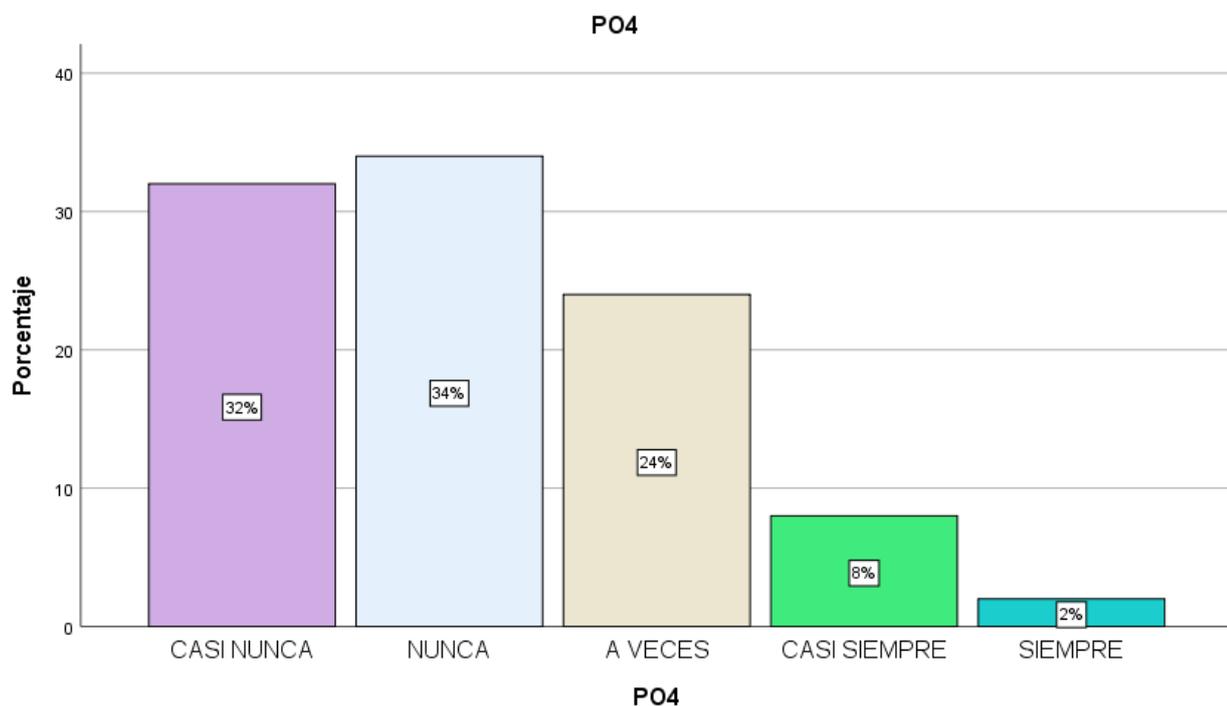


FIGURA 12: Toman en cuenta los resultados del seguimiento para implementar acciones de mejora. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

c. Descripción de la Dimensión Presupuesto Público

Esta dimensión está orientada a la Formulación, Ejecución, Control e inversión del Presupuesto Público con el que cuenta las Municipalidades Provincial de Chota. A continuación, mostramos el análisis de los ítems 9, 10, 11 y 12. En la tabla N° 14, se observa que el 38% de los encuestados mencionan que nunca existe una adecuada Formulación del Presupuesto Público, mientras un 30% opinan que casi nunca, un 22% opina que a veces, el 6% menciona que casi siempre y por último un 4% de los encuetados opinan que siempre se hace una adecuada formulación. La tabla N° 15 se observa que el 32% de los encuestados opinan que casi nunca existe una correcta Ejecución del Presupuesto Público, mientas que un 30% menciona que nunca, así mismo un 28% opina que a veces, mientras 6% opina que casi siempre y finalmente un 4% opina que siempre se hace una correcta ejecución

del Presupuesto Público. La tabla N° 16 muestra que el 36% de los encuestados opinan que nunca se realiza un control del Presupuesto Público mientras que un 30% señala que casi nunca se realiza este procedimiento, un 24% menciona que a veces, el 6% menciona que casi siempre y un 4% opinaron que siempre se realiza. La tabla N° 17 muestra que el 32% de los encuestados opinan que nunca se realiza una Inversión adecuada del Presupuesto Público, mientras que un 30% opinaron que a veces, 28% opina que casi nunca, un 6% menciona que casi siempre y finalmente un 4% opina que siempre la Inversión es la adecuada. Los resultados de esta dimensión se deben a que no se utiliza bien el presupuesto público con el que cuenta la Municipalidad. (Ver figura 12, 13, 14 y 15)

TABLA 14: Estadísticos descriptivos – La formulación del Presupuesto público ha sido el adecuado – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 15 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | NUNCA | 19 | 38,0 | 38,0 | 68,0 |
| | A VECES | 11 | 22,0 | 22,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 15: Estadísticos descriptivos – La Ejecución del Presupuesto Público es el correcto – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 16 | 32,0 | 32,0 | 32,0 |
| | NUNCA | 15 | 30,0 | 30,0 | 62,0 |
| | A VECES | 14 | 28,0 | 28,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 16: Estadísticos descriptivos – se realiza un Control del Presupuesto Público con el que trabaja la Municipalidad – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 15 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | NUNCA | 18 | 36,0 | 36,0 | 66,0 |
| | A VECES | 12 | 24,0 | 24,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019

TABLA 17: Estadísticos descriptivos – La Inversión del Presupuesto Público están bien implementadas en las obras – Ciudadanos de la Municipalidad de Chota

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| | NUNCA | 16 | 32,0 | 32,0 | 60,0 |
| | A VECES | 15 | 30,0 | 30,0 | 90,0 |
| | CASI SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Chota.

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

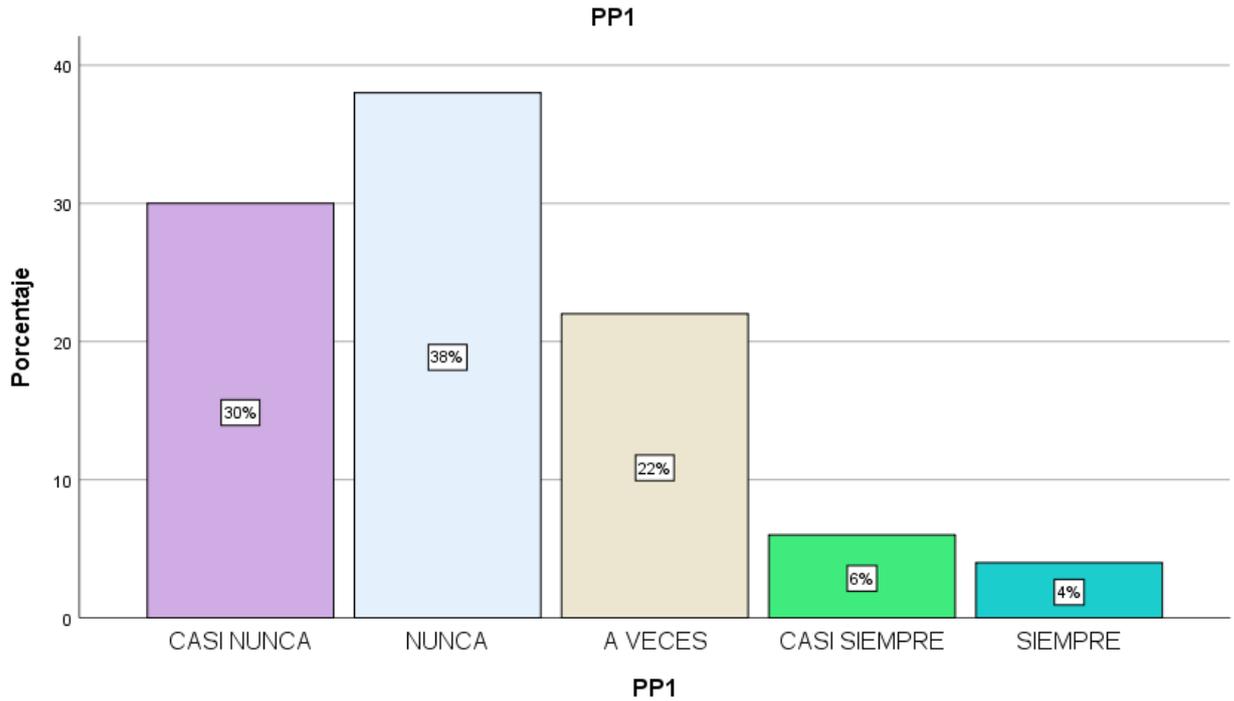


FIGURA 13: La formulación del Presupuesto Público ha sido el adecuado. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019

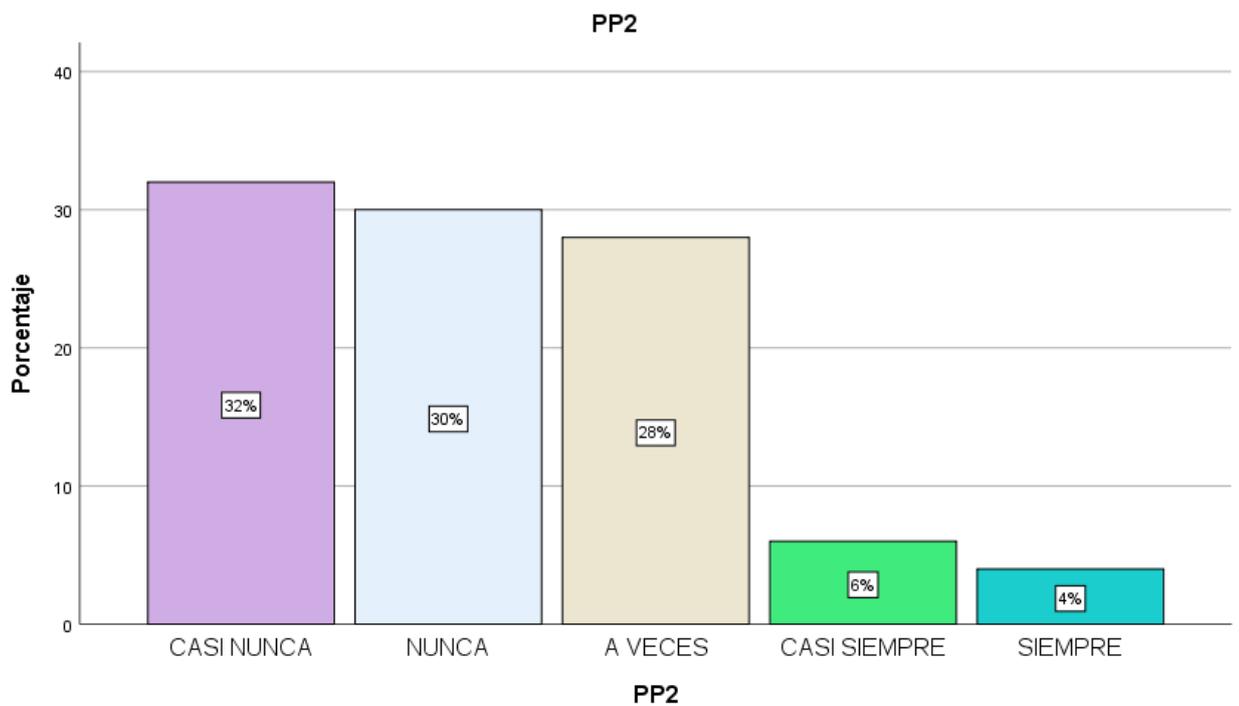


FIGURA 14: La Ejecución del Presupuesto Público es el correcto En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

