
Percepción de la gestión pública y satisfacción ciudadana en Chota, Cajamarca

Perception of public management and citizen satisfaction in the city of Chota 2024

Luz Mery Gavidia Chávez^{1*}  William José Vásquez Soto ¹ 

¹ universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH). Escuela Profesional de Ciencias Contables y Empresariales, Ciudad Universitaria Colpamatara, 06120, Chota, Cajamarca, Perú.

*Autor de correspondencia: [email: 2017011018@unach.edu.pe]

RESUMEN

El objetivo en este estudio fue determinar la relación de la percepción de la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota. La investigación fue realizada con enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño de investigación no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional. La población fue de 329,100 personas, y la muestra estuvo compuesta por 380 personas mayores de 18 años. Se empleó la técnica de encuesta y se utilizaron cuestionarios como instrumentos; a partir de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados, la gestión pública es regular con 41% según la percepción de las personas; y la satisfacción se encuentra en un nivel moderado con 43%. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.756 indicando relación positiva alta, con significancia menor de 0.05. con lo cual se acepta la hipótesis de investigación. Se concluye que existe una relación altamente significativa entre la percepción de la gestión pública y la satisfacción de los ciudadanos en la ciudad de Chota, 2024.

Palabras clave: Planificación, organización, municipalidad provincial, dirección, control.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the perception of public management and citizen satisfaction in the city of Chota. The research was conducted with a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The population consisted of 329,100 people, and the sample was composed of 380 individuals over 18 years old. The survey technique was employed, and questionnaires were used as instruments; from which the following results were obtained: public management is perceived as regular by 41% of the respondents, and satisfaction is at a moderate level with 43%. Additionally, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.756 was obtained, indicating a high positive relationship, with significance less than 0.05, thus accepting the research hypothesis. It is concluded that there is a highly significant relationship between the perception of public management and citizen satisfaction in the city of Chota, 2024.

Keywords: Planning, organization, provincial municipality, management, control, control

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los servicios públicos tienen una gran importancia, puesto que juegan un papel importante con la satisfacción de necesidades de los ciudadanos, debido a la relación con la seguridad, atención, demanda de servicios y mejoras en la calidad de sus vidas. Por ello es por lo que, en los últimos años, existe un aumento considerable por saber la opinión de los ciudadanos a cerca de las políticas, los servicios públicos y los gobiernos, donde la administración local es la con mayor cercanía al pueblo, por lo que pueden percibir más exigencia y demanda en cantidad y calidad de los servicios. Además, actualmente se espera que los recursos fiscales les sean proporcionados eficientemente y con transparencia; elevando el desempeño de las entidades.

Aguirre y Flores(2019) mencionan que la gestión pública en Latinoamérica está en un contexto de defraudaciones e ilegalidades crecientes que producen progresivos y constantes daños, donde las medidas de los países para controlar esta situación resultan ineficientes e inapropiadas; el sector público a lo largo de la historia ha sido el que ha pasado por los escenarios más impactantes en actos de corrupción sin detectar ni sancionar, donde los cargos públicos son muy demandados sin importar las competencias ; como ejemplo de corrupción se tiene las campañas electorales financiadas, para posteriormente obtener beneficios, mostrando lo seductor que resulta el sector

público para la corrupción, como respuesta a ello la percepción de la ciudadanía hacia las gestiones en el sector público es insuficiente e incapaz con respecto a la satisfacción de sus necesidades.

Aliaga (2015) en el XX Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública, refiere que en el Perú la gestión en entidades públicas se percibe como buena en función a los beneficios brindados a los ciudadanos, además, la administración pública debería tener un enfoque hacia la calidad total, al igual que las empresas privadas, centrándose principalmente en el ciudadano, con iniciativa de liderazgo, responsabilidad, respeto y conciencia, de modo que las actividades y trabajo desarrollado logre una satisfacción buena. No obstante, para lograrlo, es fundamental tener conocimiento de la implicancia y fundamentos que arraigan el rechazo de la población hacia la gestión municipal.

