

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO DE CERCADO DE LIMA 2022

FACTORS THAT INFLUENCE THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE AGENTS OF THE PARTICIPATORY BUDGET OF CERCADO DE LIMA 2022

FATORES QUE INFLUENCIAM O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS AGENTES DO ORÇAMENTO PARTICIPATIVO DO CERCADO DE LIMA 2022

Recibido: 14 de junio del 2022

Aceptado: 10 de agosto del 2022

José Luis **PACHECO MOYA**¹

Resumen

El presente estudio se planteó con el fin de demostrar que existe relación directa y significativa entre los factores del presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022

Metodológicamente el estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño experimental en la que se trabajó con una población conformada por 35 agentes participantes en los presupuestos participativos de las seis unidades vecinales a los que se les aplicó como instrumento un cuestionario el cual pasó por procesos de fiabilidad y validez.

Los datos recolectados e interpretados permitieron afirmar que existe relación directa y significativa entre los factores del presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, al observarse que el coeficiente de correlación Rho de Spearman = ,752** así mismo se evidencia que el valor de $p = ,000$ el cual es menor a 0,05.

Palabras claves: Factores, presupuesto participativo, satisfacción

¹ Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Abstract

The present study was proposed in order to demonstrate that there is a direct and significant relationship between the factors of the participatory budget and the satisfaction of the agents of the participatory budget of Cercado de Lima, in the year 2022. Methodologically, the study is of quantitative approach, of experimental design in which we worked with a population made up of 35 agents participating in the participatory budgets of the six neighborhood units to which a questionnaire was applied as an instrument which went through processes of reliability. and validity.

The data collected and interpreted allowed us to affirm that there is a direct and significant relationship between the factors of the participatory budget and the satisfaction of the agents of the participatory budget of Cercado de Lima, in the year 2022, when the Spearman's Rho correlation coefficient was discovered to be 0.752^{**} , it was clear that the value of $p = .000$, which is less than 0.05.

Keywords: Factors, participatory budget, satisfaction

Introducción.

La sociedad en su desarrollo ha ido generando distintos modelos de gobernanza, cada uno con variadas formas de intervención o participación de la sociedad organizada de forma consciente o inconsciente, y formando de esta manera una actitud cada vez más dinámica y activa de la ciudadanía en la gestión de los asuntos públicos (Buele & Vidueira, 2018).

El presupuesto participativo se considera así uno de los campos que modificó considerablemente la incidencia de la ciudadanía en las políticas públicas, convirtiéndose en un agente protagonista de la actividad estatal dentro del marco de la gestión pública (Suárez & Meneces, 2019) y en un determinado marco normativo.

Así mismo, las instituciones del gobierno también se han visto afectadas por estos constantes cambios en la centralización, dando paso a una forma más descentralizada de la toma de decisiones resquebrajando una jerarquía muy estática que se consideraba unilateral (Ramírez & Franco, 2016).

El presupuesto participativo es considerado una de las modalidades democráticas que ha tenido gran éxito en las últimas décadas (Allegretti & Hartz-Karp, 2017) y algunas estimaciones sugieren la participación de innumerables locales y municipales (Sintomer et al., 2013).

El proceso de presupuesto participativo se enmarca actualmente en la nueva administración pública y la modernización del Estado, en la que los recursos públicos se asignan, evalúan y ejecutan en función de los cambios específicos que deben realizarse para mejorar el bienestar de los ciudadanos. El Plan de Desarrollo Concertado señala los resultados esperados que deben producirse para lograr los ajustes necesarios para mejorar la calidad de vida de las personas. Una de las características del presupuesto participativo es que necesita estar en contacto con la población para asegurar una distribución más equitativa de los recursos que dependen de su línea, específicamente ayudando a identificar y formular proyectos y programas sociales que atiendan las necesidades de las familias; concentrando las tensiones tradicionales entre las políticas barriales y/o comunales y las políticas dirigidas a grupos orientados a individuos o familias y la asignación de recursos; y

Por lo tanto, según Hernández (2019), se requería poner en marcha nuevas reformas a nivel global en la Ciudad de México para impulsar la iniciativa y el compromiso ciudadano. También se menciona que los recursos deben dirigirse al beneficio de toda la comunidad. Por otro lado, los habitantes de los pueblos y barrios de la Ciudad de México votan anualmente los proyectos que serán financiados con el 3% asignado a cada alcaldía. La creación de un foro para que los capitalinos, académicos y asociados puedan opinar y potenciar el proceso participativo es otro esfuerzo para elevar la felicidad de los ciudadanos participantes.

Por otro lado, Martínez y Arena (2019) señalan que en Argentina el 88% de los municipios indicaron que su impacto en la ciudadanía es poco relevante, y sólo 1 lo hizo en 2015. Además, una encuesta a la población encontró que el 96% de la población de los distritos más relevantes estaba satisfecha con la Red Argentina de Presupuesto Participativo, que tiene como objetivo principal promover el aprendizaje entre los distintos distritos en cuanto a la aplicación de una política participativa.

En América Latina, algunos especialistas indicaron las ventajas que tiene esta innovación en las relaciones del Estado en cuanto a tomar en cuenta las iniciativas de los ciudadanos respecto a las posibilidades de inclusión, derechos humanos y una serie de prácticas que benefician a la propia ciudadanía donde se incentiva esta participación (Instituto electoral. Ciudad de México, 2022).

En Perú, durante los años ochenta se llevaron a cabo prácticas de participación que pueden concebirse como las actuales participaciones ciudadanas en el presupuesto participativo. Estas experiencias pasadas regían en base a acuerdos consuetudinarios,

a diferencias de hoy donde estas prácticas se rigen por una Ley de Presupuesto Participativo con instituciones que velan por su cumplimiento, llevando esta actividad de gestión ciudadana a ser normada y es de obligatoriedad que las autoridades municipales y regionales del país cumplan con estas prácticas (Koechlin, 2017).

Sin embargo, pese a la implementación de estos instrumentos de participación ciudadana, el impacto que estos poseen es todavía muy insustancial respecto a la satisfacción de la sociedad civil y la confianza que se debería generar en esta práctica, sobre todo esto se debe a la vinculación con instituciones muy fragmentadas y poco eficientes en América Latina como son las instituciones del sector público, ya que estas siempre son cuestionadas cada cierto periodo por estar en crisis políticas o frente a algún escándalo de corrupción (Llaxa, 2019).