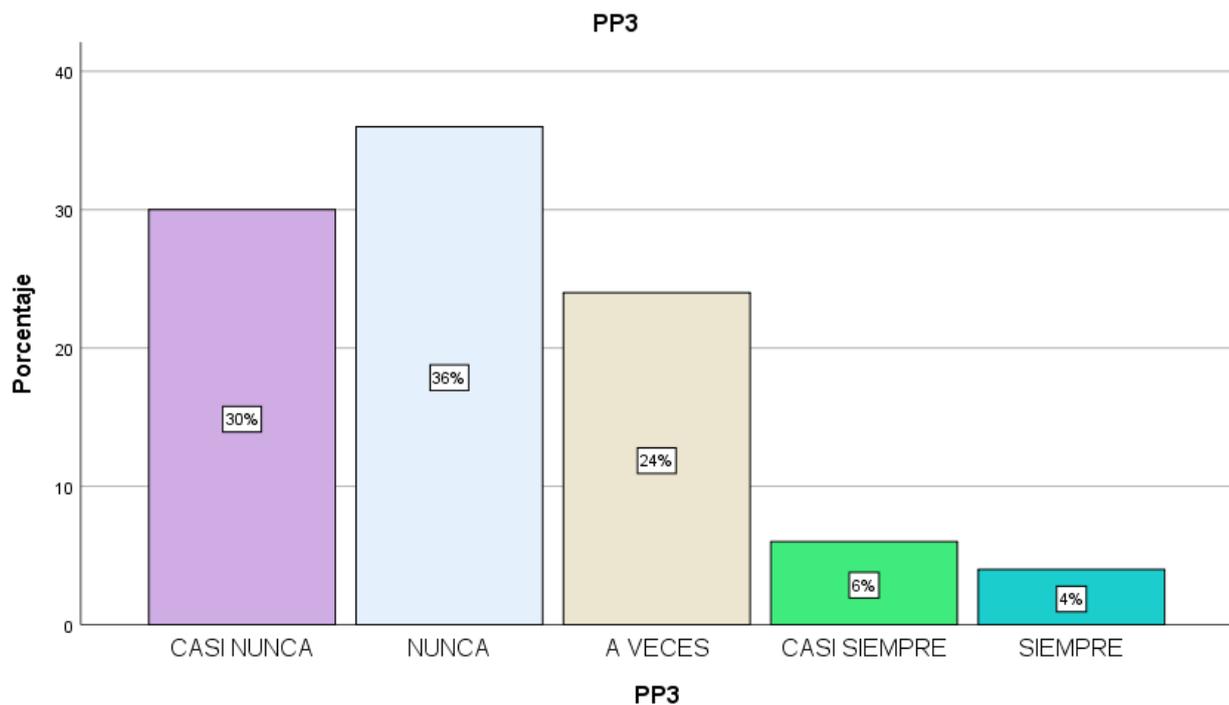


FIGURA 15: Se realiza un Control del Presupuesto Público. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

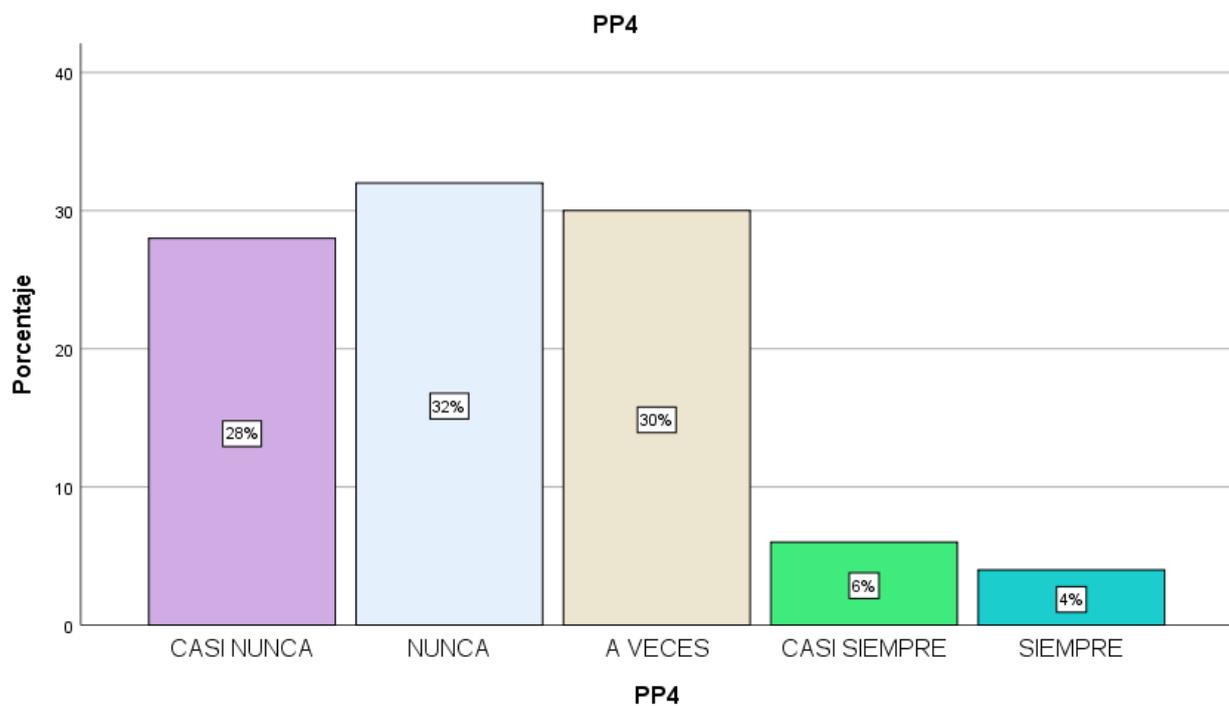


FIGURA 16: La inversión del Presupuesto Público está bien implementadas. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

4.1.1.2. Estadísticos descriptivos de la Variable Satisfacción del Ciudadano

A continuación, podemos observar que, al realizar el análisis de las dimensiones de la variable Satisfacción del ciudadano realizado a 50 ciudadanos que acuden con más frecuencia a la Municipalidad Provincial de Chota, se descubrió que la dimensión seguridad es de mayor realce dominante con un valor promedio 11.42 con una desviación estándar de 2.90, seguido tenemos la dimensión seguridad con un promedio de 10.02 y una desviación estándar de 2.06 y finalmente la dimensión con menor énfasis es capacidad de respuesta con un promedio 7.36 y una desviación estándar de 1.49. (Ver tabla 18).

TABLA 18: Estadísticos descriptivos de Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota.

| SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO | ESTADISTICOS | | | | | | |
|----------------------------|--------------|---------|---------|-----------------|--------|--------|--------|
| | N | Media | Mediana | Desvi. Estandar | Mínimo | Máximo | Suma |
| | Válido | | | | | | |
| SERVICIO DE ATENCIÓN | 50 | 10.0200 | 10.0000 | 2.06516 | 6.00 | 14.00 | 501.00 |
| SEGURIDAD | 50 | 11.4200 | 12.0000 | 2.90032 | 6.00 | 17.00 | 571.00 |
| CAPACIDADDERESPUESTA | 50 | 7.3600 | 8.0000 | 1.49503 | 5.00 | 10.00 | 368.00 |

a. Descripción de la Dimensión Servicio de Atención.

Esta dimensión está orientada al trato que tiene los usuarios en la Municipalidad Provincial respecto al servicio brindado. A continuación, presentamos el análisis de los ítems 1, 2,3 y 4, en la Tabla N° 19 se observó que el 48% de los encuestados avalan que nunca es amable el

personal que trabaja en la entidad, mientras que tan un 30% avala a veces son amables, un 12% menciona que casi siempre, un 6% opina que siempre y finalmente un 4% opinó que casi nunca los funcionarios son amables. En la Tabla N° 20 se observó que el 44% de las personas encuestadas opinan que a veces el personal se encuentra comprometido con su trabajo, un 40% opina que nunca, mientras que un 10% señala que casi siempre se encuentra comprometidos y un 6% menciona que siempre están comprometidos con su trabajo. En la Tabla N° 21 se observó que el 40% de los encuestados opinan que casi nunca el personal escucha con atención las solicitudes que presentan los ciudadanos, el 32% opina que nunca, el 12% avaló que casi siempre, mientras que un 10% señala que a veces y por último el 6% menciona que siempre el personal escucha con atención las solicitudes que presentan los ciudadanos. Tabla N° 22 se observa que el 40% de los encuestados opinan que a veces el servicio que se brinda a los usuarios se realiza con calidad, mientras que un 32% mencionan que nunca, un 12% menciona que casi siempre, un 10% opina que casi nunca y un 6% opina que siempre se brinda un servicio de calidad. Los resultados de esta dimensión se deben a que la Municipalidad le falta implementar capacitaciones que ayuden a mejorar la atención por otra parte las personas que se encuentran en la entidad no son totalmente identificados con su trabajo, puesto que su ingreso a las labores se debe a que son conocidos de algunos funcionarios, esto delimita su adecuado desempeño (ver figura 16, 17, 18 y 19).

TABLA 19: Estadísticos descriptivos – El personal es amable - Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | NUNCA | 24 | 48,0 | 48,0 | 52,0 |
| | A VECES | 15 | 30,0 | 30,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 6 | 12,0 | 12,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 20: Estadísticos descriptivos – El personal está comprometido con el servicio que brinda – Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 20 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | A VECES | 22 | 44,0 | 44,0 | 84,0 |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 10,0 | 10,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 21: Estadísticos descriptivos – El personal dedica atención en escuchar la solicitud que usted realiza – Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 20 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | NUNCA | 16 | 32,0 | 32,0 | 72,0 |
| | A VECES | 5 | 10,0 | 10,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 6 | 12,0 | 12,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 22: Estadísticos descriptivos – El servicio que se brinda a los Ciudadanos se realiza con calidad – Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 5 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | NUNCA | 16 | 32,0 | 32,0 | 42,0 |
| | A VECES | 20 | 40,0 | 40,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 6 | 12,0 | 12,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

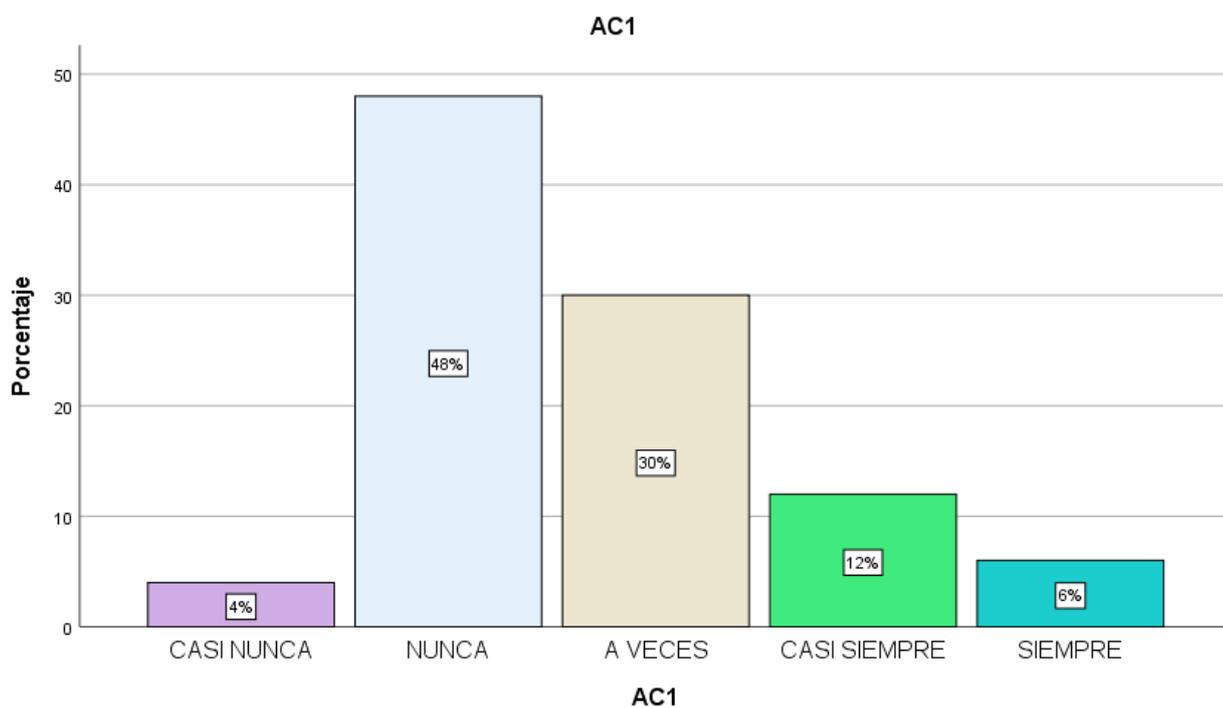


FIGURA 17: El personal es amable. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