Según, Vargas (2022) la Municipalidad provincial de Chota no está ajeno a esta realidad, puesto que también se ha observado el descontento de la población en los diferentes gobiernos a lo largo del tiempo, como consecuencia de la gestión inadecuada no logra cumplir con las expectativas por el mal manejo del tesoro público; esto se refleja en las calles sucias, falta de alumbrado público, parques en mal estado, y desorden en mercado de abastos, y falta de limpieza pública, falta de control sanitario, inadecuada conservación de productos agrícolas y carnes rojas y la

ubicación del comercio ambulatorio alrededor.

En ese contexto, el objetivo en este estudio fue determinar la relación de la percepción de la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

MATERIALES Y MÉTODOS

Lugar de estudio

El estudio se realizó en la ciudad de Chota, la cual se encuentra localizada a 78°39'9" y 6°33' 48", y a una altitud de 2,388 m.s.n.m., el clima es templado; la humedad relativa es de 85% en marzo y la más baja es de 73% en agosto, la precipitación pluvial es de 134 mm en marzo, y de 25 mm en junio;

Diseño estadístico

El estudio es de naturaleza no experimental correlacional-transversal, porque se analizó y observó los hechos como se presentaron sin manipular ninguna variable, es transversal porque la recolección de datos se dio en un determinado periodo de tiempo (2024), y correlacional porque tiene como objetivo determinar la relación entre las dos variables. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.

El análisis se realizó mediante la aplicación de una encuesta de 28 preguntas. La población fue de 29, 100 ciudadanos en edad electoral según datos recabados en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), y la muestra estuvo conformada por 380 ciudadanos.

Colecta de datos

La recolección de datos se realizó mediante la encuesta, aplicada a ciudadanos mayores

de edad de la ciudad de Chota con el fin de realizar un análisis de su percepción de la gestión pública.

Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, aquí las variables y sus respectivas dimensiones se interpretaron a través de tablas, donde se realizaron comparaciones para determinar la relación de la percepción en la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024; también se hizo uso de la estadística inferencial utilizando la técnica estadística test de Wilcoxon para la contratación de hipótesis. Para determinar la normalidad de datos se utilizó la prueba de Kolmogórov Smirov. El análisis de datos se realizó por medio de la hoja de cálculo de Microsoft Excel y el programa SPSS versión 29.0.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al establecer el nivel de relación entre la dimensión percepción de la planificación en la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024. se afirma que la planificación según la percepción de la mayoría de los ciudadanos encuestados es regular en 41%, los cuales se encuentran medianamente satisfechos en un 43% (Tabla 1), además de la existencia de una relación altamente significativa con una correlación Rho de 0.72 positiva y una significancia menor a 0.5 (Tabla 2).

Tabla 1. Resultados de la dimensión planificación y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

		Satisfacción ciudadana			
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Total
Planificación	Deficiente	Recuento 24	33	33	90
	% del total	6%	9%	9%	24%
	Regular	Recuento 44	76	35	155
	% del total	11%	20%	10%	41%
	Eficiente	Recuento 46	56	33	135
	% del total	12%	15%	9%	36%
Total		Recuento 114	165	101	380
		% del total	29%	43%	28%
					100%

Los resultados encontrados en la tabla 1 se asemeja al estudio de Villalobos (2022) quien considera que la planificación es eficiente y la satisfacción es mayormente alta en un 57.4 %, lo cual también es similar

al trabajo de investigación de Bolaños (2022) quien nos dice que la planificación para los usuarios fue percibida en su mayoría como regular en un 61.5%.

Tabla 2. Relación de la dimensión planificación en la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

Correlación entre variables		Satisfacción ciudadana
Planificación	Rho de Sprkman	0.720
	Sig.(bilateral)	0.001
	N	380

Los resultados encontrados en la tabla 2 se asemeja al estudio de Marín (2022) quien afirma que la percepción de la planificación y la satisfacción del ciudadano tiene una relación significativa menor a 0.5.

Al establecer el nivel de relación entre la dimensión percepción de la organización en la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024, se

afirma que la organización según la percepción de la mayoría de los ciudadanos encuestados es regular en 41%, los cuales se encuentran en su mayoría medianamente satisfechos en un 43%. (Tabla 3), además de la existencia de una relación altamente significativa con una correlación Rho de 0.761 positiva y una significancia menor a 0.5 (Tabla4).