Esta realidad ha llevado a iniciar estudios referidos al papel que han venido cumpliendo los actores o agentes que intervienen en esta dinámica participativa y con ello a estudiar la satisfacción que perciben en base a las prácticas de presupuesto participativo en los distintos niveles de intervención con los problemas que conllevan en su fase de implementación de las políticas públicas que son llevadas adelante.

Actualmente la Municipalidad de Lima viene impulsando esta herramienta participativa desde la virtualidad, esto como parte de las modificaciones que causara la actual pandemia, afectando de forma importante sus mecanismos democráticos de participación. De esta forma se inician convocatorias virtuales para que los agentes de la sociedad civil puedan gestionar proyectos que van a traer incidencia en su cotidianidad (Plataforma virtual del Estado peruano, 2022).

De igual manera, en la ciudad de Lima se han realizado esfuerzos para aumentar el nivel de satisfacción tanto de los agentes participantes como de la población en general, ya que 167 proyectos e ideas de proyectos dentro del Plan de Desarrollo Regional Lima 2012-2025: Territorio y Medio Ambiente, Desarrollo Económico, Desarrollo Social y Buen Gobierno están disponibles para que los ciudadanos puedan elegir a través de una plataforma virtual de Consulta Ciudadana Virtual del Presupuesto (RPP Noticias, 2014).

Toman relevancia aquí aquellos factores que de alguna forma ocupan el lugar para configurar la satisfacción de los agentes que intervienen en el proceso público de participación. Teniendo en consideración las diversas circunstancias en las que se dan estas prácticas, las condicionantes juegan un papel importante para establecer el nivel de satisfacción en base a parámetros que posee la sociedad para organizarse. Los

diferentes agentes de la ciudadanía se van estableciendo en base a criterios demarcados desde el punto de vista sociodemográfico en la intervención que se manifiesta en el Cercado de Lima dentro de sus instituciones pertinentes.

Factores del presupuesto participativo

El presupuesto participativo es considerado como una de las herramientas modernas de participación ciudadana desde fines del siglo XX como parte fundamental para que los ciudadanos asuman un rol importante en las decisiones de gestión respecto al gasto público (Rodríguez & Cavazos, 2021).

Uno de los pioneros del presupuesto participativo en Porto Alegre (Brasil), Ubiratan de Souza, sugiere la siguiente descripción, más exacta y teórica: En un procedimiento conocido como presupuesto participativo, el público en general puede discutir y tomar decisiones sobre el presupuesto y las iniciativas gubernamentales. La votación para elegir la administración o el parlamento es sólo un aspecto de la participación de los ciudadanos en la elaboración del presupuesto; también votan sobre las prioridades de gasto y supervisan las operaciones del gobierno (Bou y Virgili, 2008).

Esta forma de participación ciudadana lleva consigo importantes retos al vincularlo como un mecanismo dentro del funcionamiento de la democracia, lo que va a introducir a la ciudadanía en la toma de algunas decisiones respecto a las políticas públicas. Esta práctica se suscita en un marco de desconfianza en las instituciones políticas y las formas que adquirió la representación electoral mediante los partidos y la capacidad que estos tenían para expresar las demandas de la ciudadanía (Carmona & Martínez, 2014).

Dentro de la normatividad del Estado peruano en la Ley n.º 27783 promulgada en 2002, respecto a la descentralización, se presenta el deber de los gobiernos locales para convocar a la sociedad civil mediante sus representantes para el establecimiento de las prioridades en que se destinarán los recursos y la inversión (Remy et al., 2020).

Así mismo, en la Ley Orgánica n.º 27867 referente a las obligaciones de los Gobiernos Regionales se indica como parte de las funciones del Consejo Regional dar la aprobación además del Plan Anual para la entidad regional, al Presupuesto Participativo dentro de lo que se denomina Plan de Desarrollo Regional Concertado (GSRU, 2021).

En 2003 se promulga la Ley Orgánica de Municipalidades n.º 27972 que establece, dentro del capítulo referido a los Presupuestos Participativos Municipales y

la Contabilidad, que las entidades municipales estarán regidas por presupuestos participativos de forma anual como parte de los mecanismos de gestión pública. A su vez la norma señala que el Presupuesto Participativo, dentro de las herramientas de planificación, serán reguladas por las municipales en cuanto a la organización de la participación vecinal (Congreso de la República, 2003).

Con estas iniciativas que hacían referencia directa a los presupuestos participativos se hizo necesario la elaboración de una ley que pueda regular esta práctica de forma más clara. Es así como el 8 de agosto de 2003 se da la Ley Marco del Presupuesto Participativo n.º 28056 donde se le brinda más legitimidad a dicha práctica y se estipulan los elementos procesales y directivos para que el desarrollo sea efectivo en la ciudadanía interviniendo no solo en la programación de los presupuestos, sino también en la fiscalización. Con esta base normativa se intenta garantizar la participación ciudadana en cuanto a los proyectos y planes que decidirán la administración de los recursos públicos concernientes al presupuesto (Shack, 2005).

Dimensiones

Fase 1: Planificación: El Alcalde Provincial, el Consejo Provincial de Coordinación Local y el Equipo Técnico están a cargo de las acciones de la fase preparatoria, que se desglosan en las siguientes actividades o acciones: Comunicación La Municipalidad publicará el inicio del proceso, la inscripción, la convocatoria, así como mantener actualizada a la población sobre los avances y resultados a través de su portal institucional, afiches, trípticos, pancartas y otros canales de comunicación a fin de contar con la mayor participación de la sociedad civil.

Sensibilización: El equipo técnico se encarga de educar al público en general sobre el valor del enfoque participativo. Por ello, es crucial que la sociedad civil asuma el control del proceso para que su participación promueva el desarrollo local y regional.

Para asegurar una comunicación efectiva y suficiente con los agentes participantes, el alcalde provincial y el consejo de coordinación local provincial coordinan y animan a la población organizada, que son representantes de las distintas entidades estatales y de la sociedad civil, a participar en el proceso de presupuesto participativo a través de diferentes canales.

Nombres de los agentes participantes e información de registro. Esta actividad consiste en el registro de los agentes participantes que deben ser seleccionados o designados por las organizaciones de las que forman parte para cada proceso de participación teniendo en cuenta los requisitos del reglamento. Esta actividad está a cargo de la Subgerencia de Participación Vecinal.

Agentes involucrados en la capacitación Esta actividad se realizará a través de reuniones, seminarios o eventos sobre temas cruciales como el presupuesto participativo, políticas públicas y gestión, gestión de inversiones, planificación local y monitoreo del presupuesto participativo. El equipo técnico está a cargo de esta actividad.