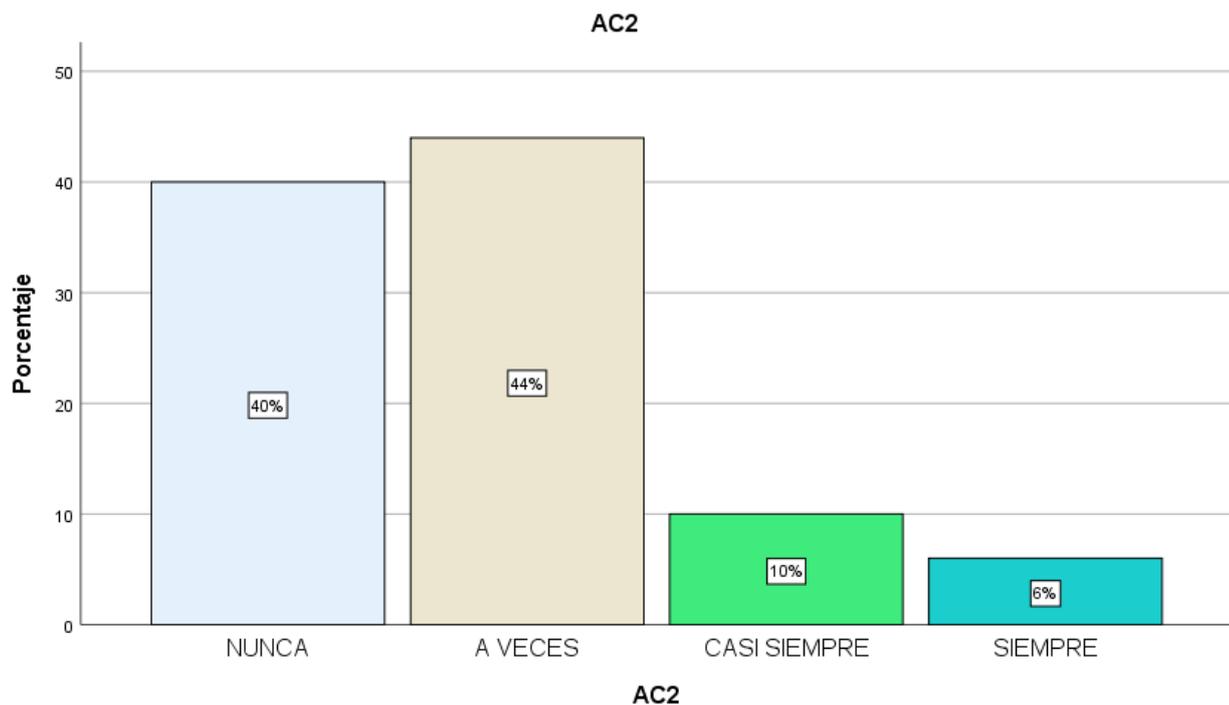


FIGURA 18: El personal está comprometido con el servicio que brinda. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

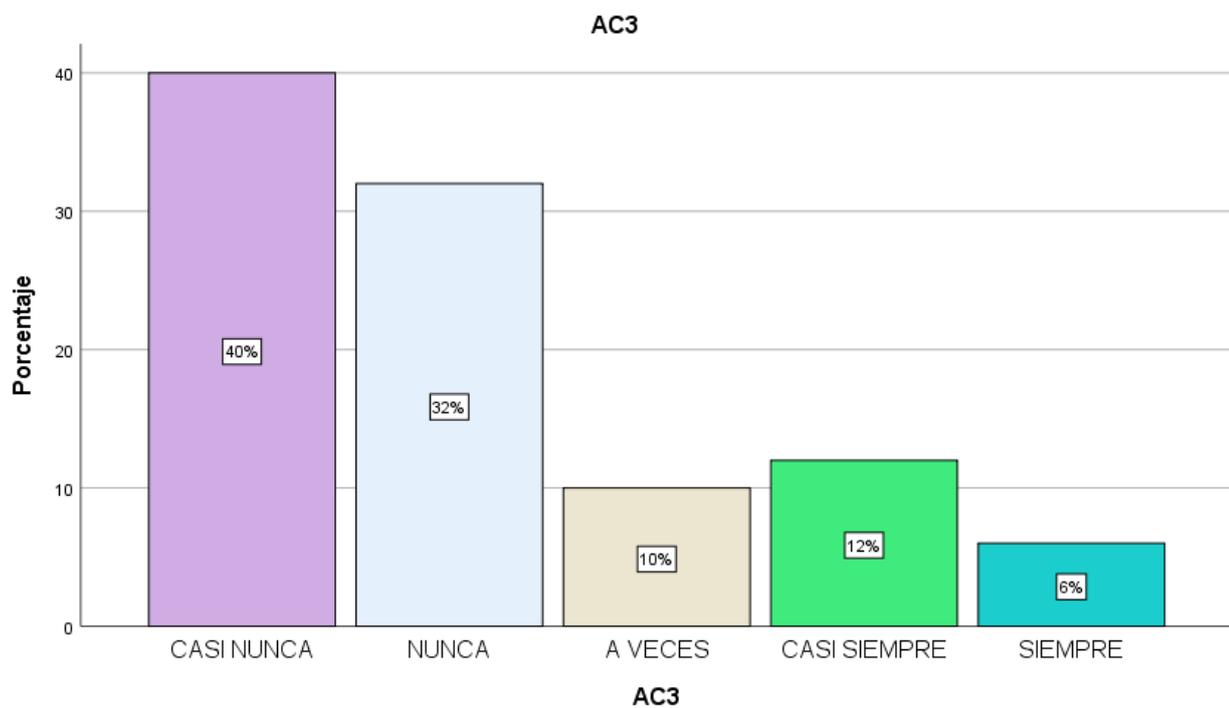


FIGURA 19: El personal dedica atención en escuchar la solicitud que usted realiza. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

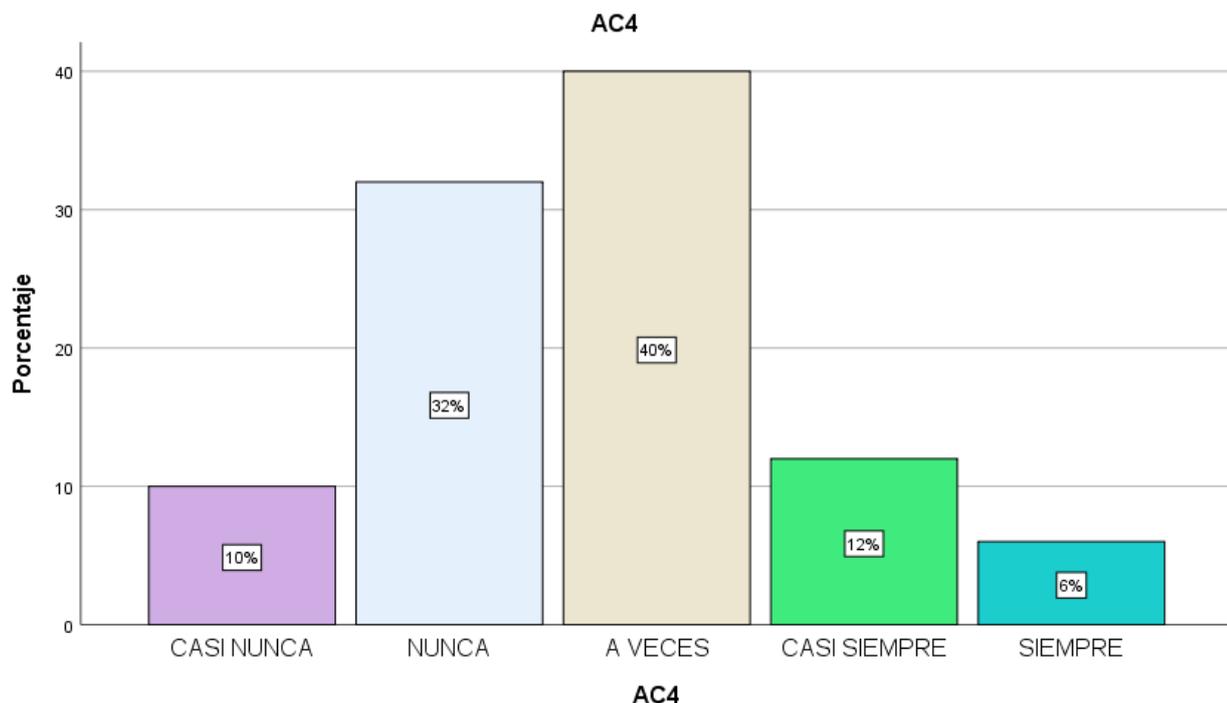


FIGURA 20: El servicio que se brinda a los usuarios se realiza con calidad. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

b. Resultados de la dimensión Seguridad

Esta dimensión está orientada a la confianza que tiene los usuarios de la Municipalidad al momento de realizar un trámite. A continuación, presentamos el análisis de los ítems 5, 6,7 y 8. En la Tabla N° 23, se observa que el 32% de los encuestados opinan que a veces las actitudes de los trabajadores de la Municipalidad transmiten confianza, el 28% opina que casi nunca, el 22% opina que nunca, un 8% menciona que casi siempre y por último el 6% opina que siempre la actitud de los trabajadores de la Municipalidad transmite confianza. La Tabla N° 24 se observa que el 32% de los encuestados opinan que a veces se sienten seguros al realizar algún trámite, el 28% mencionan que casi nunca, el 22% opina que nunca, un 10% menciona que siempre y por último el 8% opina que casi nunca se

sienten seguros. En la Tabla N° 25 se observa que el 42% de los encuestados opinan que nunca son totalmente transparentes al brindar una información solicita, el 32% a veces, el 10% opina casi siempre, el 8% opina que casi nunca y por último un 8% menciona que siempre son totalmente transparentes. En la Tabla N° 26 muestra que el 34% de los encuestados opinan que a veces los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan y un 36% opinan que a veces, un 10% opina que casi siempre y un 6% opinan que siempre son especialistas. El resultado de esta variable se debe a que hay algunos funcionarios que ocupan puestos importantes sin ser especialistas generando desconfianza a la ciudadanía. (Ver figura 20, 21, 22 y 23).