Tabla 3. Resultados de la dimensión organización y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

			Satisfacción ciudadana		
			Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho
			Recuento	34	33
Organización	Deficiente	% del total	23	9%	7%
			6%		24%
	Regular	% del total	44	73	38
			12%	19%	10%
	Eficiente	% del total	40	55	40
			11%	15%	11%
Total			107	162	111
			29%	43%	28%
					100%

Los resultados encontrados en la tabla 3 se asemeja al estudio de Villalobos (2022) en donde concluye que la organización en su

mayoría es eficiente lo que resulta en una satisfacción correspondiente a un 57.4 %.

Tabla 4. Relación de la dimensión organización en la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

Correlación entre variables		Satisfacción ciudadana
Organización	Rho de Sprkman	0.761
	Sig.(bilateral)	0.001
	N	380

Los resultados encontrados en la tabla 4 se asemeja al estudio de Chávez (2023) quien dice que la organización en su mayoría es eficiente en un 68.8% con correlación positiva moderadamente fuerte y además significativa.

Al establecer el nivel de relación entre la percepción de la dimensión dirección en la gestión pública y la satisfacción ciudadana

en la ciudad de Chota 2024, se afirma que la dirección según la percepción de la mayoría de los ciudadanos encuestados es regular en un 41%, y la ciudadanía esta medianamente satisfecha en un 42%. (Tabla 5), además de la existencia de una relación altamente significativa con una correlación Rho de 0.741 positiva y una significancia menor a 0.5 (Tabla 6).

Tabla 5. Resultados de la dimensión dirección y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

		Satisfacción ciudadana			
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Total
Dirección	Deficiente	Recuento 24	33	35	92
	% del total	6%	9%	9%	24%
	Regular	Recuento 45	71	38	154
	% del total	12%	18%	10%	41%
	Eficiente	Recuento 37	56	41	134
	% del total	10%	15%	11%	35%
Total	Recuento	106	160	114	380
	% del total	28%	42%	30%	100%

Los resultados encontrados en la tabla 5 se asemeja al estudio de Espinal (2022) quién indica que la dirección y la satisfacción ciudadana tienen una relación significativa donde el 41.7% del total de usuarios están satisfechos y la perciben como eficiente. Así

como también Pico (2023) afirma que alrededor de 42% de los encuestados considera aceptable la gestión de la dirección y percibe mejoras en la gestión de la municipalidad en comparación de años anteriores.

Tabla 6. Relación de la dimensión dirección en la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

Correlación entre variables		Satisfacción ciudadana
Dirección	Rho de Spearman	0.741
	Sig.(bilateral)	0.002
	N	380

Los resultados encontrados en la tabla 6 se asemeja al estudio de Salazar (2024) quien concluyó que a mayor percepción de la dirección en la gestión mayor es la satisfacción del usuario además de una relación significativa con un $r=0.648$, Así

como también encuentra semejanza a lo concluido por Lopez y Taboada (2024) quienes encontraron correlación significativa $Rho = 0.73$ entre la satisfacción de usuarios y la dirección. Al establecer el nivel de relación entre la

percepción de la dimensión control en la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024, se afirma que el control según la percepción de la mayoría de los ciudadanos encuestados es regular en 41%, los cuales se encuentran en su

mayoría medianamente satisfechos en un 43%. (Tabla 7), además de la existencia de una relación altamente significativa con una correlación Rho de 0.748 positiva y una significancia menor a 0.5 (Tabla 8)

Tabla 7. Resultados de la dimensión control y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

			Satisfacción ciudadana			
			Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Total
Control	Deficiente	Recuento	23	34	33	90
		% del total	6%	9%	7%	24%
	Regular	Recuento	45	70	40	155
		% del total	12%	18%	11%	41%
	Eficiente	Recuento	40	55	40	135
		% del total	11%	15%	11%	35%
Total	Recuento	107	162	111	380	
	% del total	29%	43%	28%	100%	

Los resultados encontrados en la tabla 7 se asemeja al estudio de Cerquin y Gálvez (2020) quienes dicen que el control en su mayoría es eficiente con un porcentaje de 22%. De igual manera coincide con el

estudio realizado por Machacuay (2023) quien afirma que el control y evaluación como parte de la gestión es percibida como regular en un 65.74%.