Fase 2: Concertación: En esta etapa, los representantes del gobierno y del sector no lucrativo se reúnen para diagnosticar conjuntamente la situación y determinar qué sectores necesitan más desesperadamente los servicios básicos y qué iniciativas de inversión serán las más adecuadas para hacer realidad esas necesidades. Las etapas de la concertación son las siguientes: Aprovechando el éxito de los seminarios anteriores, el alcalde provincial convocará a todas las partes interesadas para que asistan a talleres en los que puedan debatir "la solución a una preocupación prioritaria de la población" y clasificar los posibles resultados, proyectos de inversión y compromisos asumidos por el gobierno provincial y la sociedad civil. A partir de los resultados priorizados, el equipo técnico de la municipalidad realizará una evaluación técnica de los proyectos y elaborará una lista de proyectos que será discutida en talleres o reuniones de priorización de proyectos de inversión, donde las autoridades y los agentes participantes discutirán los proyectos y cómo responden a los resultados priorizados (Guía para el presupuesto participativo basado en resultados, 2010). La secuencia de creación de talleres es la siguiente

Formalización de compromisos y acuerdos del presupuesto participativo En esta etapa, (1) el equipo técnico del presupuesto participativo trabajará para finalizar el acta de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo, y (2) el alcalde provincial entregará los resultados finales del presupuesto participativo a los agentes participantes para su aprobación. En tercer lugar, los participantes se comprometerán formalmente con los acuerdos mediante la firma del acta de acuerdos y compromisos del presupuesto participativo. En cuarto lugar, hay que elegir a los miembros del grupo de seguimiento. Una vez presentado el informe del anterior comité de seguimiento del presupuesto

participativo, se elegirá un nuevo comité de cuatro miembros, que será reconocido oficialmente por una resolución de la alcaldía. Para la elección del comité de seguimiento se necesitan las siguientes cualificaciones: La condición de agente participante requiere la residencia en la jurisdicción correspondiente y la ausencia de condenas penales o por delitos menores.

Fase 3: Formalización A lo largo de este periodo hay dos etapas bien diferenciadas:

Cumplimiento de los Compromisos y Acuerdos en el PIA En el mes de junio se oficializan los compromisos y acuerdos del Proceso Participativo. El Consejo Municipal Provincial tendrá la oportunidad de aprobar los proyectos en el Presupuesto Institucional de Apertura. La Gerencia de Infraestructura Pública entregará al (1) Consejo Municipal Provincial, (2) Consejo Provincial de Coordinación Local y (3) Comité de Vigilancia un cronograma de ejecución de los proyectos.

Rendición de cuentas De acuerdo con el artículo 30°, el alcalde provincial tiene la tarea de poner al día a las partes involucradas sobre el cumplimiento de las promesas y acuerdos que la municipalidad y la sociedad civil hicieron el año anterior. Planificar y dar resultados a los proyectos que fueron priorizados en el presupuesto participativo del ciclo presupuestario del año anterior. Justificar los ajustes realizados a los proyectos prioritarios y al presupuesto revisado del presupuesto participativo del año anterior. En qué medida los actores públicos y privados implicados en el proceso mantuvieron los compromisos que asumieron al principio. Propuesta de presupuesto operativo anual. Dar cuenta del trabajo realizado durante el año de gestión de las actividades, iniciativas y objetivos estratégicos generales del Plan de Desarrollo Concertado. Por su parte, los agentes que participen en el proceso participativo darán cuenta del cumplimiento de las promesas realizadas.

Satisfacción del usuario

Desde el primer punto de contacto con un producto hasta el momento de la entrega, el proceso que desarrolla la satisfacción del cliente, también es importante saber de dónde viene y conocer su elaboración.

Por lo tanto, tenemos dos perspectivas sobre el concepto de satisfacción: una la ve como una experiencia de placer asociada al cumplimiento de una necesidad, donde se percibe que suministra un producto obtenido, mientras que la otra la ve como un

servicio recibido. En segundo lugar, las evaluaciones alternativas de la felicidad tienen en cuenta algo más que el placer a la hora de definir la satisfacción. El término "pegajosidad" se utiliza para describir la forma en que la reacción emocional positiva o negativa de un cliente ante un producto puede activarse cada vez que lo vuelve a ver.

Según Horovitz (2016), la capacidad del cliente para formarse una opinión sobre el efecto del producto en sus sentimientos se produce después de que el cliente haya formado una conexión con el producto. (p. 58).

La satisfacción, tal y como la definen Silvestre y Johnston (2016), es "el grado de satisfacción de un cliente con un producto o servicio después de habérselo entregado." Esta felicidad se pone de manifiesto en el comportamiento del cliente durante el proceso de compra, cuando el comprador recibe el artículo por el que ha estado buscando y comparando precios.

Según Fernández (2016), la satisfacción del cliente es "la emoción positiva que siente un consumidor después de comprar un producto que se ajusta a sus necesidades y, lo que es más importante, cumple con las expectativas del cliente." Si está a la altura de las expectativas del cliente, se forma una conexión de lealtad; si no, el cliente está insatisfecho y es poco probable que se repita la relación de compra.

Lo que hace feliz a un consumidor, según Oliver (2016), es la suma de sus propias experiencias con el producto. En este escenario, el consumidor da voz a su opinión, que puede cambiar con el tiempo. Esto se debe a que el consumidor almacena y recuerda sus compras pasadas hasta que realiza otra (p.16). Se aportan referencias a la teoría (de la Motivación y la Higiene). Un trabajo de 2003 de Hancer y George (citado en Laxa, 2019) propuso la idea de que los consumidores están influidos por una de las dos variables independientes relacionadas con sus necesidades. El éxito y el desarrollo individual son el foco del primer tipo de factores motivadores imaginados. La segunda categoría incluye cosas que hacen que los clientes se sientan incómodos, suelen estar ligados a causas externas y no es probable que los motiven a realizar una compra.

Dimensiones

Según Pezoa (2015), se tuvieron en cuenta la siguiente

Dimensión 1: Calidez humana, Su argumento era que el servicio de la empresa se beneficiaría de una cuidadosa atención a sus consumidores, ya que los clientes satisfechos hablarían de ella a sus amigos y familiares. (p.14).