TABLA 23: Estadísticos descriptivos – La actitud de los trabajadores de la transmiten confianza – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| | NUNCA | 10 | 20,0 | 20,0 | 48,0 |
| | A VECES | 17 | 34,0 | 34,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 6 | 12,0 | 12,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 24: Estadísticos descriptivos – Se sienten seguros al realizar trámites en la Municipalidad - Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| | NUNCA | 11 | 22,0 | 22,0 | 50,0 |
| | A VECES | 16 | 32,0 | 32,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 4 | 8,0 | 8,0 | 90,0 |
| | SIEMPRE | 5 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 25: Estadísticos descriptivos – Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 4 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| | NUNCA | 21 | 42,0 | 42,0 | 50,0 |
| | A VECES | 16 | 32,0 | 32,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 10,0 | 10,0 | 92,0 |
| | SIEMPRE | 4 | 8,0 | 8,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 26: Estadísticos descriptivos – Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 14 | 28,0 | 28,0 | 28,0 |
| | NUNCA | 10 | 20,0 | 20,0 | 48,0 |
| | A VECES | 17 | 34,0 | 34,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 10,0 | 10,0 | 92,0 |
| | SIEMPRE | 4 | 8,0 | 8,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

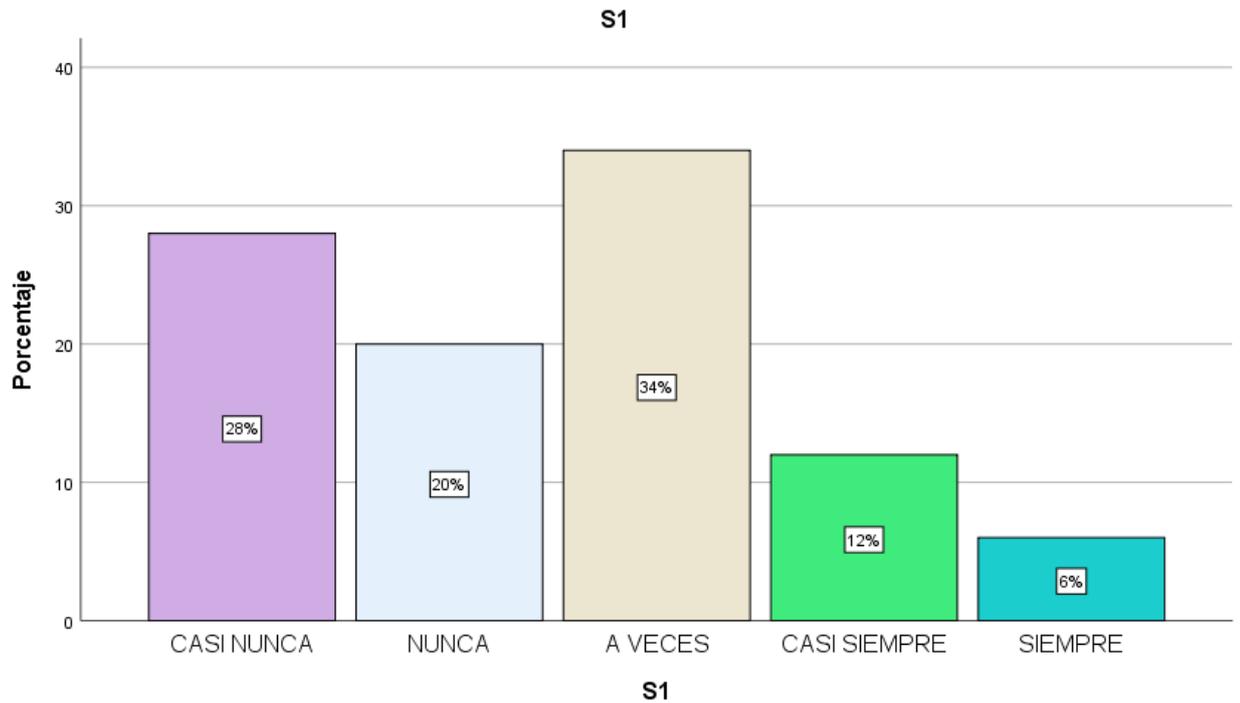


FIGURA 21: La actitud de los trabajadores trasmite confianza. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

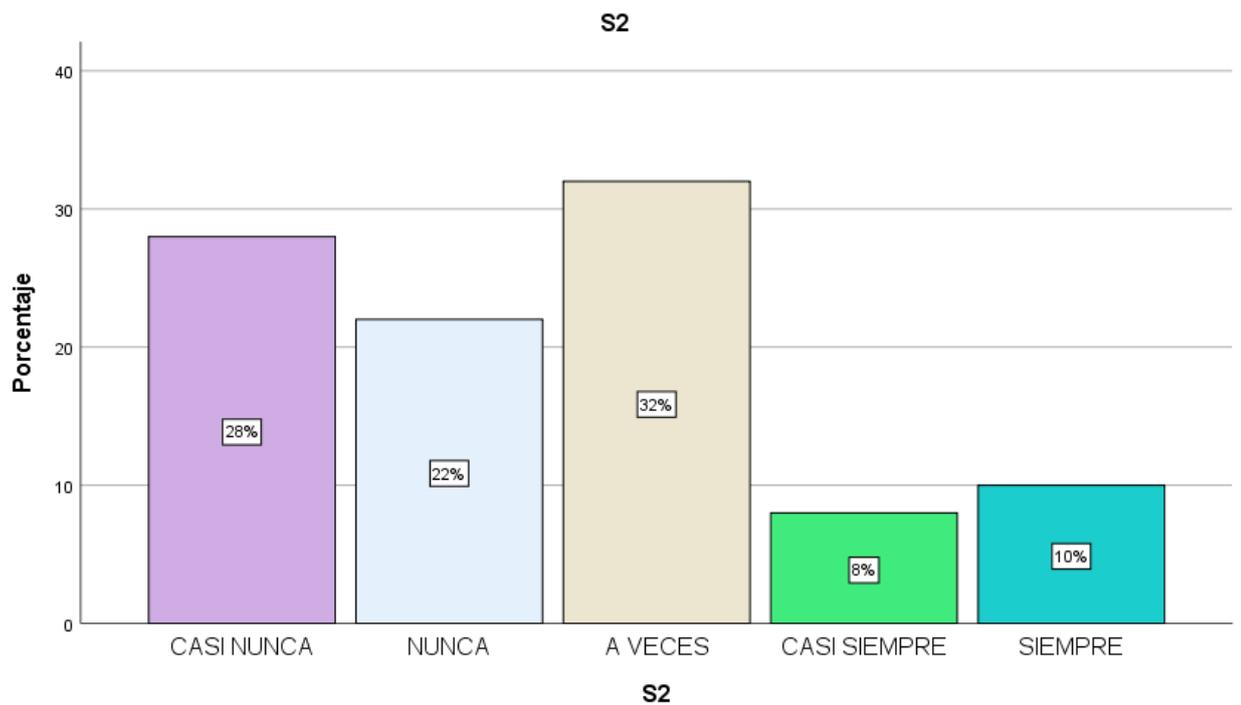


FIGURA 22: Se siente seguro al realizar trámites en la Municipalidad. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

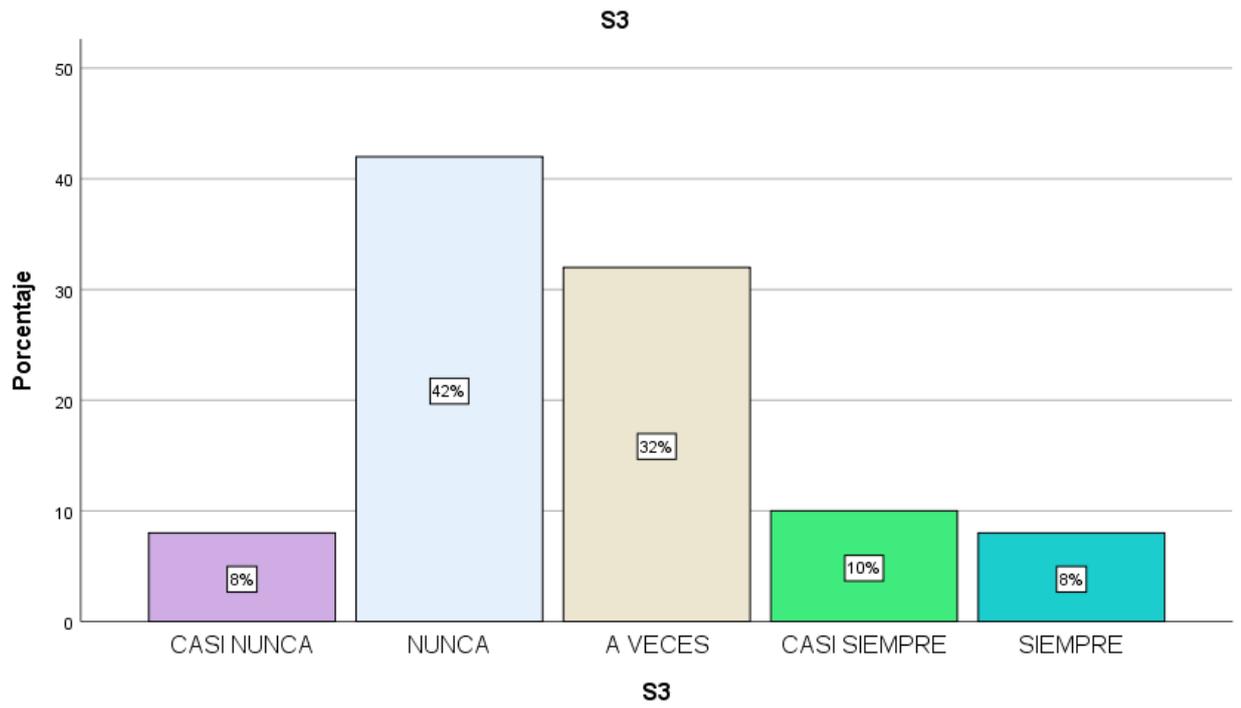


FIGURA 23: Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del ciudadano 2019.

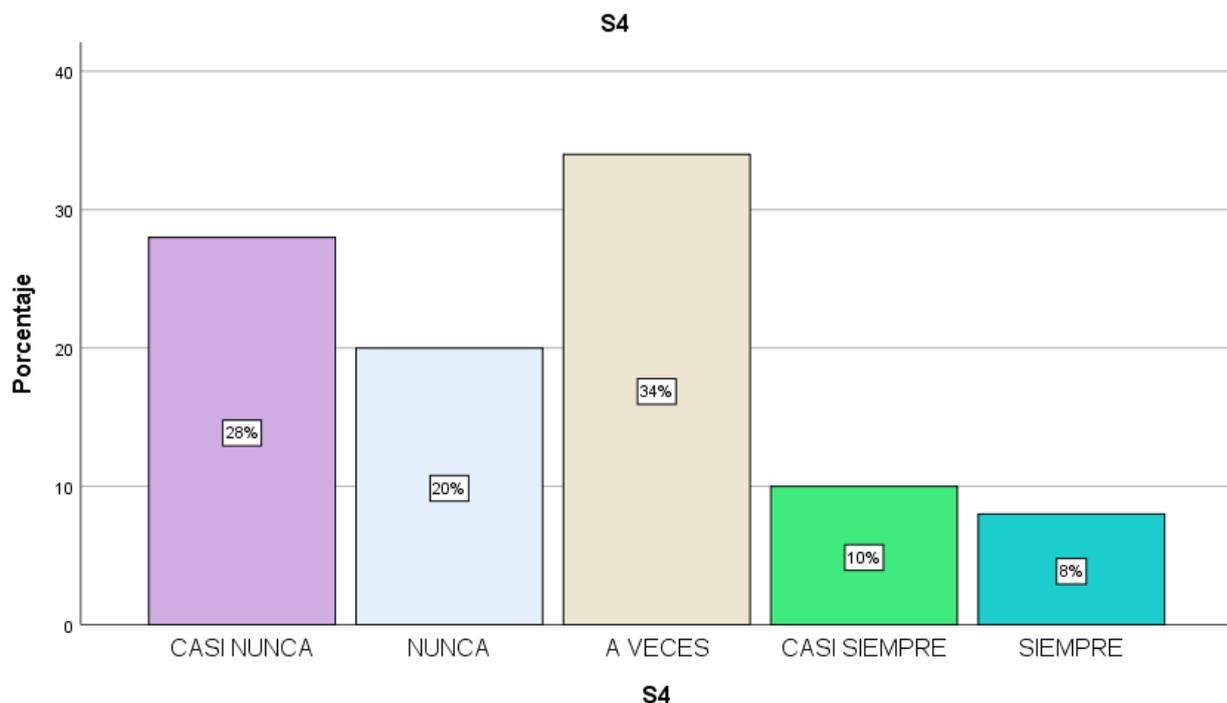


FIGURA 24: Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

c. Resultados de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Esta dimensión está orientada a la disposición y voluntad de los colaboradores para el reconocimiento y solución de problemas que se presenten. A continuación, presentamos el análisis de los ítems 9, 10,11 y 12. En la Tabla N° 27 se observa que el 48% de los encuestados opinan que nunca se cumplen los plazos establecidos, cuándo la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, un 30% opinó que a veces, un 14% avaló que casi siempre y finalmente un 4% de los encuestados opinó que casi nunca se cumple los plazos. La Tabla N° 28 se observa que el 44% de los encuestados opinan que a veces se ha reconocido y solucionado un problema rápidamente, un 48% menciona que nunca, 10% opina que siempre y finalmente un 8% opinó que casi siempre se reconocen y

