



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, en  
el distrito de Rumisapa - Lamas 2023

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

**AUTOR:**

López Panduro, Eberth Carlos ([orcid.org/0009-0000-2235-6137](https://orcid.org/0009-0000-2235-6137))

**ASESORES:**

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

Dr. Delgado Bardales, José Manuel ([orcid.org/0000-0001-6574-2759](https://orcid.org/0000-0001-6574-2759))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A mis padres por brindarme los recursos necesarios para culminar mi carrera profesional universitaria y a los docentes por la motivación y apoyo brindado durante todo el desarrollo de mi carrera.

**Eberth Carlos.**

## AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme toda mi vida, guiarme por los buenos caminos en lo largo de toda mi existencia, gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, ellos confiaron en mí, es por ello que no los defraudaré, estoy orgulloso de ser su hijo por todos los principios que me han inculcado

**El autor.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023", cuyo autor es LÓPEZ PANDURO EBERTH CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 02 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL <b>DNI:</b> 40035201 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 09- 01-2024 12:14:36
DELGADO BARDALES JOSE MANUEL <b>DNI:</b> 01126836 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6574-2759	Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 09- 01-2024 12:14:39

Código documento Trilce: TRI - 0716007



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LÓPEZ PANDURO EBERTH CARLOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LÓPEZ PANDURO EBERTH CARLOS <b>DNI:</b> 47180018 <b>ORCID:</b> 0009-0000-2235-6137	Firmado electrónicamente por: ECLOPEZL el 27-12- 2023 12:22:10

Código documento Trilce: INV - 1447677

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN .....	25
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de presupuesto por resultados. ....	20
Tabla 2. Nivel de satisfacción del ciudadano. ....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad. ....	21
Tabla 4. Relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano. ....	22
Tabla 5. Relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano. ....	23

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de dispersión entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano. ....	24
--	----



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población fue 256 y la muestra de 154 usuarios en el distrito de Rumisapa - Lamas. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de percepción del presupuesto por resultados tiene un nivel medio de 55 %, nivel bajo de 29 %, y nivel alto de 16 %.; el nivel de satisfacción del ciudadano tiene un nivel medio de 50 %, nivel bajo de 29 %, y nivel alto de 21 %, existe relación entre las dimensiones de presupuestos por resultados y la variable satisfacción del ciudadano, concluyendo que existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023, con un Rho de Spearman de 0.972 y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ); además, solo el 97,78 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** Presupuesto, satisfacción, ciudadano.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was the relationship between budget management by results and citizen satisfaction, district of Rumisapa - Lamas 2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population was 256 and the sample of 154 users in the district of Rumisapa - Lamas. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of budget for results has a medium level of 55%, low level of 29%, and high level of 16%.; The level satisfaction has an average level of 50%, a low level of 29%, and a high level of 21%, there is a relationship between the dimensions of budgets for results and the citizen satisfaction variable, concluding that there is a very high positive relationship. and significant between results-based budget management and citizen satisfaction, district of Rumisapa - Lamas 2023, with a Spearman's Rho of 0.972 and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); Furthermore, only 97.78% dependence between variables.

**Keywords:** Budget, satisfaction, citizen.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La sociedad actualmente se enfrenta diferentes problemas que están vinculados con la mala administración de los recursos estatales, dentro de la cual existe una disparidad no solamente en cuanto la asignación de los presupuestos sino también a la aplicación de mecanismos que ayuden a mejorar la transparencia con la cual se realizan las obras, lo cual genera diferentes problemas como la ausencia de la calidad concordante para garantizar una satisfacción adecuada, además que no logran generar el rendimiento adecuado para fortalecer el crecimiento de la economía; relacionado a ello se encuentra la corrupción que ha provocado la pérdida de una infinidad de recursos que debieron ser utilizados para atender las necesidades, es decir, no se logran los objetivos esenciales de la administración estatal, por lo que resulta fundamental la integración de procedimientos que ayuden a incorporar el presupuesto por resultados como medida para establecer los resultados esperados (Vargas-Merino y Zavaleta-Chávez, 2020).

Asimismo, en el ámbito nacional, a través del programa creado para incentivar la inversión estatal, PpR creada por Ley N° 29332 (2009), se busca mejorar la eficiencia con la cual las instituciones desarrollan las inversiones dentro de su medio local, lo cual lamentablemente no ha venido desarrollando los resultados esperados, precisamente porque no se realiza la articulación de esfuerzos con las diversas áreas e instituciones para la interconexión respectiva que ayude a mejorar la determinación de resultados esperados en base a la inversión abordada, lo cual no logra concretar los resultados planificados por el estado través de su compromiso para generar las condiciones adecuadas hacia la ciudadanía (MEF, 2021). A pesar de la existencia de documentos precisos que estipulan la responsabilidad institucional para abordar las funciones y competencias, esta no ha logrado alcanzar los objetivos institucionales, lo cual representa a la insuficiencia para solucionar los problemas del país (MEF, 2022).

En la región San Martín, a pesar de haber realizado una inversión considerable en los diversos sectores, en la práctica parece no haber obtenido los resultados esperados debido a que no se han abordado procedimientos para garantizar la calidad a través del monitoreo transparente, además de que los presupuestos no son aplicados considerando los lineamientos técnicos, por lo que generalmente no ayudan a cubrir aquellas necesidades proyectadas, lo mismo que viene generando incomodidad e insatisfacción en la ciudadanía, ya que teóricamente existe una alta inversión pero los resultados no reflejan lo anterior, lo mismo que está evidenciado por una baja capacidad institucional para atender los requerimientos del usuario en términos de servicios básicos y trámite documentario es administrativos (Contreras & Gaspar, 2019).

En el Distrito de Rumisapa se evidencia deficiencias en cuanto al presupuesto por resultados y la satisfacción del usuario, ya que no se logra cumplir las metas municipales y por lo tanto los presupuestos no se ejecutan en su totalidad, por otro lado el incentivo que reciben por cumplimiento de metas el año 2022 fue menor lo recibido en comparación al 2021, asimismo, no se logra ejecutar todas las actividades que están estipuladas en los diferentes planes de trabajo, todo ello ha conllevado a que la población se sienta insatisfecha con los servicios brindados, tenga una mala percepción acerca de la institución, no sean partícipes de las actividades municipales y no colaboren con el cumplimiento de los objetivos.

Es por ello el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023? Como **problemas específicos**: **PE1**: ¿Cuál es el nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023? **PE2**: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023? **PE3**: ¿Cuál es la relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023?

Por tal motivo, se justificó **por conveniencia**, ya que la gestión de presupuestos por resultados ayudó a un mejor desarrollo del distrito, ya que se tuvo una herramienta para el mejoramiento competitivo, en la **relevancia social**, permitió acrecentar la satisfacción y cerró las brechas en el distrito, con proyectos y programas que ayudó a un mejor desarrollo del lugar, en cuanto al **valor teórico**, se empleó información relevante y se actualizó sobre el tema para generar el conocimiento respectivo en cada uno de los lectores; **implicancias prácticas**, por medio de precisiones por lo que la autoridad pudo mejorar sus presupuestos por resultados y generó la satisfacción dentro de la ciudadanía por medio de la ayuda y generó el crecimiento económico distrital, y por último la **utilidad metodológica**, se diseñó los instrumentos debidamente validados y fueron empleados por otras investigaciones, así como también el estudio servirá como base en futuras investigaciones.

Asimismo, fue planteado como **objetivo general**: Establecer la relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023. Como **objetivos específicos**: **OE1**: Identificar el nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023; **OE2**: Medir el nivel de satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023; **OE3**: Evaluar la relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

Igualmente, fue planteado como **hipótesis general**: Existe relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023. Como **hipótesis específicas**: **HE1**: El nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023, es alta; **HE2**: El nivel de satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023, es alta; **HE3**: Existe relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los **antecedes** se citaron a Vásquez-Solís y Torres-Casas (2023), Recalde-Spinzi (2020) y Medina-Quintero et al. (2020) quienes concluyeron que lamentablemente no existe una inversión adecuada para el mejoramiento del sector salud por la ausencia del equipamiento respectivo para que los hospitales puedan realizar sus funciones con eficiencia, lo mismo que ha venido generando insatisfacción, todo ello está sostenido en la insuficiencia para cumplir con los procedimientos y las disposiciones normativas, fortalecido por la falta de verificación al cumplimiento por parte de los organismos reguladores y administradores de justicia. Por otro lado, es necesario determinar indicadores para posteriormente desarrollar una evaluación de la calidad, dentro de lo cual se debe considerar la eficiencia con la cual se desarrollan las actividades a través del personal capacitado; relacionado con ello también se determinó la importancia de abordar un proceso transparente respecto a la inversión del recurso para generar confianza en los ciudadanos.

En tanto, se cita a Torres-Guzmána y Salazar-Espinoza (2020), Masaquiza-Jerez et al. (2020) y Lupa-Quisocala et al. (2022) concluyeron que, la importancia al de la función de cada uno de los gobiernos locales, radica en que estos tienen la posibilidad de abordar un análisis estratégico de las necesidades en su propio entorno para poder realizar la gestión respectiva de los recursos, es decir, por medio de esta unidad de gobierno es posible provocar la comodidad de los ciudadanos considerando sus requerimientos primordiales; es por ello que destacaron la gestión adecuada de cada uno recursos debido a que generalmente estos gobiernos no tiene una asignación considerable, por lo que el manejo transparente permitirá generar resultados relevantes. Además, se requiere del aplicación de procedimientos para el seguimiento a las inversiones desarrolladas debido a que estas no están obteniendo el resultado proyectado, dentro del cual se destaca también que los encargados no realizan los informes respectivos a la dirección para tomar las decisiones, lo cual no ha permitido del cumplimiento al 100% de lo presupuestado.