Dimensión 2: Lenguaje claro y directo, Cuando un consumidor necesita apoyo emocional, a menudo se considera que es el mejor servicio que se le puede prestar. (p.17). La mayoría de las personas con las que hablamos coinciden en que recibir terapia es crucial para su vida, y es que recibirla es como recibir ayuda de extraños.

Dimensión 3: Apoyo, La satisfacción de los usuarios con la entrega a tiempo de un producto ha sido cada vez más importante para los consumidores en los últimos años, por lo que las empresas deben esforzarse por satisfacer esta demanda. (p. 17).

Dimensión 4: Rapidez Según Berry y Paraduramo (2017), los clientes valoran mucho recibir los servicios dentro de los plazos previstos. Exige un mayor nivel de atención, ya que presupone que los proveedores de servicios ofrecerán algo de alta calidad (cuya calidad puede determinarse evaluando una serie de parámetros) (p. 22).

Material y Métodos

La presente investigación, de acuerdo con Sánchez y Reyes (2006), es calificada como un estudio básico, en la que no se resuelve ningún problema inmediato, ello sirve como fundamento teórico a investigaciones futuras referidas a las variables planteadas. Así mismo, es de alcance descriptivo correlacional. Hernández *et al.* (2014) afirman que los estudios descriptivos en los cuales se especifican las características del fenómeno objeto de investigación, y correlacional ya se busca saber cómo se comporta una variable según la otra variable correlacionada, por lo que en el estudio se evaluará la correlación de los factores referidos a las fases del presupuesto participativo y la satisfacción.

Por otra parte en cuanto al diseño que se plantea es el no experimental que como señaló Valderrama (2009) son los cuales en la que la variable independiente no es manipulada, no se da un grupo control ni tampoco un grupo experimental por lo que se estudia los hechos del fenómeno en la misma realidad en la que ocurre; dentro de los cuales están los transversales en los que se utilizan para analizar la realidad o fenómeno en un momento determinado del tiempo, observando lo que sucede en ese momento de intervención.

Población y muestra de estudio

Ventura (2017) considera la población como la agrupación de elementos con características semejantes las cuales se pretende analizar en el presente estudio.

Población

Para la gestión del presupuesto participativo 2022 en Lima Cercado se consideraron a agentes participantes como indica el Instructivo generado por la Municipalidad de Lima para la inclusión en los Presupuestos Participativos. Es necesario señalar que el territorio a estudiar corresponde al espacio del distrito de Lima Cercado correspondiente al Cono Centro en el área de Lima Metropolitana que se conforma por 50 distritos incluidos los de la Región Callao (INEI, 2022). Quedaron definidos un total de 6 Casa Vecinales que comprendían a 118 organizaciones con sus respectivos representantes titulares (Municipalidad de Lima, 2022).

Muestra

Según Vara (2017), se considera la muestra como los casos que son extraídos de la población para lo cual se emplea un método, se precisa que, aplicando un muestreo no probabilístico, se determinó una muestra de 35 agentes participantes, que serán elegidos según su disposición a participar en el presente estudio.

Instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Técnica:

Según Valderrama (2009), se considera una técnica de investigación en las que constituyen las reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores para su trabajo de campo, por ello como herramientas estratégicas supone un previo conocimiento antes de llevar a cabo su aplicación; para el presente estudio se hará uso de la encuesta que como técnica permite conocer la percepción de la persona

Instrumento

Para el presente estudio se utilizó el cuestionario considerado por Valderrama (2009) como el más usado en investigaciones del campo social y para trabajar con un número amplio de personas, en la que se da una respuesta directa mediante la hoja de preguntas que se plantean que en este caso será para la variable

Resultados

Análisis, interpretación de resultados

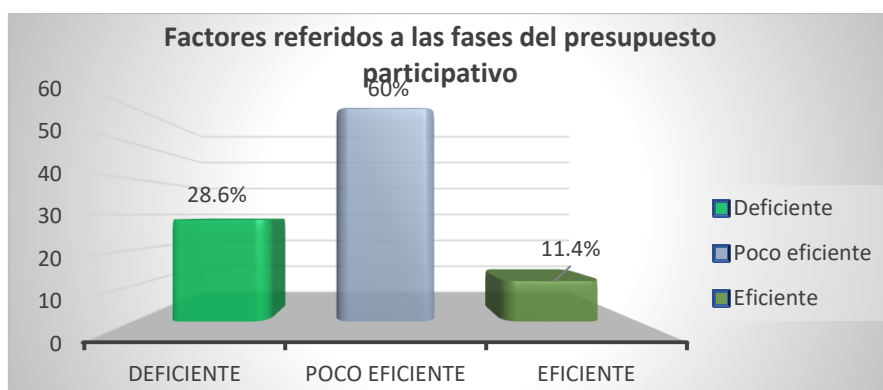
Tabla 3

Frecuencia y porcentajes de la variable factores referidos a las fases del presupuesto participativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	10	28,6
	Poco eficiente	21	60,0
	Eficiente	4	11,4
	Total	3	100,0

Figura 1

Frecuencia y porcentajes de la variable factores referidos a las fases del presupuesto participativo



Los datos mostrados en la tabla y figura respectiva en referencia a la variable muestran que los factores referidos a las fases del presupuesto participativo el 28,6% considera que es deficiente, el 60% poco eficiente y para el 11,4% de los agentes encuestados lo consideran eficiente.

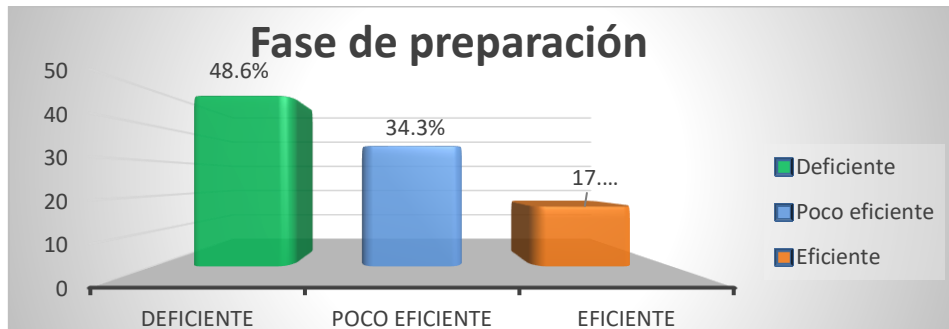
Tabla 4

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fase de preparación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	17	48,6
	Poco eficiente	12	34,3
	Eficiente	6	17,1
	Total	35	100,0

Figura 2

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fase de preparación



Respecto a la fase de preparación se muestra los valores en la tabla y figura respectiva en la que del total de los agentes encuestados se tiene que el 48,6% considera que es deficiente, para el 34,3% es poco deficiente y finalmente para el 17,1% es eficiente.