soluciona los problemas. En la Tabla N° 29 se observa que el 40% de los encuestados opinan que casi nunca los trabajadores atienden sus consultas a pesar de estar ocupados, mientras que un 30% menciona que nunca son atendidos, un 12% opinan que a veces, un 10% opina que casi siempre son atendidos y finalmente un 8% mencionan que siempre son atendidos. Según la tabla N° 30, se observa que el 58% de los encuestados opinan que nunca la Municipalidad se preocupa por mejorar los servicios de atención al usuario, así mismo un 22% mencionar que a veces se preocupan, un 14% mencionan que casi siempre y finalmente un 6% menciona que siempre se preocupa. El resultado de esta variable se debe a que muchos de los funcionarios no están comprometidos en sus labores. (Ver figura 24, 25, 26 y 27).

TABLA 27: Estadísticos descriptivos – Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, cumple con los plazos establecidos - Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | 7Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|-------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| | NUNCA | 24 | 48,0 | 48,0 | 52,0 |
| | A VECES | 15 | 30,0 | 30,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 7 | 14,0 | 14,0 | 96,0 |
| | SIEMPRE | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 28: Estadísticos descriptivos – Cuándo tiene un problema con la atención, su reclamo es reconocido y solucionado inmediatamente con la seriedad del caso – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 19 | 38,0 | 38,0 | 38,0 |
| | A VECES | 22 | 44,0 | 44,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 4 | 8,0 | 8,0 | 90,0 |
| | SIEMPRE | 5 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 29: Estadísticos descriptivos – Los trabajadores atienden sus consultas a pesar de estar ocupados – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | CASI NUNCA | 20 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | NUNCA | 15 | 30,0 | 30,0 | 70,0 |
| | A VECES | 6 | 12,0 | 12,0 | 82,0 |
| | CASI SIEMPRE | 5 | 10,0 | 10,0 | 92,0 |
| | SIEMPRE | 4 | 8,0 | 8,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

TABLA 30: Estadísticos descriptivos – La Municipalidad se preocupa por mejorar la Satisfacción del Ciudadano – Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | NUNCA | 29 | 58,0 | 58,0 | 58,0 |
| | A VECES | 11 | 22,0 | 22,0 | 80,0 |
| | CASI SIEMPRE | 7 | 14,0 | 14,0 | 94,0 |
| | SIEMPRE | 3 | 6,0 | 6,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. Datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

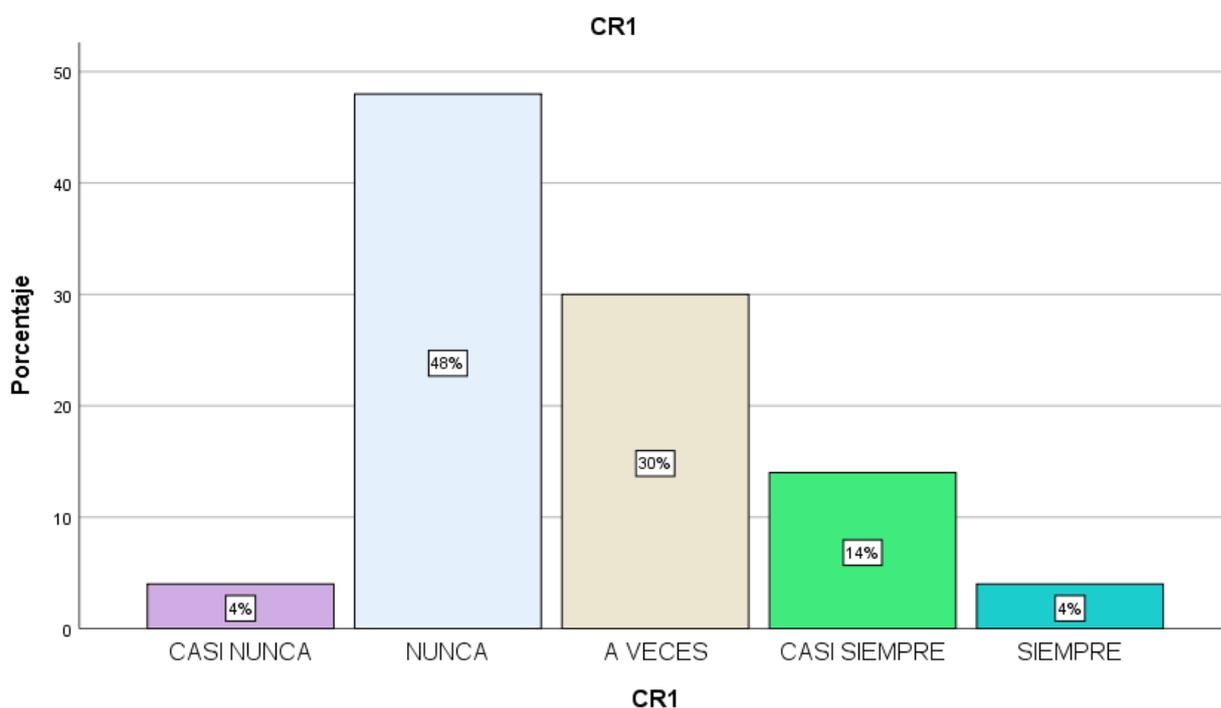


FIGURA 25: Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, cumple con los plazos establecidos. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

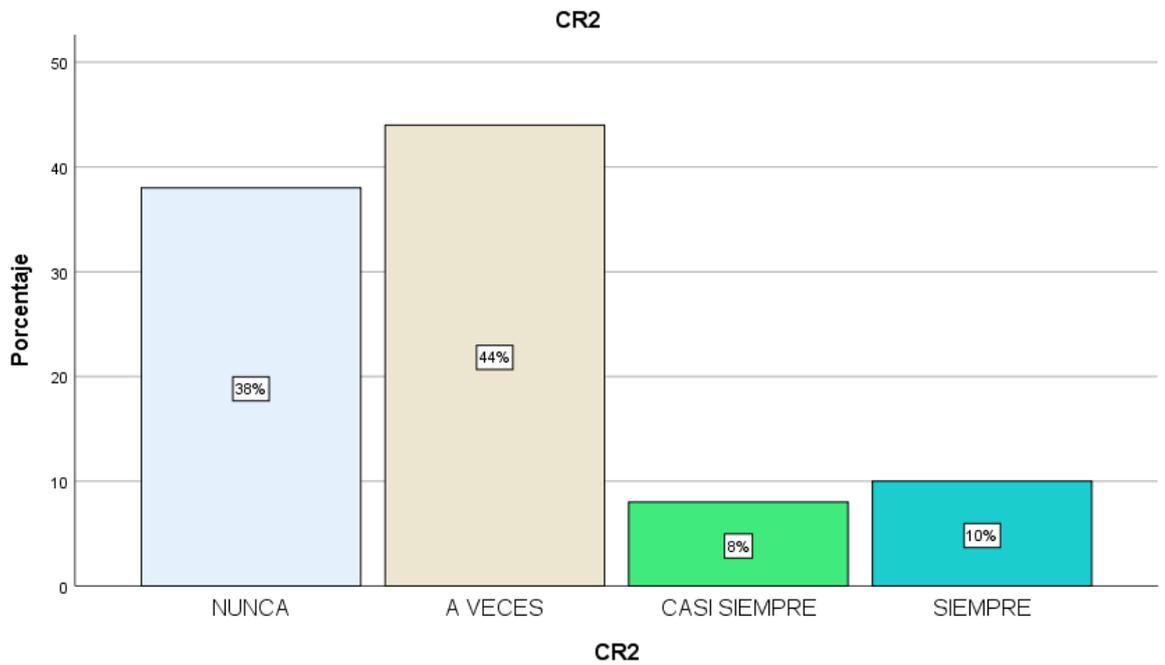


FIGURA 26: Cuándo tiene un problema con la atención, su reclamo es reconocido y solucionado inmediatamente con la seriedad del caso. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

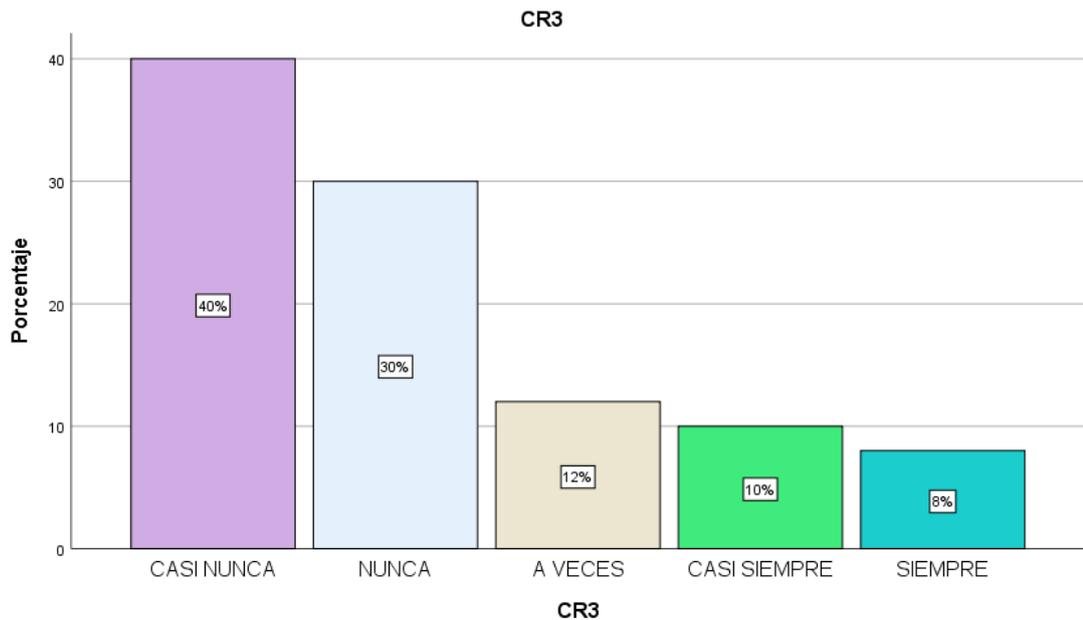


FIGURA 27: Los trabajadores atienden sus consultas a pesar de estar ocupados. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