Además, se cita a Calle-Terrones (2021), Cavero et al. (2022) concluyeron que, cuando no se realiza una adecuada motivación a los colaboradores, se cree un panorama negativo dentro de las instituciones que no permite acrecentar la posibilidad de generar los resultados esperados con procedimientos estratégicos vinculados con la motivación, lo cual generará resultados altamente congruentes con la gestión de los presupuestos en concordancia a una visión estratégica de proyección, lo cual además facilitará la creación de un camino de acción debidamente planificadas para el desempeño competitivo. Asimismo, la evaluación respectiva los ciudadanos, permitió conocer que estos se encuentran totalmente satisfechos respecto a la capacidad de la institución ocasionado por muchos factores como la corrupción y la falta de compromiso, lo cual no ha permitido abordar aquellos proyectos que deben desarrollarse para poder incrementar la capacidad y calidad con la cual se brindan los servicios esenciales.

Aunado a ello, Vílchez-Casas (2021) y Dávila-Rodríguez y Sánchez-Dávila (2021) concluyeron que, la obtención de resultado de Pearson de 0.693 conllevó a la determinación de lo importante que resulta una gestión adecuada de los presupuestos en base a resultados, debido a que estos generan influencia sobre la calidad con la cual se desarrolla de gasto para cubrir las necesidades ciudadanas; lamentablemente se encontró que existe una eficiencia solamente del 61% respecto a la ejecución de las finanzas, mientras que solamente el 43.9% posee una orientación hacia los resultados, por lo que se requiere el mejoramiento en cuanto al direccionamiento de las inversiones para mejorar la eficacia al momento de abordar la necesidades ciudadanas. Finalmente, la incorporación del presupuesto por resultados facilita el mejoramiento de las condiciones en las instituciones para la generación de bienestar público, además, permite acrecentar la competitividad institucional para desarrollar un gasto transparente y optimizado a las condiciones financieras y económicas.

Referente a las teorías del **presupuesto por resultado** se tuvo en cuenta los siguientes: **Teoría del Equilibrio Puntuado**: se sostiene principalmente la

incorporación de un patrón de acciones estratégicas para la realización de las inversiones en base a la disponibilidad interna (Correa et al, 2020). **La teoría de la imprevisión**, sostiene que las inversiones deben considerar cierto margen de error para prever los recursos in que ayuden a solucionar e imprevistos, los cuales generalmente incrementa los costos (Carlos-Barra, 2014). **Teoría para mejorar la gestión pública**, establece principalmente que la función pública debe estar en mejoramiento para fortalecer la eficiencia con la cual se desarrollan las inversiones (Zambrano-Barrios, 2008).

Sobre la fundamentación teórica, el **presupuesto por resultados**, de acuerdo a Ley N° 28411, es considerada como una estrategia para la realización de proyectos de forma medible para favorecer a la ciudadanía, dentro del cual se realiza la determinación de resultados que debe ser alcanzados. Además, Dias-Peres (2022), establecieron que la importancia de estrategias radica en que permite determinar indicadores para la medición respectiva a medida que se van desarrollando los proyectos. Asimismo, Lopez-Mera & Quintero-Rendon (2020), establecieron que, a través de la designación de responsables es posible que la gestión por resultados funcione bajo la ética profesional. Además, Pereira de Oliveira et al. (2022), determinaron que se requiere de un monitoreo constante para hacer posible que las inversiones se desarrollen bajo el cumplimiento de las normativas vigentes. Además, Valle-Cruz et al. (2020), determinaron que la eficiencia con la cual las autoridades desarrollen las inversiones, permitirá generar un mayor desarrollo competitivo.

Es por ello que, Mejia-Reyes et al. (2020), establecieron que lamentablemente los mecanismos orientados hacia la reducción de los actos de corrupción no han venido generando los resultados esperados. Por tanto, Conejo-Fernandez, & Cardoza-Rodriguez (2020), es necesario implementar estrategias funcionales que ayuden a mejorar la eficiencia con la cual se desarrolla la gestión de las inversiones, dentro de la cual se encuentra la proyección por resultados para determinar indicadores medibles que puedan generar el seguimiento adecuado (Bergmann et al., 2020).



Asimismo, Keller et al. (2021), sostuvieron que existe un impacto positivo considerable sobre el manejo de los recursos públicos, debido a que permite proyectar resultados para determinar las acciones correspondientes. También Kou et al. (2021), estos procedimientos fortalecen la transparencia en el manejo de las inversiones, permitirá desarrollar las condiciones adecuadas para el crecimiento. En tanto, Qiuxian-Hu, L. & Shuai (2020), sostuvieron que las autoridades tienen una responsabilidad fundamental para la integración de esta herramienta, por lo que deben tener un enfoque positivo respecto a la integración de mecanismos de seguimiento. Asimismo, Thad et al. (2020), establecieron que la inversión pública permite mejorar las condiciones sociales y económicos, por lo que las autoridades deben desempeñarse concordante mente las normativas. Además, Philip & Scott (2020), fundamentaron que el manejo de los recursos debe estar ceñido estrictamente a las normas y procedimientos para no generar problemas legales e insatisfacción ciudadana.

Según Dias-Peres (2022), el problema de no establecer resultados esperados en cada presupuesto, aparece cuando se requiere conocer si realmente es viable continuar con las actividades, debido a que no se puede visualizar el horizonte deseado; es por ello que no solo se trata de idear un escenario, sino que se trata también de idear lo que se requiere alcanzar juntamente con indicadores que hagan posible la medición respectiva; es por ello que este tipo de gestión siempre facilitará consolidar las bases para concretar resultados ya estipulados en la planeación para que tanto los directivos como el personal operativo, conozcan el aporte que deben entregar para generar el crecimiento respectivo para que los beneficios sean integrales en cada elemento relacionado con los resultados estatales, los mismos que siempre deben estar basados en necesidades comprobadas en función a una verificación en campo por parte del personal especializado y desempeñándose bajo la ética y la transparencia que debe caracterizar a la función estatal.

**Asimismo, dimensiones del presupuesto por resultados, Dimensión 1: Programas presupuestales**, son aquellos que se diseñó con la finalidad de atender una problemática específica, lo cual permite la asignación congruente; sus indicadores son los siguientes: Salud, es uno de los factores fundamentales que permite generar la tranquilidad y satisfacción en el ciudadano. Seguridad Ciudadana, son todas aquellas actividades desarrolladas para generar el bienestar y la tranquilidad por medio de coordinaciones con las autoridades del orden. Transporte, es un conjunto de medios de transporte, medios de comunicación. Cultura y Deporte, permite desarrollar actividades que fomenten la preservación.

**Dimensión 2: Seguimiento**, corresponde las actividades abordadas para conocer la forma en cómo se van realizando las actividades dentro del programa presupuestal; sus indicadores son los siguientes: Desempeño, representa a los logros obtenidos de acuerdo a las metas determinadas en un tiempo específico. Ejecución, es como coordinar una gran orquesta y su director es el jefe de obra. **Dimensión 3. Evaluaciones independientes**, son evaluaciones que se desarrollan sin una planificación ordinaria, sino que son abordadas de acuerdo a las necesidades o y la observación de errores dentro de la ejecución presupuestaria; sus indicadores son los siguientes: Antecedentes, son todos aquellos registros respecto a la eficiencia con la cual se han desarrollado las actividades en inversiones anteriores. Relevancia, sirve para distinguir a aquello que sobresale por alguna característica propia que le otorga importancia y, por tanto, un alto grado de significación.

**Dimensión 4. Incentivos a la gestión por resultados**, son todos aquellos incentivos que se entregan a las instituciones cuando obtienen los resultados proyectados dentro de un tiempo específico; sus indicadores son los siguientes: Programa de incentivos, es la planeación estratégica de los incentivos que serán entregados a las instituciones que cumplan con los resultados esperados. Convenios, es un acuerdo de voluntades entre dos o más personas o instituciones.

En cuanto a la segunda variable **satisfacción del ciudadano** existe **teoría del constructo personal**, determina que los usuarios generan sus propias conclusiones respecto a la eficiencia, la cual las instituciones realizan la prestación de los servicios (Pérez, 2016). La **teoría de la expectativa y desconfirmación**, se produce cuando los usuarios utilizan los servicios proporcionados y determinar si realmente se han cumplido con sus expectativas (Ramos et al., 2010). **Teoría de la disonancia cognitiva (Asimilación)**, estipula que generalmente los usuarios tratan de transmitir sus insatisfacciones hacia las instituciones para disminuir su frustración respecto a la obtención de resultados por debajo de sus expectativas (Festinger, 2017).

En tanto, para la **satisfacción del ciudadano** se consideró a Mosimanegape et al. (2020), definen que, se trata de un estado satisfactorio que experimentan los ciudadanos luego de haber obtenido un resultado concordante con sus expectativas. Asimismo, Alarcón-Mundaca et al. (2021), sostuvieron que lamentablemente dentro del ámbito público, la insatisfacción ciudadana va creciendo constantemente debido a la ineficiencia de las instituciones para prestar servicio de calidad. Sin embargo, Carrión-Espinosa (2022), determinaron que muchas veces los ciudadanos han olvidado su función fiscalizadora, por lo que las autoridades actúan de forma autoritaria. Cordova-Buiza et al. (2021), es necesario aplicar procedimientos estratégicos que ayuden a medir la calidad de los servicios, lo cual ayudará a fomentar la satisfacción en los ciudadanos.