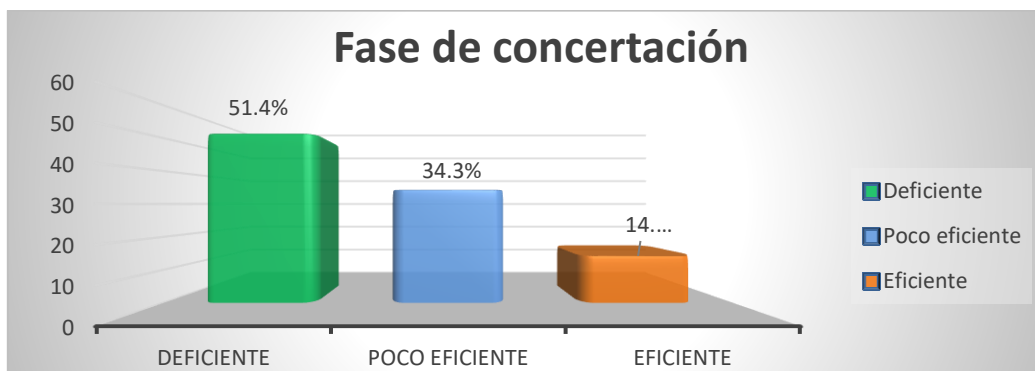
Tabla 5

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fase de concertación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	18	51,4
	Poco eficiente	12	34,3
	Eficiente	5	14,3
Total		35	100,0

Figura 3

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fase de concertación



Del total de los encuestados respecto a la fase de concertación se muestra en la tabla y figura respectiva en la que el 51.4% considera en un nivel deficiente, el 34,3% en un nivel poco eficiente y para el 14,3% en un nivel eficiente.

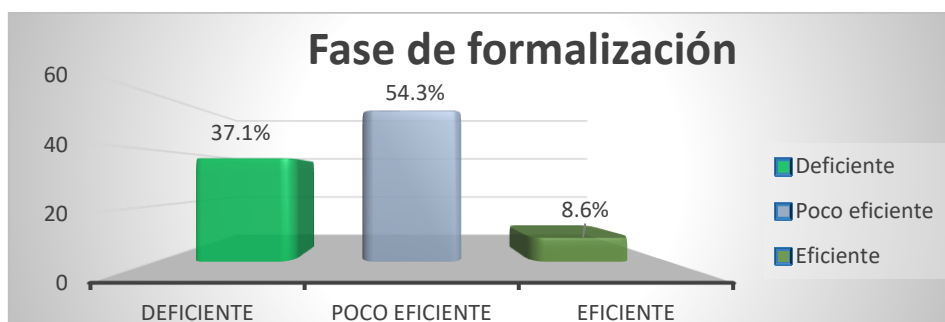
Tabla 6

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fase de formalización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	13	37,1
	Poco eficiente	19	54,3
	Eficiente	3	8,6
	Total	35	100,0

Figura 4

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fase de formalización



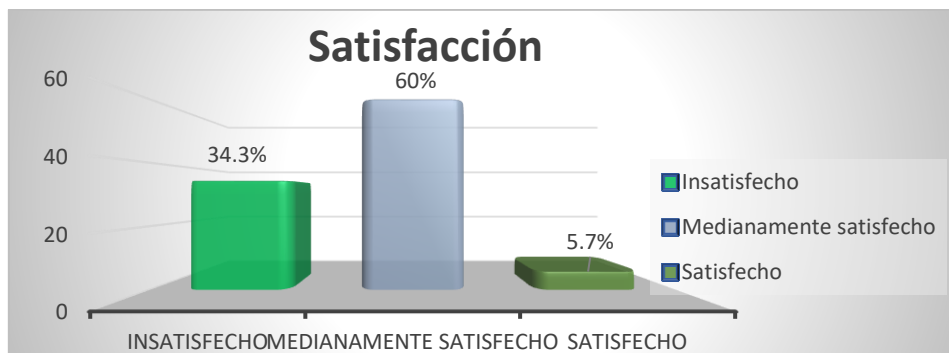
En cuanto a la fase de formalización se muestra en la tabla y figura respectiva que el 37,1% de los encuestados considera en un nivel deficiente, el 54,35 en un nivel poco eficiente y para el 8,6% en un nivel eficiente.

Variable satisfacción

Tabla 8 . Frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	12	34,3
	Medianamente satisfecho	21	60,0
	Satisfecho	2	5,7
Total		35	100,0

Figura 6. Frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción



En cuanto a los valores mostrados en la tabla y figura respectiva sobre la variable satisfacción se tiene que del total de encuestado el 34,3% considera estar insatisfecho, para el 60% están medianamente satisfecho y para el 5,7% consideran estar satisfecho.

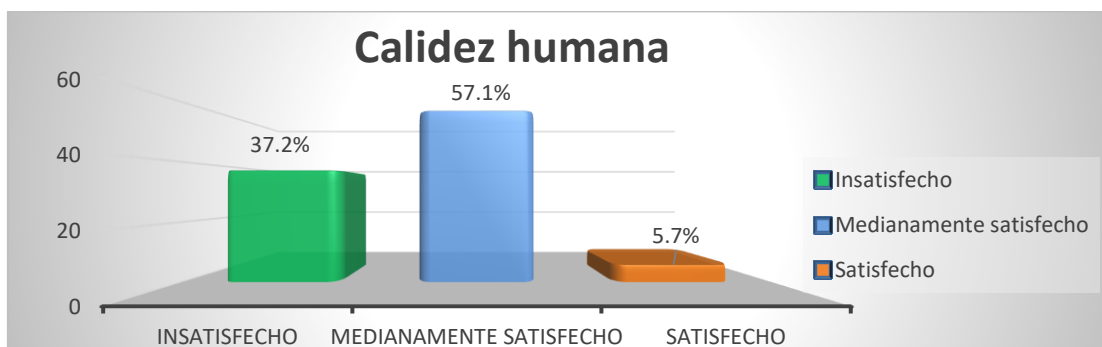
Tabla 9

Frecuencia y porcentajes de la dimensión calidez humana

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	13	37,2
	Medianamente satisfecho	20	57,1
	Satisfecho	2	5,7
Total		35	100,0

Figura 7

Frecuencia y porcentajes de la dimensión calidez humana



Respecto a la dimensión calidez humana se muestra en la tabla y figura que del total de agentes encuestados el 37,2% considera estar insatisfecho, el 57,1% considera estar medianamente satisfecho y para el 5,7% considera estar satisfecho.