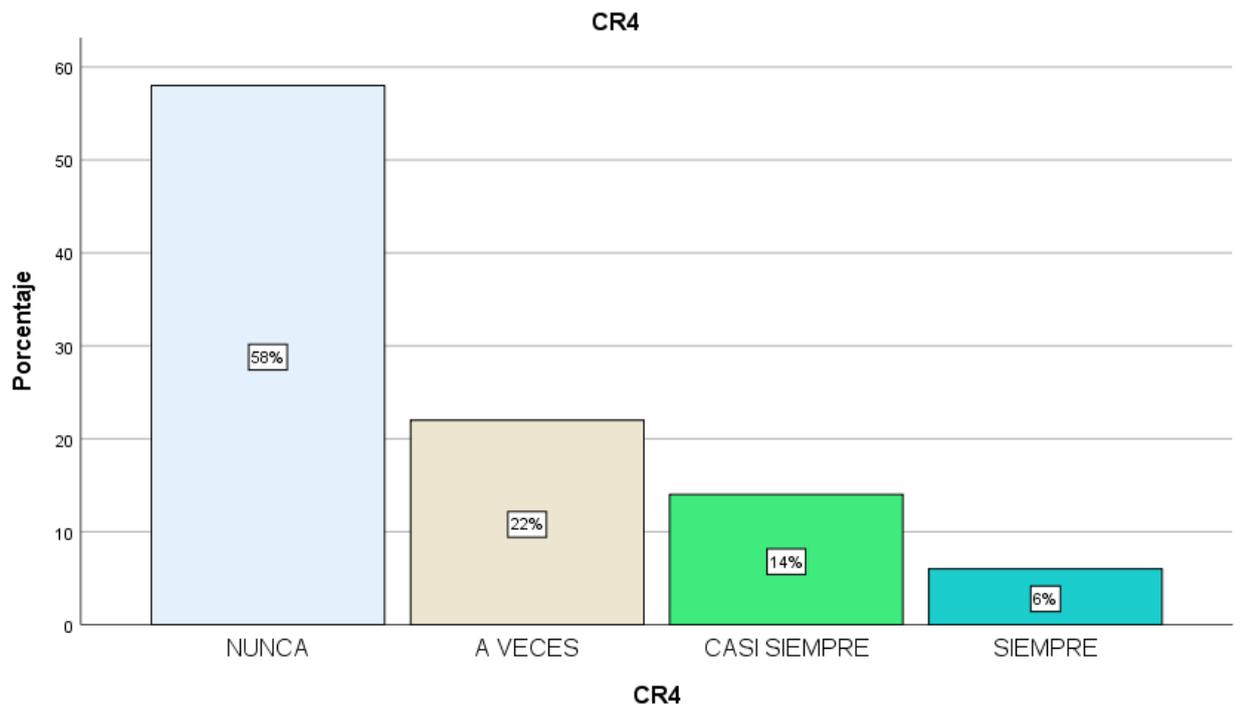


FIGURA 28: La Municipalidad se preocupa por mejorar la Satisfacción del Ciudadano. En base de los datos del Test de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano 2019.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Contratación y Verificación de Hipótesis

Durante el desarrollo de la presente investigación, con la información teórica que se muestra que fundamentan las variables Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano y la información obtenida de las encuestas aplicadas a los usuarios que acuden con más frecuencia a la Municipalidades Provinciales de Chota, se ha justificado las hipótesis planteadas al inicio del trabajo señalando lo siguiente.

5.1.1. Hipótesis general

La Gestión Pública influye significativa en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

TABLA 31: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 361,639 ^a | 378 | 0,0719 |
| Razón de verosimilitud | 174,278 | 378 | 1,000 |
| Asociación lineal por lineal | 16,684 | 1 | ,000 |
| N de casos válidos | 50 | | |

a. 418 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

❖ Formulación de hipótesis

Hipótesis Nula:

La Gestión Pública no influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

Hipótesis alterna:

H1: Gestión Pública influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

❖ **Nivel de significancia**

$\alpha = 0,05$

❖ **Conclusión:**

Dado que el resultado obtenido mediante el uso de la prueba de person, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.071 y es menor que 0,05, esto quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se concluye: “Existe un grado de significancia positiva entre la Gestión Pública y la Satisfacción del Ciudadano”. Es decir, cuando la Gestión Pública es poco eficiente es posible que exista una baja Satisfacción del Ciudadano. Sin embargo, si la Gestión Pública es eficiente, es decir que es posible que haya una Alta Satisfacción del Ciudadano.

5.1.2. Hipótesis secundarias

a). El plan estratégico institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

TABLA 32: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson | 200,694 ^a | 180 | 0,0913 |
| Razón de verosimilitud | 132,748 | 180 | 0,997 |
| Asociación lineal por lineal | 4,633 | 1 | 0,031 |
| N de casos válidos | 50 | | |

a. 209 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

❖ Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

Ho: El plan estratégico institucional no influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

Hipótesis alterna:

H1: El plan estratégico institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

❖ Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

❖ Conclusión:

Dado que el resultado obtenido mediante el uso de la prueba de person, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.091 donde es menor que 0,05

entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye: “Existe grado significancia positiva entre el Plan Estratégico Institucional y la Satisfacción de los ciudadanos”. Es decir, cuando el Plan Estratégico Institucional es poco eficiente es posible que exista una baja Satisfacción del ciudadano. Pero si el Plan Estratégico Institucional es eficiente, entonces es posible que haya una alta Satisfacción del ciudadano.

b). El plan operativo institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

TABLA 33: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 158,917 ^a | 162 | 0,0554 |
| Razón de verosimilitud | 118,642 | 162 | 0,996 |
| Asociación lineal por lineal | 1,978 | 1 | 0,160 |
| N de casos válidos | 50 | | |

a. 190 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

❖ Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

Ho: El plan operativo institucional no influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

Hipótesis alterna:

H1: El plan operativo institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

❖ Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

❖ Conclusión:

Dado que el resultado obtenido mediante el uso de la prueba de person la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.055 donde es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye: “Existe grado significancia positiva entre el Plan Operativo Institucional y la Satisfacción del Ciudadano”. Es decir, cuando el Plan operativo Institucional es poco eficiente es posible que exista una baja satisfacción del Ciudadano. Pero si el Plan Operativo Institucional es eficiente, entonces es posible que haya una Alta Satisfacción del Ciudadano.

c). El Presupuesto Público influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

TABLA 34: Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|----------------------|-----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 158,917 ^a | 162 | ,554 |
| Razón de verosimilitud | 118,642 | 162 | ,996 |
| Asociación lineal por lineal | 1,978 | 1 | ,160 |

| | | | |
|--------------------|----|--|--|
| N de casos válidos | 50 | | |
|--------------------|----|--|--|

- a. 190 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

❖ Formulación de hipótesis

Hipótesis nula:

Ho: El Presupuesto Público no influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

Hipótesis alterna:

H1: El Presupuesto Público influye significativamente en la Satisfacción de Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

❖ Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

❖ Conclusión:

Dado que el resultado obtenido mediante el uso de la prueba de person la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.055 donde es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye: “Existe grado significancia positiva entre el Presupuesto Público y Satisfacción del ciudadano”. Es decir, cuando el Presupuesto Público es poco eficiente es posible que exista una Baja Satisfacción del Ciudadano. Pero si el Presupuesto Público es eficiente, entonces es posible que exista una Alta Satisfacción del Ciudadano.

d). La relación entre la Gestión Pública y la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019 es directa.

TABLA 35: Correlación

| | | Correlaciones | |
|----------------------------|------------------------|----------------------|---------------------|
| | | Gestión Publica | Calidad de Servicio |
| Gestión Publica | Correlación de Pearson | 1 | ,374** |
| | Sig. (bilateral) | | ,007 |
| | N | 50 | 50 |
| Satisfacción del ciudadano | Correlación de Pearson | ,374** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,007 | |
| | N | 50 | 50 |

❖ **Conclusión:**

Según los resultados obtenidos en la tabla 35, podemos observar que la relación que existe entre la Gestión Pública y la Satisfacción del ciudadano, es directa poco significativa, puesto que tiene un Pearson de 0,374.

Discusión

El presente estudio de investigación tiene como objetivo general Determinar la influencia de la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, Asimismo de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba de Pearson, se encontró que la Gestión Pública influye en la Calidad de Servicio ($r=0,374$), siendo el valor de significancia $p=0.071$ (cumple que $p<0.5$), resultado que nos indica que existe influencia significativa baja entre las variables estudiadas. En consecuencia, se acepta la hipótesis, afirmándose que existe influencia significativa baja entre ambas variables, de lo cual se deduce que ambas variables están asociadas y que varían en forma conjunta, tal como lo expresa Ortiz (2017), las gestiones gubernamentales nacionales y locales puedan ofrecer bienes y servicios públicos que generen efectos e impactos positivos para el ciudadano, asimismo promueve la mejora de la atención a los ciudadanos en los organismos de la Administración Pública. Esto supone que todo ciudadano y ciudadana tienen el derecho a recibir servicios de calidad durante la realización de un trámite o solicitar algún servicio estatal. Es por ello que la Gestión Administrativa, como parte de la Gestión Pública, juega un papel importante en la Satisfacción del Ciudadano. Así mismo también coincide con Philip kotler (2006), que define a la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Dependiendo del nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata, por su parte el cliente satisfecho se mantendrá leal a su proveedor porque siente una afinidad emocional que supera

ampliamente a una simple preferencia racional, citado por: (Alpízar Domínguez, 2015)..

Objetivo Específico a): Analizar la influencia del Plan Estratégico Institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, de acuerdo con los resultados conseguimos mediante el uso de la prueba de Pearson, se encontró que el Plan Estratégico Institucional influye en la Satisfacción del Ciudadano siendo el valor de significancia $p=0.091$ (cumple que $p<0.5$), resultado que nos indica que existe influencia significativa entre la dimensión Plan estratégico y la variable Satisfacción del Ciudadano, es importante tener en cuenta que en la Municipalidad no hace saber el Plan Estratégico Institucional con el que trabajara durante su gestión. En consecuencia, se acepta la primera hipótesis específica, la cual indica que el Plan Estratégico Institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019. De lo cual se deduce que ambas variables están asociadas y que varían en forma conjunta, estos resultados se asemejan al estudio de Romero (2017), realizó la investigación titulada “*Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015*” en la Escuela de Posgrado Maestría en Ciencias de la Facultad de Administración en la Universidad Nacional de Cajamarca; determinó como objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Centro de Atención al poblador frente a la Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el Año 2015, se llegó a la conclusión de que la Municipalidad de Cajamarca, no cuenta con instrumentos de gestión actualizados, lo cual impide reducir procedimientos innecesarios a través de la simplificación administrativa, ocasionando mayores

demoras en la atención al poblador. Según el autor menciona que no brindan una buena atención al usuario es más probable que el ciudadano se sienta insatisfechos. Así mismo lo avala Anderson (2018), el centro nacional de planeamiento estratégico es el encargado de brindar los lineamientos requeridos para la articulación entre las políticas públicas, el planeamiento estratégico y el planeamiento operativo tanto a nivel sectorial como territorial en los tres niveles de gestión.