El usuario debe ser considerado como el elemento fundamental para la inversión estatal, a través de la recopilación de sus necesidades para abordar una cobertura contundente que brinde soluciones competitivas a la mayor extensión posible de público, el cual ha sido un punto de divergencia durante mucho tiempo debido a que las autoridades generalmente desarrollan proyectos en aquellos lugares donde existe mayor concentración política para generar beneficios personales, es por ello que se debe abordar también la aplicación de una gestión transparente a través de la utilización del control como herramienta fundamental para asegurar la utilización óptima del presupuesto, de modo que los recursos empleados me ayuden a generar las

mejores condiciones sociales y económicas para la ciudadanía, es decir, no solamente se requiere de la utilización del financiamiento obtenido sino que éste sea direccionado estratégicamente a la solución de los problemas fundamentales sin desarrollar procedimiento de excepción o marginación por características sociales (Ribeiro-Cantalino et al., 2021).

Gran parte de la insatisfacción de los usuarios está sustentado en las ineficiencia de las instituciones para prestar un servicio competitivo, dentro del cual intervienen colaboradores que no están capacitados entregar una atención concordante con la utilización de la comunicación y la empatía como elementos fundamentales para comprender los requerimientos de forma apropiada y direccionar servicios que ayuden a generar experiencias satisfactorios; además, muchos usuarios han reportado que las instalaciones utilizadas por las entidades municipales no están acondicionadas para soportar los tiempos de espera que tienen que esperar para poder ser atendidos, por lo que también se requiere el mejoramiento del equipamiento infraestructural tangible, integrando elementos que generen no solo comodidad sino también seguridad, para lo cual es necesario abordar un análisis detallado de las necesidades internas para obtener el financiamiento correspondiente que conlleve hacia el mejoramiento (Hurtado- Guerrero et al., 2021).

La concentración de la atención institucional debe incorporar a la satisfacción del ciudadano a través de la entrega de servicios competitivos que no solamente estén enfocados en solucionar problemas simples, sino que también tengan la capacidad innovadora para presentar nuevas opciones o alternativas para generar mayor bienestar, lo cual es aplicable a los trámites administrativos y otras plataformas que generalmente son empleadas para reducir los tiempos de espera y la necesidad de asistir físicamente a las instituciones para recibir el servicio correspondiente; también se requiere la integración de estrategias que ayuden a recopilar ciertos elementos informativos que permitan la identificación de los horizontes que pueden ser considerados para la inversión estatal, generando así la posibilidad de presentar propuestas competitivas para lograr el crecimiento de los sectores económicos representativos que son considerados como la base para

sostener la economía tanto a nivel local como nacional (Carrión-Espinosa, 2022).

Existe una infinidad de servicios que son responsabilidad de las municipalidades para ser entregadas en óptimas condiciones al usuario, dentro de ellos se encuentran a los más básicos como el agua potable, la electrificación, la salud, la educación, entre otros que deben ser fortalecidos continuamente por medio de la inversión transparente y debidamente sustentada, de modo que esta eleve las posibilidades de contribuir al desarrollo integral de los entornos locales, sobre todo cuando se trata de aquellos lugares sumamente alejado donde las autoridades generalmente han descuidado sus funciones para atender las necesidades, provocando que las autoridades locales juntamente con los ciudadanos tengan que resolver estas falencias que son responsabilidad estatal, por lo que se requiere un planeamiento estratégico inclusivo que no solamente esté centrado en las áreas urbanas sino en cada rincón del país, atendiendo los requerimientos oportunamente, sobre todo cuando se trata de factores vinculados a la educación y la salud (Cordova-Buiza et al., 2021).

También es preciso destacar la labor de las entidades fiscalizadoras para acreditar que las municipalidades desarrollo en desempeño contundente en conformidad con lo que establecen las normativas para atender los requerimientos esenciales recopilados desde la ciudadanía a través de mecanismos estratégicos como el presupuesto participativo, la interacción de la comunicación a través de plataformas donde los ciudadanos puedan comunicarse directamente con las autoridades para manifestar sus requerimientos, los cuales pueden ser incorporados en el planeamiento presupuestal para obtener el financiamiento necesario que conlleve al incremento de la infraestructura necesaria para mejorar el servicio; dentro de ello también se resalta la función de los funcionarios bajo estándares de transparencia y compromiso para garantizar que los recursos sean utilizados específica y estrictamente en la solución de problemas más no en intereses personales que puedan desvariar la Función Pública y generar un perjuicio al ciudadano (Mculty & College, 2020).

El tiempo de respuesta de las instituciones a las peticiones de los usuarios, ha sido otro factor de insatisfacción y representación de la poca competitividad y predisposición para tomar en cuenta estos requerimientos, es por ello que se han podido visualizar enormes colas de espera dentro de los hospitales para recibir una atención básica, lo cual es el resultado de la poca inversión en infraestructura para extender la red hospitalaria y otras instalaciones de apoyo que permitan reducir el flujo de pacientes que son designadas para los hospitales para atender problemas de salud que no son complicados, además, la poca cantidad de profesionales que contrata el estado para cubrir las plazas vacantes, no es suficiente para cubrir la demanda en los usuarios, lo cual no solamente ocasiona la insuficiencia institucional para atender sino que también genera sobrecarga laboral que es evidenciada en una atención de bajo nivel donde no se consideran los padecimientos y emergencias que puedan presentar las personas (Quiroga-Mireles & López-Pérez, 2023).

Se necesita un compromiso real y verídico en las autoridades elegidas para representar a los ciudadanos a través de las entidades municipales, los cuales deben desempeñarse en común acuerdo con la ciudadanía para recopilar sus necesidades y realizar la exposición ante las autoridades superiores con la intención de obtener el financiamiento correspondiente que ayude a desplegar las actividades y la integración de la infraestructura necesaria para extender la capacidad de entregar servicios contundentes y mejorar no solo los aspectos económicos sino también la forma en cómo se desarrolla la vida en la zona rural donde las necesidades son aún más notorias y complicadas (Ramirez-Asis et al., 2020).

Dentro de América Latina Hurtado- Guerrero et al. (2021), sostuvieron que se debe realizar la integración de procedimientos estratégicos para aplicar los instrumentos congruentes que ayuden a recopilar datos verídicos. Por medio de la medición de los resultados de satisfacción en el ciudadano, se pueden abordar decisiones de mejoramiento competitivo (Mculty & College, 2020). Asimismo, Oliveira-Malaquias, F. & Silva-Júnior (2020), determinaron que muchas veces la insatisfacción ciudadana conlleva a eventos negativos que

pueden ser expresados a través de mecanismos de protesta social, lo cual expresa la insuficiencia política.

Además, Ribeiro-Cantalino et al. (2021), establecieron que los mecanismos adoptados por parte de las instituciones para satisfacer al ciudadano, no están generando los resultados adecuados debido que no se han considerado sus necesidades fundamentales. Asimismo, Aguiar-Costa et al. (2022), sostuvieron que los ciudadanos generalmente están busca de servicios que conlleven hacia la contribución respectiva. Además, Quiroga-Mireles & López-Pérez (2023), sostuvieron que la insatisfacción conlleva al reconocimiento de la calidad que debe recibir a través de los servicios estatales. Resulta importante la incorporación de plataformas donde las instrucciones puedan conocer las expectativas y necesidades del ciudadano para poder aplicar los mecanismos adecuados que ayuden a generar la satisfacción respectiva (Ramirez-Asis et al., 2020).

Asimismo, las dimensiones de la **satisfacción del ciudadano** según Mosimanegape, et al. (2020), son las siguientes: **Aspectos tangibles:** son todos aquellos bienes físicos que son visualizados por parte del público, dentro del cual se encuentra los equipos, las instalaciones, entre otros; con sus indicadores: Exactitud de la información, se refiere a los registros sin errores que pueden utilizarse como fuente de información fiable. Personal competente, es demostrar solvencia en el ejercicio de su labor y por ello ser digno de confianza. Asimismo, **confiabilidad:** representa la capacidad proyectada de una organización para entregar productos o servicios realmente confiables para satisfacer las necesidades; con sus indicadores: Cumplimiento de actividades, permite cumplir con cada uno de los resultados prometidos al usuario. Integridad del personal, es la cualidad que permite proyectar e integridad en cada uno de las personas que son designadas para la atención del ciudadano.

Además, **capacidad de respuesta**, representa al tiempo utilizado para atender al usuario; con sus indicadores: Tiempo de respuesta, de la cantidad

el tiempo transcurrido entre la solicitud física respuesta brindada. Disposición de atención, Intención de actuar de una forma particular o de aceptar ciertas clases de información. Manejo de información, representa a la eficiencia con la cual se manejan los datos sensibles proporcionados por parte del usuario. En tanto, **empatía**: representa la capacidad del personal de atención para conectar con las necesidades o requerimientos del público usuario; con sus indicadores: Atención personalizada, es una atención al condicionada a las necesidades o condiciones especiales del usuario para generar una mayor satisfacción. Trato amable, es una expresión de tolerancia y buen trato. Refleja el respeto que se les debe a los demás, a sus derechos y a su dignidad.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

**Básica**, considerando su finalidad respecto a la incorporación de resultados que ayudó a explicar el comportamiento de las variables abordadas y acrecentó el conocimiento científico (Padilla-Avalos y Marroquín-Soto, 2021).