Tabla 8. Relación de la dimensión control en la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

Correlación entre variables		Satisfacción del usuario
Control	Rho de Spearman	0.748
	Sig.(bilateral)	0.001
	N	380

Los resultados encontrados en la tabla 8 se asemeja al estudio de Hurtado (2023) quien afirma que existe una relación directa y significativa entre el control y la satisfacción ciudadana con un $r_s=0.531$ y $sig=0.001$ calificado como mayormente regular en 51.7%, Así también tiene similitud con los resultados de Chuquimango (2021) quien afirma que es significativa la relación entre el control y la satisfacción de los servicios brindados por la institución. Al determinar la relación de la percepción

de gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024, se afirma que la percepción de la variable gestión pública según la mayoría de los ciudadanos encuestados es regular en 41%, los cuales se encuentran en su mayoría medianamente satisfechos en un 43% (Tabla 9), además de la existencia de una relación altamente significativa con una correlación Rho de 0.756 positiva y una significancia menor a 0.5 (Tabla 10).

Tabla 9. Resultados de percepción de la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

			Satisfacción ciudadana			
			Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Total
Gestión Pública		Recuento	23	34	33	90
	Deficiente	% del total	6%	9%	7%	22%
		Recuento	45	70	40	155
	Regular	% del total	12%	18%	11%	41%
		Recuento	40	59	36	135
	Eficiente	% del total	11%	16%	10%	35%
Total		Recuento	108	163	109	380
		% del total	29%	43%	28%	100%

Los resultados encontrados en la tabla 9 se asemeja al estudio de Antonio y Maldonado (2024) que califican mayormente como excelente, bueno y regular 37.9%, 34.5% y 22.7% respectivamente el nivel de satisfacción recibido por los ciudadanos

respecto a la entidad pública. También es semejante a los resultados de Carpio (2020) quien determina que existe relación entre gestión municipal y satisfacción ciudadana, la cual en su mayoría es adecuada y buena con 34.51% y 31.34% respectivamente.

Tabla 10. Relación de la percepción de la gestión pública y la satisfacción ciudadana en la ciudad de Chota 2024.

Correlación entre variables		Satisfacción del usuario
Gestión Pública	Rho de Spearman	0.756
	Sig.(bilateral)	0.002
	N	380

Los resultados encontrados en la tabla 10 se asemeja al estudio de Guevara (2021) el cual mostro como resultado la existencia de una relación significativa con el valor de 0.649 interviniendo de forma directa la variable independiente gestión en la variable dependiente satisfacción ciudadana.

CONCLUSIONES

La gestión pública según los encuestados es percibida como regular y la satisfacción de los ciudadanos está medianamente satisfecha en la ciudad de Chota.

Agradecimientos

De manera especial a las personas que nos asesoraron e impartieron su conocimiento y experiencia profesional para el desarrollo del trabajo realizado.

A cada una de las personas que colaboraron con su participación en el estudio dando la confianza de brindar la información requerida.

Financiamiento

Los autores no recibieron financiamiento o patrocinio para ejecutar el trabajo de investigación

Conflicto de intereses

No existe ningún tipo de interés con los contenidos del artículo científico

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carbajal, A. K. M., & Maldonado, M. B. E. (2024). Análisis del nivel de satisfacción del usuario sobre la atención brindada en consulta externa y emergencia del hospital militar central, noviembre 2023. UNITEC, México. <https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/13117>
- Bolaños, B. J. A. (2022). Papel de la gestión pública durante la planificación y ejecución de políticas públicas enfocadas al desarrollo de la micro y pequeña empresa en el salvador, caso; política nacional para el desarrollo de la micro y pequeña empresa durante 2024-2021. papel de la gestión pública durante la planificación y ejecución de políticas públicas enfocadas al desarrollo de la micro y pequeña empresa en el salvador, caso; política nacional para el desarrollo de la micro y pequeña empresa durante 2024-2021. universidad de el salvador, El Salvador. <file:///C:/Users/HP/Downloads/gesti>