Objetivo Específico b): Analizar la influencia del Plan Operativo Institucional la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba de Pearson, se encontró que la dimensión Plan Operativo Institucional influye en la Satisfacción del Ciudadano, siendo el valor de significancia $p=0.055$ (cumple que $p<0.5$), resultado que nos indica que existe influencia significativa entre la dimensión Plan Operativo Institucional y la variable Satisfacción del Ciudadano, así mismo se aprueba la segunda hipótesis específica la cual indica que el Plan Operativo Institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, así mismo se obtuvo que en la Municipalidad falta mejorar este instrumento importante para su Gestión debido a que no se planifica bien cuáles son las actividades más importantes que se debe realizar y tampoco se ha cumplido con la programación de tiempos en cada proyecto realizado. Estos resultados se asemejan al estudio de Ortiz (2018), realizó la investigación titulada “Influencia de la Gestión del Tiempo en la Ejecución de Obras Públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2015 – 2016” escuela de posgrado de Dirección de Proyectos en la universidad nacional de Cajamarca; planteó como

objetivo: Determinar la influencia de la Gestión del tiempo en la elaboración de obras públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, año 2015 – 2016. Obtuvo las siguientes conclusiones: Se ha evidenciado que la Gerencia de Infraestructura tiene un problema serio en cuanto a la gestión del tiempo de la realización de obras por administración directa, el 2015 del total de sus obras ejecutadas sólo culminó el 13% de obras dentro los plazos establecidos, y en el 2016 del total de sus obras ejecutadas, culminó sólo el 17% de obras en los plazos establecidos. En el 2015 y 2016 se ha evidenciado que el 40% de obras han tenido retrasos y han ampliado sus plazos de ejecución, y cerca del 43% de obras estuvieron en ejecución y sólo el 17% de obras fueron ejecutadas dentro de sus plazos definidos. Los factores que generan retrasos en la ejecución de obras en términos de los procesos de gestión del tiempo, están relacionados con la planificación, monitoreo y el control. Todo esto es respaldado por Pérez & Gardey (2013), un Plan Operativo Institucional es un documento donde se pone por escrito cuáles serán los pasos a realizar por la compañía y las acciones que deberán desempeñar quienes participan en la actividad de producción y venta de servicios, así como también los objetivos que se desean alcanzar al finalizar una determinada etapa.

Objetivo Específico c): Analizar la influencia del Presupuesto Público en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba de Pearson, se encontró que el presupuesto público influye en la Satisfacción del Ciudadano, siendo el valor de significancia $p=0.055$ (cumple que $p<0.5$), resultado que nos indica que existe influencia significativa entre la dimensión Presupuesto Público y la Satisfacción del Ciudadano, así mismo se aprueba la tercera hipótesis

la cual indica que: El presupuesto público influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, estos resultados se asemejan al estudio de Erbos (2019), en su tesis *“Presupuesto por resultado y calidad del gasto público en la UGEL N° 016, Barranca – 2017”*, dice que la investigación que presentó titula Presupuesto por Resultado y Calidad del Gasto Público en la UGEL N° 16, Barranca – 2017, la misma que tuvo como finalidad determinar cómo el presupuesto por resultado influye en la calidad del gasto público en la UGEL N° 16, Barranca – 2017. Los resultados a los que se llegó fue que el 60% refiere que el presupuesto por resultado y la calidad del gasto público se hallan en un nivel medio, por lo tanto, es necesario mejorar los presupuestos del gasto público en relación a las necesidades de la población estudiantil de la provincia de Barranca. Las conclusiones finalmente fueron que el presupuesto por resultado influye significativamente en la calidad del gasto público ($\chi^2 = 0,000$), de la misma manera las dimensiones Formulación estratégica y técnica presupuestal influyen en la calidad del gasto público en la UGEL N° 16, Barranca en el año 2017, Todo lo encontrado es respaldado por Rodríguez & Arturo (2018), dice que el Presupuesto Público es el instrumento principal de manejo del Estado. A través del mismo, se define e instrumenta anualmente las distintas políticas públicas que determinarán la intervención del Estado en la sociedad. El Presupuesto define como se distribuirán los recursos financieros que la sociedad transfiere al Estado a través del sistema tributario. Asimismo, La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero,

la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella.

Objetivo Específico d): Establecer la relación entre la Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, de acuerdo con los resultados obtenidos mediante el uso de la prueba de Pearson, se encontró que la Gestión Pública se encuentra relacionada con la Satisfacción del Ciudadano ($r=0,374$), (cumple que $p<0.05$), resultado que nos indica que existe relación significativa entre las variables estudiadas. En consecuencia, se acepta la hipótesis, afirmándose que existe una relación significativa entre ambas variables, tal como lo expresa Según Ortiz (2017), las gestiones gubernamentales nacionales y locales puedan ofrecer bienes y servicios públicos que generen efectos e impactos positivos para el ciudadano, asimismo promueve la mejora de la atención a los ciudadanos en los organismos de la Administración Pública. Esto supone que todo ciudadano y ciudadana tienen el derecho a recibir servicios de calidad durante la realización de un trámite o solicitar algún servicio estatal. Es por ello que la Gestión Administrativa, como parte de la gestión pública, juega un papel importante en la Satisfacción del Ciudadano. Asimismo Pizzo (2013) hace referencia que es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. Citado por (López, 2013).

CONCLUSIONES

Se concluye que la Gestión Pública influye significativamente en la Satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, esto quiere decir, si existe una adecuada gestión en la entidad, se tendrá la posibilidad de tener una Alta Satisfacción en los ciudadanos.

Se concluyó que el Plan Estratégico Institucional influye significativamente en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, basándose en el coeficiente de correlación de Pearson, Así mismo, se concluye que los funcionarios públicos no hacen saber el Plan Estratégico con el que trabajaran durante su gestión no existe una buena satisfacción del ciudadano.

Se concluyó que existe una influencia significativa entre el plan operativo institucional y la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, basándose en el coeficiente de correlación de Pearson, también se concluye que el Plan Operativo Institucional, no es el adecuado, debido a que no se ha realizado una planificación adecuada de las actividades más importantes para el desarrollo de la provincia.

Se concluyó que existe una influencia significativa entre el presupuesto público y la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, basándose en el coeficiente de correlación de Pearson, así mismo se concluye que el presupuesto público, no es el adecuado en la Formulación, ejecución e inversión debido a que no están bien implementados los proyectos asignados por la Municipalidad.

Se concluyó que la Gestión Pública tiene relación directa significativa con la Satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019, analizando y basándose en el coeficiente de correlación de Pearson. Por lo cual según los resultados obtenidos se aceptan las hipótesis. Es decir que estas dos variables se relacionan y varían de forma conjunta.

RECOMENDACIONES

Para lograr una adecuada Gestión Pública, y una mayor satisfacción del ciudadano se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chota, que realice un trabajo en equipo por todos los colaboradores, con una misión y visión compartida logrando brindar una mayor satisfacción a los ciudadanos.

Para mejorar el Plan Estratégico Institucional se recomienda a los funcionarios públicos que realicen reuniones con los representantes de las comunidades para hacer saber cuál es su misión, visión y los objetivos con el que se trabajará durante toda su gestión, logrando satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Para mejorar la formulación, ejecución, control e inversión del Presupuesto Público, se recomienda que realicen seguimiento y monitoreo de las metas físicas a nivel de proyectos y a nivel de actividades, para poder cumplir con los tiempos establecidos.

Así mismo se recomienda capacitar a su personal para que pueda brindar un buen servicio de atención al ciudadano que conlleven a la complacencia a través de un trato amable, comprometido y de calidad.

Finalmente se recomienda que los funcionarios públicos que realicen una evaluación permanente a sus trabajadores y del servicio que brindan, con la finalidad de que la organización logre su misión, visión y objetivos.

LISTA DE REFERENCIAS

- alpízar Domínguez, A. J. (MARZO de 2015). *estudio de mercado para determinar el nivel de satisfacción del cliente en estelaris mueblerías, 2015*. obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ALPÍZAR, D. A., & HERNÁNDEZ, J. L. (2015). *Satisfacción del cliente*. Mexico.
- Alvarado, M. (14 de Marzo de 2018). *oncepto de Plan Operativo Institucional (poi) Significado de plan operativo institucional (poi) en el contexto del derecho* . Obtenido de leyderecho: <https://peru.leyderecho.org/plan-operativo-institucional/>
- Anderson, C. (2018). *Modernización de la Gestión Pública: El rol de CEPLAN*. Peru.
- Bernaola, M. M. (2017). Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015. *tesis para optar el grado academico de maestra en Gestion PÚBLICA*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Bolaños, K. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima : NEVA STUDIO SAC.
- Bonilla, M., Molina, J., & Morales, F. (14 de Mayo de 2006). *frankmorales.webcindario.com*. Obtenido de frankmorales.webcindario.com: <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>
- Briceño, G. A., & Távara, R. P. (2018). *Plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Cajabamba*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28258/brice%C3%B1o_ga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briceño, V. Y. (2016). Gestión Municipal y Calidad de Servicio Pública en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016. *tesis para optar el titulo de Licenciada en administración*. Univercidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Carrillo, F. A. (2015). *Poblacion y Muestra*. Mexico. Obtenido de ri.uaemex.mx.
- Castillón, A. C., & CochachI, M. J. (2014). *la calidad de servicio y la satisfacción del cliente*. Huancayo.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en* (Vol. 3). Buenos Aires.
- Cazau, p. (2006). *Introducción a la investigación en las ciencias sociales*. Buenos Aires.
- CENOC, C. N. (2007). *Capacitación de organizaciones de base*. argentina .

- Chávez Gutiérrez, M. (24 de abril de 2011). *Los referentes conceptuales del desarrollo social*. Obtenido de http://www.ixaya.cucsh.udg.mx/sites/default/files/3_chavez.pdf
- Contreras, Y., & Roa, M. (26 de 04 de 2015). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Obtenido de *Técnicasdeinvestigacion* : <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>
- Cosío Hurtado, J. M. (27 de junio de 2011). *proyectos y planes de negocio*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231003.pdf>
- Dextre, F. J., & Del Pozo, R. R. (14 de julio de 2012). *Administracion*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Print version ISSN*, 3.
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 6.
- Erazo, E. J. (2013). *Infraestructura Urbana en America Latina: Gestión y Construcción de Servicios y Obras Publicas*. Quito, Ecuador : IAEN.
- Ganga, C. F., Alarcón, H. N., & Pedraja, R. L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 5.
- García, I. (14 de Nobiembre de 2017). *Definicion de eficiencia*. Obtenido de economiasimple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>
- Hernández, M. A., & Morales, S. V. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. *Efdeportes. com*, 2.
- Hinojosa Tovar, D. G. (2015). “La Relación de la Satisfacción de los Pobladores con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Caja Espíritu de Acobamba - Huancavelica”. *Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Administración*. Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, I. (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Lima.
- Iñigo, C. R., & Iosune, B. V. (2010). *Guía para la elaboración de proyectos* (Vol. 1). Vasco: ivac-eei.eus.
- Jaime, R. V. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *ESPACIOS. ISSN 0798 1015*, 6.
- la Contraloría General de la República. (23 de julio de 2018). *la República*. Obtenido de marco legislativo, organizacional y administrativo municipal : <https://webcache.googleusercontent.com>
- Linares, G. C. (2014). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público*. Bogota.

- LÓPEZ VÁSQUEZ, L. J., OLIVERA HOSPINAL, S. J., & TINOCO REYES, D. A. (5 de setiembre de 2018). *Satisfacción Del Usuario En El Marco De La Relación Estado Ciudadanos: Políticas Y Estrategias Para La Calidad De Atención Al Contribuyente En El Servicio De Administración* . Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 8.
- López, P. M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *EL buzón de pacioli*, 14.
- Martínez, G. P. (2003). El municipio, la Ciudad y el Urbanismo. En M. G. Pablo, *El municipio, la Ciudad y el Urbanismo* (págs. 201-224). Mexico.
- Mendoza, A. R. (2013). Plan estratégico institucional. *Los andes* , 1.
- Mónica, B. M. (2017). Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015. *TESIS para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Moreno, E. (29 de Septiembre de 2019). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Obtenido de tesis-investigacion-cientifica.blogspot: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/>
- Mostajo, G. R. (2002). Gestión pública. *Cepal* , 18-90.
- Muñoz, G. A. (2016). La relación entre desempeño individual y desempeño institucional. *Congreso Internacional del CLAD*, 1-25.
- Ortiz, C. F. (setiembre de 2017). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Ortíz, M. R. (2018). Influencia de la Gestión del Tiempo en la Ejecución de Obras Públicas de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2015 –2016. *Tesis para optar el Grado Académico de maestro en ciencias*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Oviedo, H. C., & Campo, A. A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 557.
- Patricia, B. M. (s.f.). *Gestión municipal de seguridad ciudadana y satisfacción de los pobladores de la Urb. Santa Isabel en el distrito de Carabayllo, año 2015* . Universidad cesar Vallejo .
- Pérez, P. J., & Gardey, A. (9 de Mayo de 2013). *Definición de plan operativo* . Obtenido de Definicion.de: (<https://definicion.de/plan-operativo/>)
- Pinochet Cifuentes, O. (2017). Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local: el Caso de la Comuna de Pudahuel. *Tesis para optar al grado de Magíster en Gobierno y Gerencia Pública*. Universidad de Chile, Chile.