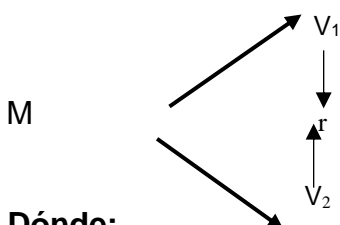
##### Diseño de investigación

**No experimental**, tuvo en cuenta que el desarrollo sin abordar la manipulación de los componentes de las variables, sino que se recurrió a su propio contexto y recopiló los datos y analizó posteriormente para no generó interferencias (García-González y Sánchez-Sánchez, 2020).

Además, tuvo un **enfoque cuantitativo**, contempló la incorporación de datos numéricos para la explicación de los resultados puntuales (Leyva-Haza y Guerra-Véliz, 2022).

Presentó un **alcance correlacional**, orientado principalmente hacia la determinación de las correlaciones a través del análisis estadístico (Muñoz-Cuchca y Solís-Trujillo 2021). De corte **transversal**, según Ramos-Galarza (2020), sucedió cuando se desarrolló la obtención de datos de un solo momento y abordó el cálculo de los resultados.

Representación:



**Dónde:**

M = Muestra

V1 = Presupuesto por resultados

V2 = Satisfacción del ciudadano

r = Relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Presupuesto por resultados

**Variable 2:** Satisfacción del ciudadano

**Nota:** en los anexos se integró la operacionalización detallada.

### 3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

Fueron los elementos que componen a un objeto para su de análisis respectivo mediante la aplicación de procedimientos estandarizados y conoció diversos aspectos de acuerdo a los intereses de la investigación (Romero-Urréa et al., 2022).

La población tuvo de 256 usuarios en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

#### Criterios de selección

**Inclusión:** usuarios entre 18 y 65 años, los que brindaron su consentimiento informado y aquellos que residen en las zonas urbanas.

**Exclusión:** practicantes, alcalde y regidores.

#### Muestra

Fue una cantidad representativa la población que fue elegida de acuerdo a diversos criterios considerando la extensión poblacional y la posibilidad de aplicar los instrumentos (Cvetkovic-Vega et al., 2021).

Para conocer la muestra se aplicó el cálculo respectivo:

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

**Z = 1.96**  
**E = 0.05**  
**p = 0.5**  
**q = 0.5**  
**N = 256**

n =	3.8416	*	0.25	*	256
	0.0025	*	255	+	0.9604

n =	245.8624	154
	1.60	

Se trabajó con una muestra de 154 usuarios en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

### **Muestreo**

Fue considerado el muestreo probabilístico debido a que ese desarrollo la incorporación de una fórmula en la determinación probabilística de la muestra.

**Unidad de análisis:** un usuario en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

Se utilizó la encuesta, avalada por Cisneros-Caicedo et al., (2022), como el método más eficiente que permitió la obtención de datos que ayudó a complementar el análisis respectivo para los resultados y del conocimiento de la problemática.

#### **Instrumento**

El instrumento se aplicó a los usuarios del distrito respecto a cada variable de estudio, para recolectar el nivel de percepción. Respecto al presupuesto por resultados, el cuestionario tuvo 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones con una escala de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente se estableció los niveles según los rangos determinados: nivel bajo (16-37), medio (38-59) y alto (60-80).

Sobre la satisfacción del ciudadano, se aplicó un cuestionario de 16 enunciados, dividido en 4 dimensiones con una escala ordinal de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente se estableció los niveles según los rangos determinados: nivel bajo (16-37), medio (38-59) y alto (60-80).

Nota. El instrumento se aplicó en función a la percepción que tiene el usuario respecto a los servicios municipales que presta la institución, razón, no se evalúa aspectos de salud, seguridad ciudadana, transporte, cultura y educación.

### **Validez**

Se recurrió al juicio de 5 profesionales que cuentan con la experiencia para la evaluación de los cuestionarios, los cuales emitieron su juicio crítico de acuerdo a su criterio.

El instrumento de la primera variable tuvo un valor de 0.90 (90 %), mientras que el segundo tuvo 0.90 (90 %), evidenciando que existe similitud entre los criterios aplicados por los validadores, contemplando también una validez óptima.

### **Confiabilidad**

Se consideró la medición a través del alfa de Cronbach donde se consideró solamente aquellos resultados iguales o superiores a 0.7 (Borjas-García, 2020).

Para la **variable 1**, hubo un valor de 0,980, en la **variable 2**, fue 0,980 demostrando que poseen una fuerte fiabilidad.

## **3.5. Procedimientos**

Fue desarrollado en la institución para posteriormente se aborde la construcción teórica a través de información resaltante que provino desde fuentes verídicas; posteriormente se realizó la creación de los instrumentos para su aplicación posterior hacia la muestra de manera directa y presencial a cada participante que facilitó los datos correspondientes para el análisis y se determinó los resultados; el procesamiento estadístico permitió desarrollar cada uno de los procedimientos para obtener los resultados que posteriormente pasó a la

comparación a través de la discusión; también se desarrolló las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se desarrolló la consideración de todos aquellos datos recopilados por medio de los instrumentos, expresándose en tabas y figuras estadísticas, además, cuya información fue procesada por medio del SPSS V25, procediendo con el análisis de Kolmogorov-Smirnova al haber conformado una muestra que supera los 50. Logrando  $p = 0.000$  el mismo que no alcanza los 0.05, concretando una distribución no normal; permitiendo el uso del Rho de Spearman para conocer las correlaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se sustentó en los principios éticos internacionales, iniciando por la **autonomía**, debido que considero la libertad de los participantes para la entrega de los datos requeridos a través de las encuestas y no generó presión alguna; **beneficencia**, contemplando la búsqueda de beneficios para la institución a través de resultados y recomendaciones que generó la solución; **no maleficencia**, siendo cuidadosos para no perjudicar en términos de funcionamiento o conflictos personales con los colaboradores; **justicia**, debido a que se desarrolló en total conformidad con los lineamientos establecidos para respetar los derechos de cada participantes. Además que se hizo uso de las normas APA 7° edición y el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

**Tabla 1**

*Nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	16-37	45	29%
Medio	38-59	84	55%
Alto	60-80	25	16%
Total		<b>154</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

#### **Interpretación**

El nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados es medio en 55 % (84), bajo en 29 % (45), y alto en 16 % (25).

### 4.2. Nivel de satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción del ciudadano.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	16-37	45	29%
Medio	38-59	77	50%
Alto	60-80	32	21%
Total		<b>154</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a usuarios en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

#### **Interpretación**

El nivel de percepción de la satisfacción del ciudadano es medio en 50 % (77), bajo en 29 % (45), y alto en 21 % (32).

**4.3. Relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Presupuesto por resultados</b>	,178	154	,000	,926	154	,000
Programas presupuestales	,150	154	,000	,931	154	,000
Seguimiento	,152	154	,000	,938	154	,000
Evaluaciones independientes	,149	154	,000	,927	154	,000
Incentivos a la gestión	,135	154	,000	,940	154	,000
<b>Satisfacción del ciudadano</b>	,112	154	,000	,951	154	,000
Aspectos tangibles	,132	154	,000	,936	154	,000
Confiabilidad	,143	154	,000	,941	154	,000
Capacidad de respuesta	,112	154	,000	,960	154	,000
Empatía	,141	154	,000	,929	154	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

**Interpretación**

Procediendo con el análisis de Kolmogorov-Smirnova al haber conformado una muestra que supera los 50. Logrando  $p = 0.000$  el mismo que no alcanza los 0.05, concretando una distribución no normal; permitiendo el uso del Rho de Spearman para conocer las correlaciones.

**Tabla 4**

*Relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano.*

			Programas presupuestales	Seguimiento	Evaluaciones independientes	Incentivos a la gestión	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Programas presupuestales	Coeficiente de correlación	1,000	,963**	,933**	,978**	,968**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	154	154	154	154	154
	Seguimiento	Coeficiente de correlación	,963**	1,000	,939**	,960**	,969**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	154	154	154	154	154
	Evaluaciones independientes	Coeficiente de correlación	,933**	,939**	1,000	,961**	,945**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	154	154	154	154	154
	Incentivos a la gestión	Coeficiente de correlación	,978**	,960**	,961**	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	154	154	154	154	154
	Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,968**	,969**	,945**	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	154	154	154	154	154

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

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25



### Interpretación

Existe correlación muy alta y una relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre los programas presupuestales y la satisfacción del ciudadano, con un Rho de Spearman de 0,968\*\*, una correlación positiva muy alta entre el seguimiento y la satisfacción del ciudadano con un Rho de Spearman de 0,969, una correlación positiva muy alta entre las evaluaciones y la satisfacción del ciudadano con un Rho de Spearman de 0,945, una correlación positiva muy alta entre los incentivos a la gestión y la satisfacción del ciudadano con un Rho de Spearman de 0,980 y un p-valor de 0,000 constante en cada resultado, promoviendo el rechazo de la H0 y aceptando la hipótesis de la investigación.