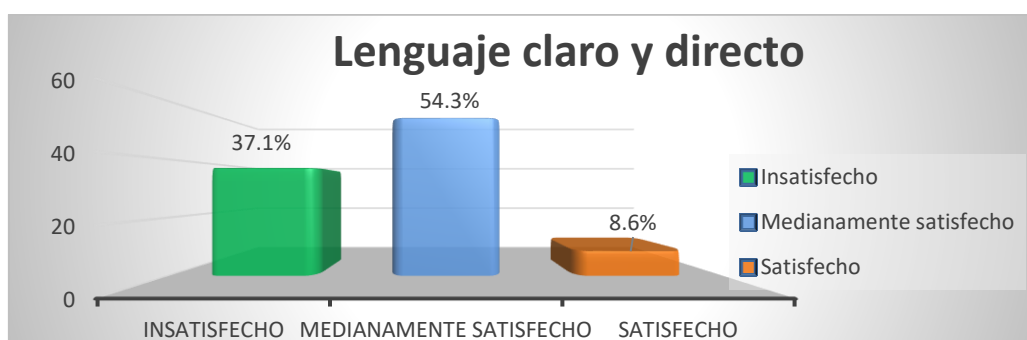
Tabla 10

Frecuencia y porcentajes de la dimensión lenguaje claro y directo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	13	37,1
	Medianamente satisfecho	19	54,3
	Satisfecho	3	8,6
Total		35	100,0

Figura 8

Frecuencia y porcentajes de la dimensión lenguaje claro y directo



Los valores mostrados en la tabla y figura respecto a la dimensión lenguaje claro y directo se tiene que el 37,1% consideran estar insatisfecho y para el 54,3% considera estar medianamente satisfecho, mientras que para el 8,6% considera estar satisfecho.

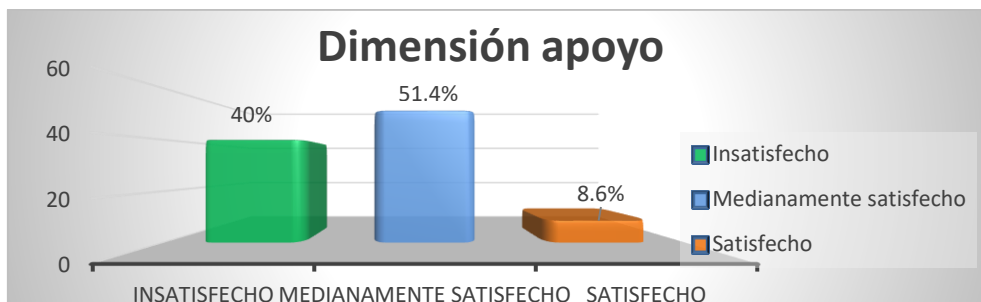
Tabla 11

Frecuencia y porcentajes de la dimensión apoyo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	14	40,0
	Medianamente satisfecho	18	51,4
	Satisfecho	3	8,6
Total		35	100,0

Figura 9

Frecuencia y porcentajes de la dimensión apoyo



Los valores mostrados en la tabla y figura en cuanto a la dimensión apoyo permiten afirmar que del total de agentes encuestados el 40% considera estar insatisfecho, el 51,4% considera estar medianamente satisfecho y para el 8,6% considera estar satisfecho

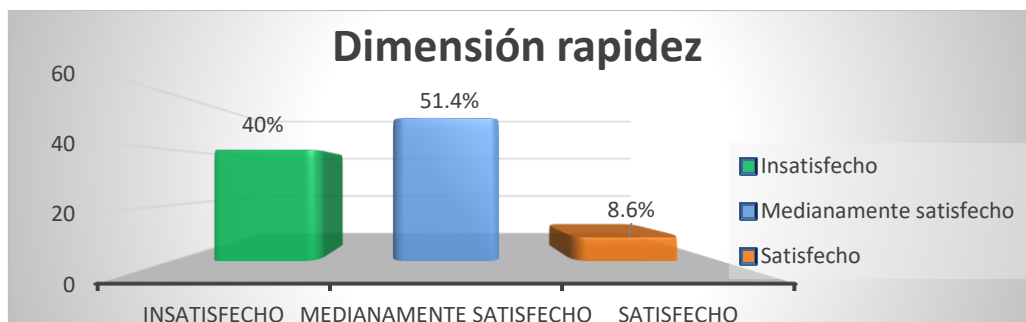
Tabla 12

Frecuencia y porcentajes de la dimensión rapidez

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	14	40,0
	Medianamente satisfecho	18	51,4
	Satisfecho	3	8,6
	Total	35	100,0

Figura 10

Frecuencia y porcentajes de la dimensión rapidez



Finalmente, en cuanto a la dimensión rapidez se muestra en la tabla los valores que permiten afirmar que el 40% de los encuestados considera estar insatisfecho, el 51,45% considero estar medianamente satisfecho y para el 8,6% considero estar insatisfecho.

Discusión de los resultados

Después de analizar los datos procesados se puede afirmar que existe relación directa y significativa entre los factores del presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, al respecto se señala el estudio realizado por Martines y Rivera (2019) en su artículo referido a los factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral, donde se concluyó que el estrés laboral es una de las variables que influye en el comportamiento y que está afectando el grado de satisfacción del empleado

Los resultados mostrados guardan relación con la investigación planteada por Odar y Rioja (2019) en su tesis sobre El proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes donde llego a afirmar que existe relación directa de 84.5% entre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes. También se relaciona con el estudio planteado por Godoy (2018) sobre la satisfacción de los agentes participantes y la formulación del presupuesto participativo por resultados, donde llego a a concluir que hay relación entre las variable planteadas, se agrega a ello el estudio realizado por Torres (2018), denominado “Proceso de presupuesto participativo y satisfacción de la sociedad en el cual concluyo la existencia de correlación entre las variables de presupuesto participativo y satisfacción de los representantes de la sociedad civil que se organizó.