- plaza alejandro, f. (2012). *presupuesto publico*. Obtenido de http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tesis/e_plapre708.pdf
- Rodríguez, T., & Arturo, P. (noviembre de 2018). *presupuesto publico*. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Presupuesto-Publico.pdf>
- Rey, M. C. (2008). LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA. *Biblioteconomía y Documentación* , 139-153.
- Reyes, C. R. (21 de Marzo de 2018). *LAS DIEZ DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE*. Obtenido de slideplayer: <https://slideplayer.es/slide/2447892/>
- RODRÍGUEZ TOBO , P. A. (noviembre de 2018). *presupuesto publico*. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Presupuesto-Publico.pdf>
- Rodríguez, D. V., & Angélica, O. V. (2014). Visión Misión Objetivos estratégicos Perspectivas Indicadores Metas Mapas estratégicos Acciones estratégicos. *Academia* , 7-42. Obtenido de academia.edu.
- Rodríguez, J., & Pérez, J. A. (2007). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*, 12-26.
- Rojas Pinto, J. E. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificios consistorial y departamentos de desarrollo social de la Municipalidad de los Prados. *Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas*. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Rojas, C. M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente. *Revista Electrónica de Veterinaria*, vol. 16, 7-14.
- Romero, M. P. (2016). Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De Los Servicios Del Centro De Atención Al Ciudadano De La Municipalidad Provincial De Cajamarca - 2015. *Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Roncancio, D. G. (11 de Mayo de 2018). Qué es un Plan Estratégico Institucional, su uso en la Administración Pública. *Pensemos*, pág. 1.
- Roncancio, G. (2018). Qué son los objetivos estratégicos y cómo crearlos. *Pensemos*, 3.
- Ruiz Tibana, M., & Duarte, T. (2 de junio de 2015). *Los proyectos de desarrollo: la inversión pública y la inversión privada*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84942286007.pdf>
- Ruiz, p. A. (20 de Julio de 2011). *Concepto de calidad* . Obtenido de crecenegocios: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>

- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Bogota Colombia : Caracas.
- Salgado Locela , L. H. (2010). *Autogestión Comunitaria En Programas De Desarrollo Social Comunidad Diferente En Nuevo León Y Baja California 2008-2010*. Mexico.
- Salvador Miguel, p., & Moliner Tena , M. A. (abril de 2018). *Análisis de la relacion entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido* . Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>
- Sánchez Albavera , F. (marzo de 2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos* . Obtenido de gestión pública : <file:///C:/Users/MARY/Downloads/Planeamiento%20Estraté%3Bgico%20y%20Gestió%3Bn%20Pú%3Bblica.pdf>
- Sánchez Pérez, C. (2015). *PERcepción Ciudadana Y Profesional Sobre Los Servicios Sociales Municipales: Satisfacción con la gestión de calidad en Castilla-La Mancha. tesisi para optar el grado de licenciada en sociología*. Universidad nacional de educación a distancia, Madrid.
- Sánchez, A. F. (marzo de 2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. Obtenido de gestión pública: <file:///C:/Users/MARY/Downloads/Planeamiento%20Estraté%3Bgico%20y%20Gestió%3Bn%20Pú%3Bblica.pdf>
- Solano, C. D. (2017). El verdadero servicio al ciudadano. *elperuano.pe*, 8.
- Soto, C. C. (2015). El presupuestos públicos y el sistema nacional de presupuesto . *Congreso* , 85.
- Sotomayor, D. L. (2006). Manual de políticas generales . *Pacific*, 5-40.
- Sum, M. M. (2015). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*. QUETZAL TENANGO.
- Taylor, E. J. (6 de Octubre de 2010). *Misión, Visión y Valores*. Obtenido de jemager.wordpress: <https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/>
- Vargas, C. Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia. *Educación* , 159-165.
- Vargas, C. Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación 33(1)*, 155-165, ISSN, 159-165.
- Vázquez, C. J. (2020). Calidad en el Servicio. Encuesta de cinco dimensiones. (SERVQUAL). *Market Research*, 5.
- Vega, B. F. (2017). La Gestión Territorial Municipal Y Su Influencia En El Desarrollo Local Del Distrito De Chetilla – Cajamarca, 2011 – 2016. *Tesis*

para optar el Grado Académico de Mastro en Cencias. Universidad Nacional de Cajamarca , Cajamarca.

Villegas, N. J. (2012). Presupuestos . *presupuestositfp*, 3.

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|---|--|---|---|---|
| <p>Problema General. ¿Cómo influye la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿En qué medida influye el Plan Estratégico Institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019?</p> <p>b) ¿De qué manera influye un Plan Operativo Institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019?</p> <p>c) ¿Cuál es la influencia del Presupuesto Institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019?</p> | <p>Objetivo General: Determinar la influencia de la Gestión Pública en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>a) Analizar la influencia del plan estratégico institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.</p> <p>b) Analizar la influencia del plan operativo institucional en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.</p> <p>c) Analizar la influencia del Presupuesto Público en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.</p> <p>d) Establecer la relación de Gestión pública y la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.</p> | <p>Hipótesis: La Gestión Pública influye significativa en Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) El plan estratégico institucional influye significativamente en Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019</p> <p>b)</p> <p>c) El plan operativo institucional influye significativamente en Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.</p> <p>d) El Presupuesto Público influye significativamente en Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.</p> <p>e) La relación entre la Gestión Pública y la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019 es directa.</p> | <p>Variables X:</p> <p>Gestión pública</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X.1. Plan estratégico institucional</p> <p>X.2. Plan operativo institucional</p> <p>X.3. Presupuesto público</p> <p>Variable Y:</p> <p>Satisfacción del Ciudadano</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y.1. Servicio de Atención</p> <p>Y.2. Seguridad</p> <p>Y.3. Capacidad de respuesta</p> | <p>X.1.1. Misión X.1.2. Visión X.1.3. Objetivos estratégicos X.1.4. Normas establecidas</p> <p>X.2.1. Planificación X.2.2. Formulación de tiempo X.2.3. Seguimiento</p> <p>X.3.1. Formulación X.3.2. Ejecución X.3.3. Control X.3.4. Inversión</p> <p>Y.1.1. Amabilidad Y.1.2. Compromiso Y.1.3. Comunicación Y.1.4. Calidad</p> <p>Y.2.1. Confianza Y.2.2. Seguridad Y.2.3. Transparencia Y.2.4. Profesionalidad</p> <p>Y.3.1. Entrega en el plazo Y.3.2. Rapidez de reconocimiento y en solución de problemas Y.3.3. Disponibilidad Y.3.4. Mejoramiento</p> | <p>Población: 70</p> <p>Muestra: 50 Ciudadanos mayores de 18 años que acuden con más frecuencia a la Municipalidad y que cumplen alguna función en el desarrollo de la provincia Chota.</p> <p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo - correlacional</p> |

ANEXO N° 02. Cuestionario de Gestión Pública y Satisfacción del Ciudadano

CUESTIONARIO DE ENCUESTAS PARA EVALUAR LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA CAJAMARCA 2019.

A. Presentación

La finalidad del presente cuestionario es conocer de qué manera influye la Gestión pública en la Satisfacción de los Ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca 2019.

B. Indicaciones

En el presente cuestionario encontrará una serie de preguntas, las cuales solicitamos las respuesta con total confianza y sinceridad, ya que este es anónimo, se le pide leer cada una de ellas con detenimiento y responder marcando con un aspa (X). La calificación está en una escala del 1 al 5 donde 1 es casi nunca y 5 siempre u optar por las alternativas indicadas según corresponda.

C. Datos generales

1. Sexo

Femenino

Masculino

2. Edad:

18- 30 años

31-40 años

41-50 años

51 a más

Escala de validación

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

Variable 01: GESTIÓN PÚBLICA

| N° | Ítems | INDICADORES | | | | |
|-----|--|-----------------|------------|--------------|-------------------|--------------|
| | | Casi nunca 1 | Nunca 2 | A veces 3 | Casi siempre 4 | Siempre 5 |
| | Plan Estratégico Institucional | | | | | |
| 1. | ¿Los funcionarios públicos hacen saber la misión de la Municipalidad? | | | | | |
| 2. | ¿Los funcionarios públicos hacen saber la visión de la Municipalidad? | | | | | |
| 3. | ¿Los funcionarios hacen saber los objetivos estratégicos? | | | | | |
| 4. | ¿La Municipalidad trabaja acorde a las normas establecidas por el estado? | | | | | |
| | Plan Operativo Institucional | | | | | |
| 4. | ¿Se da cumplimiento a las actividades planificadas durante todo el año? | | | | | |
| 5. | ¿Se ha cumplido el tiempo programado en cada proyecto realizado? | | | | | |
| 6. | ¿Algún funcionario hace seguimiento del desarrollo de las actividades programadas? | | | | | |
| 7. | ¿Toman en cuenta los resultados del seguimiento para implementar acciones de mejora? | | | | | |
| | Presupuesto Público | | | | | |
| 8. | ¿La formulación del Presupuesto público ha sido el adecuado? | | | | | |
| 10. | ¿La ejecución del presupuesto es el correcto? | | | | | |
| 11. | ¿Se realiza un control del presupuesto público con la que trabaja la Municipalidad? | | | | | |
| 12. | ¿La inversión del presupuesto público está bien implementadas en las obras asignados por la Municipalidad? | | | | | |

Variable 02: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

| N° | Ítems | INDICADORES | | | | |
|-----|--|-----------------|------------|--------------|-------------------|--------------|
| | | Casi nunca 1 | Nunca 2 | A veces 3 | Casi siempre 4 | Siempre 5 |
| | Atención al cliente | | | | | |
| 1. | ¿El personal de la Municipalidad es amable? | | | | | |
| 2. | ¿El personal de la Municipalidad está comprometido con el servicio que brinda? | | | | | |
| 3. | ¿El personal de la municipalidad dedica atención en escuchar la solicitud que usted realiza? | | | | | |
| 4. | ¿El servicio que se brinda a los usuarios se realiza con calidad? | | | | | |
| | Seguridad | | | | | |
| 5. | ¿La actitud de los trabajadores de la Municipalidad transmiten confianza? | | | | | |
| 6. | ¿ Se sienten seguros al realizar trámites en la Municipalidad? | | | | | |
| 7. | ¿Los trabajadores son totalmente transparentes al brindar una información que se solicita? | | | | | |
| 8. | ¿Los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan? | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | |
| 9. | ¿Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, cumple con los plazos establecidos? | | | | | |
| 10. | ¿Cuándo usted tiene un problema con la atención, su reclamo es reconocido y solucionado inmediatamente con la seriedad del caso? | | | | | |
| 11. | ¿Los trabajadores atienden sus consultas a pesar de estar ocupados? | | | | | |
| 12. | ¿Usted Considera que la Municipalidad se preocupa por mejorar la satisfacción de los ciudadanos? | | | | | |

ANEXO N°4: Fiabilidad del Instrumento

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|-----------------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| 0,869 | 0,869 | 24 |

Con respecto a la fiabilidad del instrumento de medición, se aplicó una prueba de fiabilidad utilizándose la opinión de los expertos alcanzando un Nivel bueno de Correlación de 86%.