#### 4.4. Relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano.*

		Presupuesto por resultados	Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	Presupuesto por resultados	1,000	,972**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	154	154
	Satisfacción del ciudadano	,972**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	154	154

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

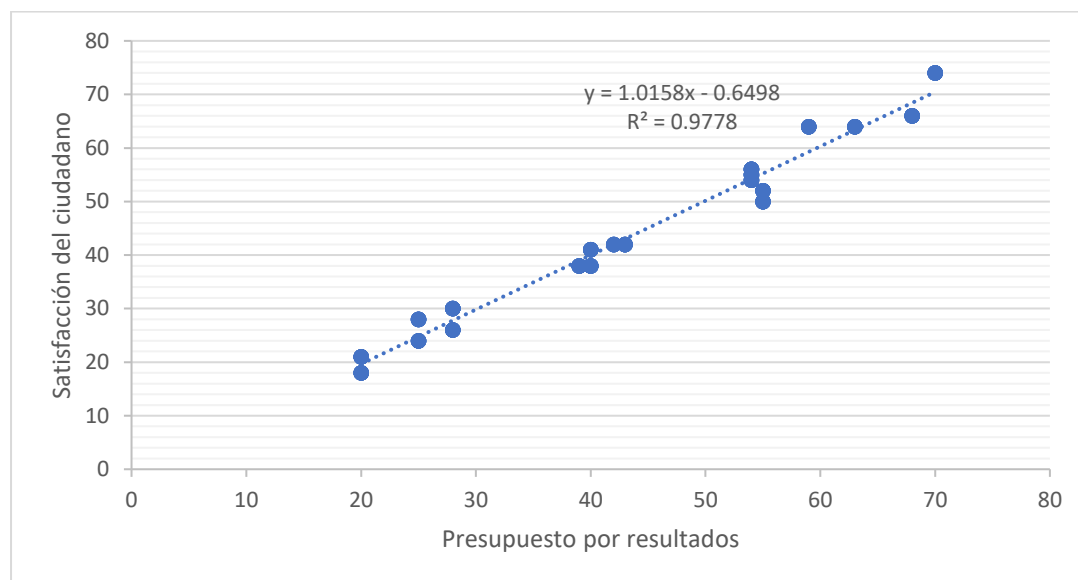
**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

Existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023. Con un Rho Spearman de 0.972 y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), concluyendo que existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano.

**Figura 1**

*Gráfico de dispersión entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano.*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

El coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.9778$ ), indica que la satisfacción del ciudadano depende en 97,78 % del presupuesto por resultados.

## V. DISCUSIÓN

Se presentó que el nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados es medio en 55 %, ya que no se logra cumplir las metas municipales y por lo tanto los presupuestos no se ejecutan en su totalidad, por otro lado, el incentivo que reciben por cumplimiento de metas el año 2022 fue menor lo recibido en comparación al 2021; *es por ello que no solo se trata de idear un escenario, sino que se trata también de idear lo que se requiere alcanzar juntamente con indicadores que hagan posible la medición respectiva; es por ello que este tipo de gestión siempre facilitará consolidar las bases para concretar resultados ya estipulados en la planeación para que tanto los directivos como el personal operativo, conozcan el aporte que deben entregar para generar el crecimiento respectivo para que los beneficios sean integrales en cada elemento relacionado con los resultados estatales, los mismos que siempre deben estar basados en necesidades comprobadas en función a una verificación en campo por parte del personal especializado y desempeñándose bajo la ética y la transparencia que debe caracterizar a la función estatal.*

Dichos resultados coinciden con Torres-Guzmána y Salazar-Espinoza (2020), mencionan que, la importancia al de la función de cada uno de los gobiernos locales, radica en que estos tienen la posibilidad de abordar un análisis estratégico de las necesidades en su propio entorno para poder realizar la gestión respectiva de los recursos, es decir, por medio de esta unidad de gobierno es posible provocar la comodidad de los ciudadanos considerando sus requerimientos primordiales; es por ello que destacaron la gestión adecuada de cada uno recursos debido a que generalmente estos gobiernos no tiene una asignación considerable, por lo que el manejo transparente permitirá generar resultados relevantes.

Lo descrito corroboran con la teoría del Equilibrio Puntuado: se sostiene principalmente la incorporación de un patrón de acciones estratégicas para la realización de las inversiones considerando la disponibilidad interna (Correa Da Silva et al, 2020). Asimismo, Lopez-Mera & Quintero-Rendon (2020), establecieron que, a través de la designación de responsables es

posible que la gestión por resultados funcione bajo la ética profesional. Además, Pereira de Oliveira et al. (2022), determinaron que se requiere de un monitoreo constante para hacer posible que las inversiones se desarrollen bajo el cumplimiento de las normativas vigentes. Además, Valle-Cruz et al. (2020), determinaron que la eficiencia con la cual las autoridades desarrollen las inversiones, permitirá generar un mayor desarrollo competitivo ciudadano a través del fortalecimiento de estructuras para realizar sus actividades; esto indica que, se debe tomar medidas frente a la ejecución de las actividades, ya que el presupuesto va designado en función a las gestiones efectuadas. También es compartido con Dias-Peres (2022), quienes estipularon que el problema de no establecer resultados esperados en cada presupuesto, aparece cuando se requiere conocer si realmente es viable continuar con las actividades, debido a que no se puede visualizar el horizonte deseado

*El nivel de percepción de la satisfacción del ciudadano es medio en 50 %, ya que no se logra ejecutar todas las actividades que están estipuladas en los diferentes planes de trabajo, todo ello ha conllevado a que la población se sienta insatisfecha con los servicios brindados, tenga una mala percepción acerca de la institución, no sean partícipes de las actividades municipales. Por lo tanto, la inversión pública permite mejorar las condiciones sociales y económicos, por lo que las autoridades deben desempeñarse concordante mente las normativas. Además, el manejo de los recursos debe estar ceñido estrictamente a las normas y procedimientos para no generar problemas legales e insatisfacción ciudadana; en tanto, uno de los problemas que se ha dado en muchos sectores es la falta de servicios básicos, a razón de esta la problemática la población no sea sentido satisfecha.*

Dichos resultados es similar a Vásquez-Solís y Torres-Casas (2023), quienes deducen que, lamentablemente no existe una inversión adecuada para el mejoramiento del sector salud por la ausencia del equipamiento respectivo para que los hospitales puedan realizar sus funciones con eficiencia, lo mismo que ha venido generando insatisfacción, todo ello está sostenido en la insuficiencia para cumplir con los procedimientos y las disposiciones normativas, fortalecido por la falta de verificación al cumplimiento por parte de los organismos reguladores y administradores de justicia. Lo descrito

corroboran con la teoría del constructo personal, determina que los usuarios generan sus propias conclusiones respecto a la eficiencia, la cual las instituciones realizan la prestación de los servicios (Pérez, 2016).

Asimismo, Alarcón-Mundaca et al. (2021), sostuvieron que lamentablemente dentro del ámbito público, la insatisfacción ciudadana va creciendo constantemente debido a la ineficiencia de las instituciones para prestar servicio de calidad. Sin embargo, Carrión-Espinosa (2022), determinaron que muchas veces los ciudadanos han olvidado su función fiscalizadora, por lo que las autoridades actúan de forma autoritaria. Asimismo, Cordova-Buiza et al. (2021), es necesario aplicar procedimientos estratégicos que ayuden a medir la calidad de los servicios, lo cual ayudará a fomentar la satisfacción en los ciudadanos.

Asimismo, Keller et al. (2021), sostuvieron que existe un impacto positivo considerable sobre el manejo de los recursos públicos, debido a que permite proyectar resultados para determinar las acciones correspondientes. Por otro lado, Kou et al. (2021), estos procedimientos fortalecen la transparencia en el manejo de las inversiones, permitirá desarrollar las condiciones adecuadas para el crecimiento. En tanto, Qiuxian-Hu, L. & Shuai (2020), sostuvieron que las autoridades tienen una responsabilidad fundamental para la integración de esta herramienta, por lo que deben tener un enfoque positivo respecto a la integración de mecanismos de seguimiento.

Asimismo, existe correlación positiva y relación significativa entre las dimensiones de la variable gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano. *Es por ello que lamentablemente los mecanismos orientados hacia la reducción de los actos de corrupción no han venido generando los resultados esperados. Por tanto, es necesario implementar estrategias funcionales que ayuden a mejorar la eficiencia con la cual se desarrolla la gestión de las inversiones, dentro de la cual se encuentra la proyección por resultados para determinar indicadores medibles que puedan generar el seguimiento adecuado.*

siendo similar a Recalde-Spinzi (2020), indican que, es necesario determinar indicadores para posteriormente desarrollar una evaluación de la calidad, dentro de lo cual se debe considerar la eficiencia con la cual se desarrollan las actividades a través del personal capacitado; relacionado con ello también se determinó la importancia de abordar un proceso transparente respecto a la inversión del recurso para generar confianza en los ciudadanos, los cuales continuamente están manifestando su incomodidad a través de manifestaciones y reclamos públicos. Además, Medina-Quintero et al. (2020), deducen que, durante los últimos tiempos muchos gobiernos han venido reportando niveles de esa eficiencia respecto a la capacidad para gestionar los presupuestos, los cuales generalmente han tenido un enfoque equivocado, lo cual no ha permitido obtener resultados realmente competitivos para solucionar los problemas específicos en la ciudadanía, tampoco ha podido acortar la distancia y el tiempo respecto a la posibilidad de entregar los servicios a través de las diversas plataformas. Coincide con la teoría de la imprevisión, sostiene que las inversiones deben considerar cierto margen de error para prever los recursos in que ayuden a solucionar e imprevistos, los cuales generalmente incrementa los costos (Carlos-Barra, 2014).

Así mismo está la teoría de la expectativa y desconfirmación, se produce cuando los usuarios utilizan los servicios proporcionados y determinar si realmente se han cumplido con sus expectativas (Ramos et al., 2010). Dentro de América Latina Hurtado- Guerrero et al. (2021), sostuvieron que se debe realizar la integración de procedimientos estratégicos para aplicar los instrumentos congruentes que ayuden a recopilar datos verídicos. Por medio de la medición de los resultados de satisfacción en el ciudadano, se pueden abordar decisiones de mejoramiento competitivo (Mculty & College, 2020). Asimismo, Oliveira-Malaquias, F. & Silva-Júnior (2020), determinaron que muchas veces la insatisfacción ciudadana conlleva a eventos negativos que pueden ser expresados a través de mecanismos de protesta social, lo cual expresa la insuficiencia política. Además, Ribeiro-Cantalino et al. (2021), establecieron que los mecanismos adoptados por parte de las instituciones para satisfacer al ciudadano, no están generando los resultados adecuados

debido que no se han considerado sus necesidades fundamentales (Zhou et al., 2021).

Existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano; además, la satisfacción del ciudadano depende en 97,78 % del presupuesto por resultados; *de forma satisfactoria se pudo corroborar que la gran mayoría de los proyectos que tienen una asignación, han cumplido con cada uno de los eslabones o indicadores dentro del tiempo planeado, lo cual representa la eficiencia con la cual se ha realizado la utilización de los materiales y productos asignados para lograr los resultados; de esta forma se determinó la importante que resulta la integración de una visión por resultados, la cual facilita no solamente la satisfacción de ciudadanos sino también el mejoramiento de la infraestructura.*

Siendo similar a Masaquiza-Jerez et al. (2020), se requiere de la aplicación de procedimientos para el seguimiento a las inversiones desarrolladas debido a que estas no están obteniendo el resultado proyectado, dentro del cual se destaca también que los encargados no realizan los informes respectivos a la dirección para tomar las decisiones, lo cual no ha permitido el cumplimiento al 100% de lo presupuestado, lo mismo que refleja resultados que no ayudaran a cumplir con las metas debido a la docencia de indicadores que ayuden a gestionar competentemente las asignaciones.

Lo descrito corroboran con la teoría para mejorar la gestión pública, establece principalmente que la función pública debe estar en mejoramiento para fortalecer la eficiencia con la cual se desarrollan las inversiones (Zambrano-Barríos, 2008). Asimismo, la teoría de la disonancia cognitiva (Asimilación), estipula que generalmente los usuarios tratan de transmitir sus insatisfacciones hacia las instituciones para disminuir su frustración respecto a la obtención de resultados por debajo de sus expectativas (Festinger, 2017). Asimismo, Aguiar-Costa et al. (2022), sostuvieron que los ciudadanos generalmente están busca de servicios que conlleven hacia la contribución respectiva. Además, Quiroga-Mireles & López-Pérez (2023), sostuvieron que

la insatisfacción conlleva al reconocimiento de la calidad que debe recibir a través de los servicios estatales. Resulta importante la incorporación de plataformas donde las instrucciones puedan conocer las expectativas y necesidades del ciudadano para poder aplicar los mecanismos adecuados que ayuden a generar la satisfacción respectiva (Ramirez-Asis et al., 2020).

Por otro lado, coinciden con Vélchez-Casas (2021), indican que, la obtención de resultado de Pearson de 0.693 conllevó a la determinación de lo importante que resulta una gestión adecuada de los presupuestos en base a resultados, debido a que estos generan influencia sobre la calidad con la cual se desarrolla de gasto para cubrir las necesidades ciudadanas; lamentablemente se encontró que existe una eficiencia solamente del 61% respecto a la ejecución de las finanzas, mientras que solamente el 43.9% posee una orientación hacia los resultados, por lo que se requiere el mejoramiento en cuanto al direccionamiento de las inversiones para mejorar la eficacia al momento de abordar la necesidades ciudadanas; al cual se determina sobre las nuevas reformas para gestionar obras en base la necesidad de la ciudadanía.



## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva muy alta y significativa entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023, con un Rho Spearman de 0.972 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, la satisfacción del ciudadano depende en 97,78 % del presupuesto por resultados.
- 6.2. El nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados es medio en 55 %, porque no se logra cumplir las metas municipales y por lo tanto los presupuestos no se ejecutan en su totalidad, por otro lado, el incentivo que reciben por cumplimiento de metas el año 2022 fue menor lo recibido en comparación al 2021.
- 6.3. El nivel de satisfacción del ciudadano es medio en 50 %, porque no se ejecutan todas las actividades que están estipuladas en los diferentes planes de trabajo que son difundidos por sus diversas plataformas, teniendo población insatisfecha con los servicios brindados, la institución tenga denuncias públicas, reclamos y quejas que afectan la imagen de la institución.
- 6.4. Existe correlación muy alta y una relación significativa de nivel 0.01 (bilateral) entre los programas presupuestales y la satisfacción del ciudadano, con un Rho de Spearman de 0,968\*\*, una correlación positiva muy alta entre el seguimiento y la satisfacción del ciudadano con un Rho de Spearman de 0,969, una correlación positiva muy alta entre las evaluaciones y la satisfacción del ciudadano con un Rho de Spearman de 0,945, una correlación positiva muy alta entre los incentivos a la gestión y la satisfacción del ciudadano con un Rho de Spearman de 0,980 y un p-valor de 0,000 constante en cada resultado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al alcalde de la Municipalidad distrital de Rumisapa, realizar la integración de procedimientos estratégicos para aplicar los instrumentos congruentes que ayuden a recopilar datos verídicos, por medio de la medición de los resultados de satisfacción en el ciudadano para abordar decisiones de mejoramiento competitivo.
- 7.2. Al gerente municipal, gestionar la incorporación de plataforma virtuales accesibles y entendibles por los ciudadanos donde estos puedan registrar sus expectativas y necesidades como ciudadano y con ello poder aplicar los mecanismos adecuados juntamente con sus presupuestos adecuados que ayuden a generar la satisfacción respectiva.
- 7.3. Al gerente municipal, monitorear el cumplimiento de las directivas, para que manejo de los recursos este ceñido estrictamente a las normas y procedimientos para no generar problemas legales e insatisfacción ciudadana.
- 7.4. Al administrador, mejorar la competitividad mediante el uso adecuado de los recursos, por medio de colaboradores capacitados con las posibilidades de desarrollar sus responsabilidades laborales a cabalidad para contribuir con los objetivos de la institución.

## REFERENCIAS

- Aguiar-Costa, L., Cunha, C. & Silva, W. (2022). Customer satisfaction in service delivery with artificial intelligence: A meta-analytic study. *Rev. Adm. Mackenzie* 23 (06). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMD220003.en>
- Alarcón-Mundaca, R. E., Gallardo-Gutiérrez, M., y Saccsara-Meza, M. (2021). Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención de los servicios intermedios y finales del centro de salud los licenciados. Ayacucho Perú. *Investigación- Revista de investigación*, 29(2), 267–276. <https://doi.org/10.51440/unsch.revistainvestigacion.29.2.2021.347>
- Bergmann, M., Bruck, C., y Knauer, T. (2020). Digitization of the budgeting process: determinants of the use of business analytics and its effect on satisfaction with the budgeting process. *Journal of Management Control*. <https://doi.org/10.1007/s00187-019-00291-y>
- Borjas-García, J. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *Trascender, contabilidad y gestion*, 15(5). <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90>
- Calle-Terrones, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Carlos-Barra, R. (2014). La teoría de la imprevisión y el régimen de los mayores costos en la obra pública. *Revista de derecho público*, 19(20). <https://doi.org/10.5354/rdpu.v0i19/20.35305>
- Carrión-Espinosa, A. E. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital*, 6(3), 84-109. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i3.2101>
- Cavero, V., Hernández-Vásquez, A. y Miranda, J. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental*, 39(1). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9888>
- Cisneros-Caicedo, A., Guevara-García, A., Urdánigo-Cedeño, J. y Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales*. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

- Conejo-Fernandez, C. & Cardoza-Rodriguez, D. (2020). Implementation of the fiscal rule in Costa Rica. *Economía y Sociedad* 25(5). <http://dx.doi.org/10.15359/eys.25.58.1>.
- Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., y Gallardo-Tello, N. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5) <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Correa Da Silva, M., Bernardes Do Nascimento, J. y Gomes Da Silva, J. (2020). Teoría del Equilibrio Puntuado: un análisis de la ejecución presupuestaria en el Estado de Rio de Janeiro (2002-2018). *Rev.fac.cienc.econ*, 28(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.4106>.
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J. y Soto, A. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Dávila-Rodríguez, E. & Sánchez-Dávila, D. (2021). Gestión del presupuesto por resultados para mejorar la calidad del gasto público en la unidad de gestión educativa local San Martín – Tarapoto. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6248-6279. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.769](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.769)
- Dias-Peres, U. (2022). The Governance of Public Budgeting: a Proposal for Comparative Analyses - the Cases of São Paulo and London. *Brazilian Political Science Review*, 16(2). <https://doi.org/10.1590/1981-3821202200020003>
- Festinger, L. (2017). *Teoría de la disonancia cognoscitiva*. <https://www.guiadisc.com/wp-content/pdfs/teoria-de-la-disonancia-cognitiva.pdf>
- García-González, J. y Sánchez-Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31 (6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Hurtado-Guerrero, A.F., Possidonio-Alves, A., y Lima-Libóri, G. (2020). User satisfaction with health centers in Coari, Amazonas, Brazil. *Revista Bioética*, 28(3). <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>