Respecto a la hipótesis especifica primera se llegó afirmar que existe relación directa y significativa entre el factor referido a la fase de preparación y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022; también se obtuvo que el 48,6% considera Ineficiente la fase de preparación en la cual se considera como una acción la comunicación Con el objetivo de tener la mayor participación por parte de la sociedad civil; la Municipalidad, publicará mediante de su portal institucional, carteles, trípticos, banners, y otros canales de comunicación, el inicio del proceso, la inscripción, convocatoria, así como mantener informada a la población sobre los avances y resultados. Estos resultados guardan relación con el estudio planteado por Anilema (2017), sobre Presupuesto participativo en un marco de participación ciudadana donde el autor concluyó que la incidencia de los ciudadanos en

el presupuesto participativo es favorable para la comunidad en cuanto que esta se organiza para participar en este ejercicio democrático. Así también, en el momento que más confluye la participación es en la etapa de la elaboración del presupuesto participativo

En cuanto a los valores mostrados se llegó a afirmar que existe relación directa y significativa entre el factor referido a la fase de concertación y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, a ello se agrega que el 51,4% considero ineficiente la fase referida a la concertación en la cual se reúnen los funcionarios de estado y de la sociedad civil para de manera concertada puedan hacer un diagnóstico, identificar y priorizar resultados y proyectos de inversión que aporten a obtener resultados en beneficio de la población, principalmente los sectores con mayores necesidades de servicios básicos

A ello se menciona el estudio realizado por Ludeña (2021) denominado “Análisis comparativo de la participación ciudadana en la elaboración del presupuesto participativo en la que el autor concluyo que la ciudadanía es consciente de que debe participar en la elaboración del presupuesto participativo y los beneficios que ello trae pero se visualiza que las herramientas participativas deben mejorarse con capacitaciones y motivando a la ciudadanía a involucrarse cada vez más.

Los valores también permitieron que se pueda afirmar que existe relación directa y significativa entre el factor referido a la fase de formalización y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, a ello se agrega que el 54,3% considero poco eficiente la fase de formalización en la que se llega a acuerdos y compromisos adoptados en el proceso de participación. Los proyectos serán considerados en el Presupuesto Institucional de Apertura para su aprobación por parte del Concejo Municipal Provincial. La Gerencia de Infraestructura Pública, elaborará un cronograma de ejecución de proyectos

En cuanto a la hipótesis específica cuarta se evidencio que existe relación directa y significativa entre los factores del presupuesto participativo y la dimensión calidez humana en los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022; agregándose que el 51,7% esta medianamente satisfecho con respecto a la calidez humana en la que se considera la idea de brindar un buen trato al cliente, al usuario del servicio.

Ante ello se menciona el estudio planteado por Romero, Sevillano, Cardador (2019) referido a los factores asociados a la satisfacción donde el autor concluyo que ello está asociado a la satisfacción referida al trato personalizado, amabilidad y seguridad transmitida, también el estudio realizado por Odar y Rioja (2019) sobre el proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes, en el cual se considerado además el nivel bajo de satisfacción que indicaron los datos recogidos de la muestra debido a que las convocatorias del proceso participativo fueron incapaces de tener una participación importante de la ciudadanía, así como, la poca eficiencia de los canales de comunicación para llevar a cabo dicho proceso.

Los valores procesados también permitieron afirmar que los factores del presupuesto participativo y la dimensión lenguaje claro y directo en los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, agregándose que el 54,3% esta medianamente satisfecho en cuanto a la dimensión referida al lenguaje claro y directo por lo que es importante que se preocupen por tener canales de comunicación abiertos en los que se les atienda con prontitud, ya que disponer de la información adecuada en el momento de obtener un artículo o recibir un servicio les proporciona una zona de confianza en la que se evapora la inquietud, ello guarda relación con el estudio realizado por Romero, Sevillano, Cardador (2019) referido a los factores asociados a la satisfacción y el estudio planteado por Rodríguez (2017) con su tesis titulada "Participación de los Actores Sociales en el Presupuesto Participativo donde concluyo que los actores sociales poseen intereses para intervenir activamente en los procesos de elaboración de los presupuestos participativos de su localidad, indicando que entre los aspectos que limitan esta participación se encuentran la poca información así como las escasas capacitaciones de la gestión pública para desarrollar una práctica eficiente y efectiva que nutra de posibilidades a esta herramienta de la democracia representativa en la ciudadanía debidamente organizada promoviendo así un desarrollo adecuado para en su entidad distrital

También se pudo llegar a precisar que existe relación directa y significativa entre los factores del presupuesto participativo y la dimensión apoyo en los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, agregándose e a ello que el 51,45 está medianamente satisfecho con respecto a la dimensión apoyo donde se considera que la persona que hace uso del servicio se siente apoyado ante el servicio que recibe en un contexto determinado

Finalmente se tiene que existe relación directa y significativa entre los factores del presupuesto participativo y la dimensión rapidez en los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, agregándose que el 51,4% considera estar medianamente satisfecho en cuanto a la dimensión rapidez referida a la valoración del tiempo en recibir el servicio que fue acordado; a ello se menciona el estudio planteado por Bedoya, Carrillo, Severiche (2019) donde se caracterizó sociodemográfica y laboralmente concluyendo que existe relación significativa entre el nivel académico y los factores supervisión y participación, el cargo y factores de ambiente físico y prestaciones y la edad; también el estudio realizado por Moncada (2017) en su estudio sobre factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes externos por la atención que se le brindan Los resultados de la investigación reflejan que al menos un 70% de la población considera que la satisfacción en el servicio se crea en relación a factores como ser: el tiempo de respuesta a su necesidad, el seguimiento dado a su caso, y el trato personalizado.

Conclusiones

Primera: En cuanto al objetivo general planteado en el presente estudio se llegó a afirmar que existe relación directa y significativa entre los factores del presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, lo que conlleva a señalar que si deseamos que los agentes participantes estén satisfechos se tiene que mejorar los niveles respecto a cada factor relacionado con el presupuesto participativo

Segunda: Respecto al objetivo específico primero se determinó que existe relación directa y significativa entre el factor referido a la fase de preparación y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, por lo que si mejoran los niveles en cuanto a la fase de preparación se tendrá niveles altos de satisfacción en las personas que participan en el presupuesto participativo

Tercera: Respecto al objetivo específico segundo los valores procesados se llegaron a afirmar que existe relación directa y significativa entre el factor referido a la fase de concertación y la satisfacción de los agentes del presupuesto participativo de Cercado de Lima, en el año 2022, por lo que si se busca la satisfacción de los agentes participantes en el presupuesto participativo se tendría que mejorar los niveles respecto a la fase de concertación

Referencias

Ayala, A., & Hernández, J. (2014). Los presupuestos participativos, una estrategia de dialogo entre ciudadanos y autoridades. *Universidad Nacional Autónoma de México*, 77-78.