- on%20p%20plan%20ejec%20el%20salvador.pdf
- Carpio, L. M. (2020). Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, Q. G. J. (2023). La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción ciudadana de una municipalidad de Chepén , periodo 2021 – 2022. La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción ciudadana de una municipalidad de Chepén , periodo 2021 – 2022. Universidad César Vallejo, Chepén, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116662>
- Aguirre, J., & Flores, M. (2019). La corrupción en Sudamérica. Una aproximación desde la auditoría forense. Espacios . <http://www.w.revistaespacios.com/a19v40n03/a19v40n03p27.pdf>
- Cerquin, S. M. L., & Gálvez Guevara, F. I. (2020). Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota. <file:///C:/Users/HP/Documents/TESIS%20FINAL%20GESTION-%20PUBIICA%20Chota.pdf>
- Espinal, M. K. M. (2022). Gestión pública y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de la región Junín. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94151/Espinal_MKM-SD.pdf?sequence=8
- Guevara, V. H. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario del usuario del gobierno regional de Cajamarca, 2020. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4477/Tesis%20Hildefonso%20Guevara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marín, M. E. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la calidad de atención al usuario de la municipalidad provincial de chota, periodo 2021. Universidad Nacional de Cajamarca, Chota, Perú. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Tesis%20Edwin%20Mar%C3%ADn.pdf>
- Medina, C. J. D. (2021). La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna 2019. Tacna, Perú. file:///C:/Users/HP/Downloads/Julio_tesis_titulo_2021.pdf
- Municipalidad Provincial de Chota. (2024). Ubicación Geográfica. <https://www.munichota.gob.pe/ubicacion-geografica>
- Ochoa, R. M. S., Concha Bucaram, A., Romero Subia, J., Sorhegui Ortega, R., & Vergara Romero, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas. Amazonia investiga, 11, 51. https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=n%C3%A1lisis+de+la+Satisfacci%C3%B3n

- +Ciudadana+desde+la+perspectiva
+de+los+Servicios+P%C3%BAblicos+en+Zonas+Urbanas&btnG=
- Salazar, S. C. (2024). Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional, Apurímac, Perú 2023. Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional, Apurímac, Perú 2023. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
file:///C:/Users/HP/Downloads/pers
eccion%20gp%20y%20satisfacc%20
gob%20regional%20apurimac.pdf
- Taboada, T. W. P. (2018). Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26430/taboadatw.pdf?sequence=1>
- Vargas, C. W. O. (2022). Inversión pública de la Municipalidad Provincial de Chota y el nivel de satisfacción ciudadana en el desarrollo urbano, 2015-2018. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=inversi%C3%B3n+p%C3%BAblica+en+municipalidad+Chota&btnG=
- Vargas, C. W. O., Rojas, C. E., & Terán Leiva, S. J. (2022). Satisfacción ciudadana de la inversión pública ejecutada por la Municipalidad Provincial de Chota durante el periodo 2015-2018. Nor@ndina.
file:///C:/Users/HP/Downloads/4+S
atisfacci%C3%B3n+ciudadana+de+l
- a+inversi%C3%B3n+p%C3%BAblica
+_Versi%C3%B3n+final+(1).pdf
- Vílchez, A., & Aliaga, V. T. E. (2015). La gestión por procesos y la gestión por resultados como base de la satisfacción del ciudadano: la experiencia del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú. <https://content.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/05/La-gesti%C3%B3n-por-procesos-y-la-gesti%C3%B3n-por-resultados.pdf>
- Villalobos, V. E., Yalta, D. J., & Zegarra Matute, S. V. (2022). Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de coronel portillo. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5349/B5_2022_UNU_ECONOMIA_2022_T_EDIN-VILLALOBOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nor@ndina.

Contribución de autoría

1. Luz Mery Gavidia Chávez: Concepción, análisis de datos y elaboración del manuscrito.
2. William José Vásquez Soto 1: Concepción, análisis de datos y elaboración del manuscrito.

Recibido: 21-11-2024 Aceptado: 27-12-2024 Publicado: 31-12-2024