Agafonow, A. (2004). El Problema de la equidad en la economía neoliberal. *Revista venezolana de economía y ciencias sociales*, 10 (4), 51-72

Bedoya, E; Carrillo, M ; Severiche, C Y Espinosa, E (2017) Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Espacios* 39(2)

Bou, J., & Virgili, T. (2008). *El Presupuesto Participativo: ¿factor de transformación?* http://old.iepala.es/documentos_sevilla/Bou_y_Virgili_Bonet.pdf

Bløj, C. (2009). El "presupuesto participativo" y sus potenciales aportes a la construcción de políticas sociales orientadas a las familias. *CEPAL - Serie Políticas sociales*(151). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6157/LCI3123_es.pdf;jsessionid=54FEB933CF145C61B9326

Duarte, T. y Jiménez, R. (2007, diciembre). Aproximación a la teoría del bienestar *Scientia Et Technica*, XIII (37), 305-310.

Fernández, A. (2016). *Satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias del hospital Carlos Andrade Marín - Ecuador*.

Calderón, E (2019) Factores sociodemográficos que influyen en la satisfacción laboral del cliente interno en la Microred cono norte, Tacna – 2017 (Tesis doctoral) Universidad Alas Peruanas

Carmona, R., & Martínez, C. (2014). Luces y sombras del presupuesto participativo en la región metropolitana de Buenos Aires. *Región y sociedad*, 26(61), 267-308. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-3925201400040000

Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191. <https://www.redalyc.org/journal/280/28059953014/html/>

Donabedian, A. (1995). Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud. *Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud*.

Friz, J. (2008). Una Aproximación a las Principales Formas de Participación de la Llamada Sociedad Civil en los Niveles Descentralizados según el Actual Diseño Normativo del Proceso de Descentralización Peruano. *evista De Derecho*

Administrativo(4),

331-342.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/14539>

García, M., & Ibarra, L. (2012). *Modelo de características del puesto de Hackman y Oldham*. Obtenido de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/autonomia_hackman_oldham.html

García, M., Posada, N., & Hernández, C. (2012). *La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html>

Gómez Del Peso, J. L. (2014). *Los presupuestos participativos, dimensiones analíticas y líneas de debate en la experiencia española*. (Tesis Doctoral). Getafe, España

Guardamagna, M., & Benedetto, A. (2021). La evaluación de las prácticas participativas, un desafío inherente para el desarrollo territorial. *Temas y Debates*(42), 121-142. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-984X2021000200005

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.

Horovitz, J. (2016). *La satisfacción total del cliente*. México Ed. Folio

Klimovsky, D., & Grynchuk, N. (2017). *Participatory Budgeting*. Washington: Anward

Laxa, N (2019) *Presupuesto participativo y satisfacción de los agentes representativos de la jurisdicción de la Municipalidad distrital de Bellavista, 2019*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Lamilla, G (2019) *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018* (Tesis maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Mamani, C (2018) *Presupuesto participativo y la calidad del gasto público en la municipalidad distrital de Inambari, Tambopata, Madre de Dios. 2018*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Martínez, J y Rivera, D (2019) Factors that influence the well-being of people within their work context, *Revista investigación en Ingeniería* 7(2). Doi. [10.15649/2346030X.559](https://doi.org/10.15649/2346030X.559)

Moncada, A (2017) *Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los clientes externos por la atención que le brindan en las unidades de servicio al cliente de*

las instituciones bancarias de Tegucigalpa.(Tesis de grado) Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

Montecinos, E. (2012). Democracia y presupuesto participativo en América Latina. La mutación del presupuesto participativo fuera de Brasil. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 53, 61-96.

Montecinos, E., Contreras, P., & Fuentes, V. (2020). Democracia y participación ciudadana en Chile: factores y condicionantes para una gestión municipal participativa. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(78).
<https://www.redalyc.org/journal/3575/357568455004/html/>

Odar, C y Rioja, S (2019) *El proceso de presupuesto participativo y la satisfacción de los agentes participantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. (Tesis de grado) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Omicrono. (2013). *Una teoría de la motivación: Maslow y su pirámide*. Obtenido de <https://omicronno.elespanol.com/2013/09/una-teoria-de-la-motivacionmaslow-y-su-piramide/>

Oliver, R. (2016). *Satisfacción una perspectiva del comportamiento en el consumo*. México. (2da ed.).

Posas, M. (2007). *Ciudadanía y Desarrollo Humano*. PNUD.

Ramírez, y Pimentel. (2014). *Nivel de satisfacción de los usuarios Universitario de Jaime Mota de Barahona*. República Dominicana.

Remy, M., Urrutia, J., & Veas, A. (2020). *El presupuesto participativo en el Perú: Un estudio de casos*. IEP.
https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/1171/Remy_Urrutia_Veas_Presupuesto-participativo-Peru.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, K., & Cavazos, M. (2021). El Presupuesto Participativo como mecanismo de participación ciudadana presente en los Estados de México. *Justicia*, 26(39), 91-106. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-74412021000100091

Romero, A; Sevillano, Ay Cardador, C (2019) Factores asociados a la satisfacción del paciente. *Enferm Nefrol* 22(2) 112-123. <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842019000200002>

Schneider, C., & Rosaenz, M. (2016). Democracia y participación local: debates teóricos y análisis empírico de los presupuestos participativos en las ciudades

argentinas. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, 13, 139-169.
<http://www.revistariem.cl/index.php/riem/article/view/54/39>

Shack, N. (2005). La programación participativa del presupuesto en el Perú: primeras lecciones de un proceso de concertación. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(32), 1-17. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664006.pdf>

Silvestre, R. & Johnston, R. (2016). The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors". New York. Ed. Sto John's University

Suárez, M., & Meneces, F. (2019). La contribución de los Presupuestos Participativos a la conformación y el fortalecimiento de los agentes. Los casos de Córdoba y Gualeguaychú. *Espacios Públicos*, 22(54).
<https://www.redalyc.org/journal/676/67668438006/>

Torres, J (2018) *Proceso de presupuesto participativo y satisfacción de la sociedad civil organizada en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua – 2018* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Zaldúa, A (2018) *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Cantón Paján Provincia De Manabí.* (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.