- Keller, P., Marcé, R., y Obrador, B. (2021). Global carbon budget of reservoirs is overturned by the quantification of drawdown áreas. *Revista nature geoscience*, 3(16). <https://doi.org/10.1038/s41561-021-00734-z>
- Kou, G., Xiao, H., y Cao, M. (2021). Optimal computing budget allocation for the vector evaluated genetic algorithm in multi-objective simulation optimization. *Revista Elsevier*, 2(12). <https://doi.org/10.1016/j.automatica.2021.109599>
- Ley N° 28411. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. Lima (01 enero 2015).  
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/B84B3D4769B9D94C05257D4F0075BC92/\\$FILE/1.1Ley\\_28411\\_pp.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B84B3D4769B9D94C05257D4F0075BC92/$FILE/1.1Ley_28411_pp.pdf)
- Leyva-Haza, J. y Guerra-Véliz, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *Edumecentro*, 12 (3). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Lopez-Mera, S. & Quintero-Rendon, D. (2020). Initial Impacts of Participatory Budget in the Financing of Higher Education: Evidence for Medellin (Colombia). *Gest. polít. pública* 29(1).  
<https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.660>.
- Lupa-Quisocala, T., Quispe-Mamani, J. y Enríquez-Tavera, M. (2022). Presupuesto por Resultados en la Gestión de Inversiones de la Universidad Nacional del Altiplano, periodo 2011-2020. *Semestre Económico*, 11(2), 12–24. <https://doi.org/10.26867/se.2022.v11i2.134>
- Masaquiza-Jerez, T., Palacios Ocaña, A. y Moreno-Gavilánes, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista científica uisrael*.  
<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Mculty, S. & College, M. (2020). Participación decepcionante: una evaluación de quince años de la Ley Nacional del Presupuesto Participativo. *Revista de Ciencia Política y Gobierno*, 6(11), 2019, 7-30  
<https://doi.org/108800/rcpg.201901.001>
- Medina-Quintero, J., Ábrego-Almazán, D. y Echeverría-Ríos, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 127(50).  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=6ba4b808-187c-4f60-8afe-5002a903da97%40redis>

- Mejia-Reyes, P., Reyes-Hernandez, M. & Riguzzi, P. (2020). Political budget cycles in Latin America, 1982-2014. *Finanz. polit. Econ.* 12(1).6. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3061>.
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Gervase, C. & Chekula, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *Wseas Transactions on Business and economics*, 17, 579-593. DOI:10.3926/jiem.548
- Muñoz-Cuchca, E. y Solís-Trujillo, B. (2021). Enfoque Cualitativo y Cuantitativo de la Evaluación Formativa. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 6 (3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591>
- Oliveira-Malaquias, F. & Silva-Júnior, R.J. (2020). Smartphone Users' Satisfaction and Regional Aspects: Factors that Emerge from Online Reviews. *Journal of technology management & innovation*, 15(1). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242020000100003>
- Padilla-Avalos, C. y Marroquín-Soto, C. (2021). Enfoques de Investigación en Odontología: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. *Revista Estomatológica Herediana*, 31 (4). <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v31i4.4104>
- Pereira de Oliveira, V., Barroso-Oliveira, M. & Blumenberg, C. (2022). Analysis of financial resources for public health in Brazilian capitals: a time trend ecological study. *Saúde Pública* 38 (1). <https://doi.org/10.1590/0102-311X00311620>
- Pérez, L. (2016). *Teoría de los Constructos Personales*. <http://grafisticaforense.com/wp-content/uploads/13-Teor%C3%ADa-de-los-Constructos-Personales-TCP-George-A.-Kelly.pdf>
- Philip, G. & Scott, P. (2020). Public Budgeting in 2020: Return to Equilibrium, or Continued Mismatch between Demands and Resources? *First published*. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02243.x>
- Qiuxian-Hu, L. & Shuai, Z. (2020). Empirical Study on the Evaluation Model of Public Satisfaction With Local Government Budget Transparency: A Case From China. *First published online*, 19. <https://doi.org/10.1177/2158244020924064>
- Quiroga-Mireles, J. & López-Pérez (2023). Critical factors to improve customer satisfaction and reduce operating costs in large and medium-sized manufacturing companies in Nuevo León and the impact caused by the

- COVID pandemic. *Contad. Adm.*, 67(4).  
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.4437>
- Ramirez-Asis, E., Maguina-Palma, M. & Huerta-Soto, R. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. *Retos*, 20(10). <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>.
- Ramos, V., Unda, X., y Pantoja, O. (2010). *La teoría de confirmación-desconfirmación expectativas para gestionar la motivación en el aula*. <https://core.ac.uk/download/pdf/234020747.pdf>
- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Recalde-Spinzil, T. (2020). Bases para un monitoreo y evaluación en Paraguay a partir de un presupuesto por resultados. *Cuadernos del claeH*, 112(39). DOI 10.29192/claeH.39.2.6
- Ribeiro-Cantalino, L., Anjos-Scherer, M. & Soratto, J. (2021). User satisfaction in relation to Primary Health Care services in Brazil. *Revista de Saúde Pública*, 55(1). DOI: 10.11606/s1518-8787.2021055002533
- Romero-Urréa, H., Real-Cotto, J., Ordoñez-Sánchez, J. y Gavino-Díaz, G. (2022). Metodología De La Investigación. *ACVENISPROH Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Thad C., Dan, W. & Anubhav, G. (2020). Does Participatory Budgeting Alter Public Spending? Evidence From New York City. *First published*, 21. <https://doi.org/10.1177/0095399720912548>
- Torres-Guzmán, F. y Salazar-Espinoza, C. (2020). Estructura del presupuesto de los gobiernos locales y calidad de vida en ciudades chilenas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 28(2). <https://doi.org/10.18359/rfce.4701>
- Valle-Cruz, D., Gil-Garcia, J. & Fernandez-Cortez, V. (2020). Towards Smarter Public Budgeting? Understanding the Potential of Artificial Intelligence Techniques to Support Decision Making in Government. *Government*. <https://doi.org/10.1145/3396956.3396995>
- Vargas-Merino, J. y Zavaleta-Chávez, W. (2020) La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales, *Revista Científica Visión de Futuro*, 24 (2), <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>

- Vásquez-Solís, N. y Torres-Casas, P. (2023). La gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto público en el sector salud. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=12efe0dc-911a-402b-af92-82fd9ab36d4d%40redis>
- Vílchez-Casas, M. L. (2021). Gestión del presupuesto por resultados y calidad del gasto en la municipalidad provincial de Satipo, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11186-11205. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1157](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1157)
- Zambrano-Barrios, A. (2008). Teoría para mejorar la gestión pública. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 22(9). <https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118859008.pdf>
- Zhou, F., Xu, C., Sun, Y., & Meng, X. (2021). Influencing factors of outpatients' satisfaction in china a cross-sectional study of 16 public tertiary hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 15, 1243-1258. <https://doi.org/10.2147/PPA.S311786>



**ANEXOS**  
**Matriz de Operacionalización de variables**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Presupuesto por resultados</b>	el presupuesto por resultados, de acuerdo a Ley N° 28411, es considerada como una estrategia que permite la asignación de los recursos para la realización de proyectos de forma medible para favorecer a la ciudadanía, dentro del cual se realiza la determinación de resultados que debe ser alcanzados	La variable de estudio fue medida con una escala ordinal mediante un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Programas presupuestales	- Salud - Seguridad Ciudadana - Transporte - Cultura y Deporte	Ordinal
			Seguimiento	- Desempeño - Ejecución	
			Evaluaciones independientes	- Antecedentes, tiempo - Relevancia, cantidad	
			Incentivos a la gestión	- Programa de incentivos - Convenios	
<b>Satisfacción del ciudadano</b>	Según Mosimanegape et al. (2020), definen que, se trata de un estado satisfactorio que experimentan los ciudadanos luego de haber obtenido un resultado concordante con sus expectativas a través de la entrega de los servicios por parte de las instituciones.	La variable de estudio fue medida con una escala ordinal mediante un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Aspectos tangibles	- Infraestructura - Equipos - Mobiliario - Servicios - Señalización	Ordinal
			Confiabilidad	- Cumplimiento de actividades - Integridad del personal	
			Capacidad de respuesta	- Tiempo de respuesta - Disposición de atención - Manejo de información	
			Empatía	- Atención personalizada - Trato amable	

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos												
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023?</p> <p><b>problemas específicos:</b></p> <p>PE1: ¿Cuál es el nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>OE1: Identificar el nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.</p> <p>OE2: Medir el nivel de satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.</p> <p>OE3: Evaluar la relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.</p>	<p><b>hipótesis general:</b> Existe relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.</p> <p><b>específicas:</b></p> <p>HE1: El nivel de percepción de la gestión de presupuesto por resultados en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023, es alta;</p> <p>HE2: El nivel de satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023, es alta;</p> <p>HE3: Existe relación según dimensiones entre la gestión de presupuesto por resultado y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleado es el cuestionario</p>												
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>													
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2             </pre> </div> <p>M = Muestra O1= Presupuesto por resultados O2 = Satisfacción del ciudadano r = Indica la relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población</b> 256 usuarios en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.</p> <p><b>Muestra</b> 154 usuarios en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Presupuesto por resultados</td> <td style="text-align: center;">Programas presupuestales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguimiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Evaluaciones independientes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Incentivos a la gestión</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción del ciudadano</td> <td style="text-align: center;">Aspectos tangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Presupuesto por resultados	Programas presupuestales	Seguimiento	Evaluaciones independientes	Incentivos a la gestión	Satisfacción del ciudadano	Aspectos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía
Variables	Dimensiones														
Presupuesto por resultados	Programas presupuestales														
	Seguimiento														
	Evaluaciones independientes														
	Incentivos a la gestión														
Satisfacción del ciudadano	Aspectos tangibles														
	Confiabilidad														
	Capacidad de respuesta														
	Empatía														

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de presupuesto por resultados aplicado a los usuarios

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de presupuesto por resultados.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
<b>Programas presupuestales</b>						
01	Se cumple los programas presupuestales del sector salud					
02	Se ejecuta los presupuestos del programa presupuestal de seguridad ciudadana					
03	Se cuenta con un programa presupuestal para el sector transporte					
04	Se cuenta con el presupuesto para el incentivo a la cultura y el deporte					
<b>Seguimiento</b>						
05	Se evalúa el desempeño de los presupuestos ejecutados					
06	Considera que el personal tiene un adecuado desempeño en cuanto al monitoreo de la ejecución por presupuestos					
07	Se ejecuta los presupuestos en el tiempo establecido					

<b>08</b>	La ejecución de los presupuestos responde a las necesidades prioritarias de la población					
<b>Evaluaciones independientes</b>						
<b>09</b>	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta los antecedentes anteriores					
<b>10</b>	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta el tiempo que demora para dicha evaluación					
<b>11</b>	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la relevancia de las necesidades de la población					
<b>12</b>	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la cantidad de obra y presupuesto a ejecutar					
<b>Incentivos a la gestión</b>						
<b>13</b>	Se recibe algún incentivo por cumplimiento de metas					
<b>14</b>	Los incentivos recibidos ayudaron a satisfacer las necesidades de la población					
<b>15</b>	Realiza convenios con otras instituciones para el cumplimiento de proyectos y metas					
<b>16</b>	Se incentive a la participación de la empresa privada en la inversión de obras publicas					

## Cuestionario: Satisfacción del ciudadano aplicado a los usuarios

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción del ciudadano.

### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
<b>Aspectos tangibles</b>						
01	Considera adecuada la infraestructura de la organización					
02	Considera que la institución cuenta con equipos modernos					
03	Considera que la institución cuenta con mobiliarios adecuados para la atención al usuario					
04	Considera que los servicios higiénicos de la institución se encuentran limpios					
05	Considera que los ambientes de la institución cuentan con una adecuada señalización					
<b>Confiabilidad</b>						
06	Considera que el personal cumple con lo prometido					

<b>07</b>	Confía usted en el personal que lo atendió					
<b>08</b>	Considera que el personal coordina con sus compañeros para que lo atendiendo de la mejor manera					
<b>09</b>	Considera que el personal de otras áreas lo ayudo a solucionar sus inconvenientes					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
<b>10</b>	El tiempo de respuesta de sus trámites fue el indicado					
<b>11</b>	El personal estuvo dispuesto a atendértelo en el momento que usted requerida					
<b>12</b>	Considera que el personal le brindó una información adecuada cuando usted requirió					
<b>Empatía</b>						
<b>13</b>	El personal le brida atención personalizada					
<b>14</b>	El personal fue empático en todo momento en su atención					
<b>15</b>	El personal le brindo un trato amable					
<b>16</b>	El personal le ayudo a solucionar sus inconvenientes que tenia					

**Consentimiento y/o asentimiento informado**

## **Consentimiento informado (\*)**

Titulo de la investigación: Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023

Investigador (a): López Panduro Eberth Carlos

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023", cuyo objetivo es establecer la relación entre la gestión de presupuesto por resultados y la satisfacción del ciudadano, distrito de Rumisapa - Lamas 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

A nivel local en el Distrito de Rumizapa se evidencia deficiencias en cuanto al presupuesto por resultados y la satisfacción del usuario, ya que no se logra cumplir las metas municipales y por lo tanto los presupuesto no se ejecutan en su totalidad, por otro lado el incentive que reciben por cumplimiento de metas el año 2022 fue menor lo recibido en comparación al 2021, asimismo, no se logra ejecutar todas las actividades que están estipuladas en los diferentes planes de trabajo, todo ello ha conllevado a que la población se sienta insatisfecha con los servicios brindados, tenga una mala percepción acerca de la institución, no sean partícipes de las actividades municipales y no colaboren con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará en la Localidad de Rumizapa, 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador López Panduro Eberth Carlos, email: carlosfxmoyobamba@gmail.com y docente asesor Dr. Delgado Bardales, José Manuel-

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Sandra Torres díaz

Fecha y hora: 24 Noviembre 2023

Firma: 

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*



## Validación de instrumentos



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Presupuesto por resultados

Nº	Programas presupuestales	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple los programas presupuestales del sector salud				X				X				X	
02	Se ejecuta los presupuestos del programa presupuestal de seguridad ciudadana				X				X				X	
03	Se cuenta con un programa presupuestal para el sector transporte			X				X					X	
04	Se cuenta con el presupuesto para el incentivo a la cultura y el deporte				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Seguimiento</b>													
01	Se evalúa el desempeño de los presupuestos ejecutados				X				X				X	
02	Considera que el personal tiene un adecuado desempeño en cuanto al monitoreo de la ejecución por presupuestos			X					X				X	
03	Se ejecuta los presupuestos en el tiempo establecido				X			X					X	
04	La ejecución de los presupuestos responde a las necesidades prioritarias de la población				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Evaluaciones independientes</b>													
01	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta los antecedentes anteriores				X				X				X	
02	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta el tiempo que demora para dicha evaluación				X				X				X	
03	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la relevancia de las necesidades de la población			X					X				X	
04	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la cantidad de obra y presupuesto a ejecutar				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>Incentivos a la gestión</b>													
01	Se recibe algún incentive por cumplimiento de metas				X				X				X	
02	Los incentivos recibidos ayudaron a satisfacer las necesidades de la población				X				X				X	
03	Realiza convenios con otras instituciones para el cumplimiento de proyectos y metas			X					X				X	
04	Se incentive a la participación de la empresa privada en la inversión de obras publicas				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Julissa Mozombite Paredes**

**DNI: 46419992**

**Especialidad del validador (a): Gestión Pública.**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Julissa Mozombite Paredes  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**18 de noviembre del 2023**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Satisfacción del ciudadano**

Nº	Aspectos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera adecuada la infraestructura de la organización			X				X				X		
02	Considera que la institución cuenta con equipos modernos			X				X				X		
03	Considera que la institución cuenta con mobiliarios adecuados para la atención al usuario		X					X			X			
04	Considera que los servicios higiénicos de la institución se encuentran limpios			X			X					X		
05	Considera que los ambientes de la institución cuentan con una adecuada señalización			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Confiabilidad</b>													
01	Considera que el personal cumple con lo prometido			X				X				X		
02	Confía usted en el personal que lo atendió			X				X			X			
03	Considera que el personal coordina con sus compañeros para que lo atendiendo de la mejor manera		X					X				X		
04	Considera que el personal de otras áreas lo ayudo a solucionar sus inconvenientes			X			X					X		
<b>Nº</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>													
01	El tiempo de respuesta de sus trámites fue el indicado			X			X					X		
02	El personal estuvo dispuesto a atenderlo en el momento que usted requerida		X					X			X			
03	Considera que el personal le brindó una información adecuada cuando usted requirió			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Empatía</b>													
01	El personal le brinda atención personalizada		X					X				X		
02	El personal fue empático en todo momento en su atención			X			X				X			
03	El personal le brindo un trato amable		X					X				X		
04	El personal le ayudo a solucionar sus inconvenientes que tenia			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Julissa Mozombite Paredes

DNI: 46419992

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Noviembre de 2023

  
Julissa Mozombite Paredes  
MAESTRA EN GESTION PUBLICA

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Presupuesto por resultados

Nº	Programas presupuestales	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple los programas presupuestales del sector salud			X			X			X				
02	Se ejecuta los presupuestos del programa presupuestal de seguridad ciudadana			X			X						X	
03	Se cuenta con un programa presupuestal para el sector transporte		X				X						X	
04	Se cuenta con el presupuesto para el incentivo a la cultura y el deporte			X			X						X	
<b>Nº</b>	<b>Seguimiento</b>													
01	Se evalúa el desempeño de los presupuestos ejecutados			X			X						X	
02	Considera que el personal tiene un adecuado desempeño en cuanto al monitoreo de la ejecución por presupuestos		X				X						X	
03	Se ejecuta los presupuestos en el tiempo establecido			X		X						X		
04	La ejecución de los presupuestos responde a las necesidades prioritarias de la población			X			X						X	
<b>Nº</b>	<b>Evaluaciones independientes</b>													
01	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta los antecedentes anteriores			X			X						X	
02	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta el tiempo que demora para dicha evaluación			X			X					X		
03	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la relevancia de las necesidades de la población		X				X						X	
04	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la cantidad de obra y presupuesto a ejecutar			X		X							X	
<b>Nº</b>	<b>Incentivos a la gestión</b>													
01	Se recibe algún incentivo por cumplimiento de metas			X			X						X	
02	Los incentivos recibidos ayudaron a satisfacer las necesidades de la población			X			X					X		
03	Realiza convenios con otras instituciones para el cumplimiento de proyectos y metas		X				X						X	
04	Se incentiva a la participación de la empresa privada en la inversión de obras publicas			X			X						X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Sonia Del Aguila Mas

DNI: 41862148

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
\*\*\*\*\*  
Mg. CPCC. Sonia Del Aguila Mas  
CCPSM Mat. 19-1179

18 de noviembre del 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Satisfacción del ciudadano**

Nº	Aspectos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera adecuada la infraestructura de la organización			X				X				X		
02	Considera que la institución cuenta con equipos modernos			X				X				X		
03	Considera que la institución cuenta con mobiliarios adecuados para la atención al usuario		X					X			X			
04	Considera que los servicios higiénicos de la institución se encuentran limpios			X			X					X		
05	Considera que los ambientes de la institución cuentan con una adecuada señalización			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Confiabilidad</b>													
01	Considera que el personal cumple con lo prometido			X				X				X		
02	Confía usted en el personal que lo atendió			X				X			X			
03	Considera que el personal coordina con sus compañeros para que lo atendiendo de la mejor manera		X					X				X		
04	Considera que el personal de otras áreas lo ayudo a solucionar sus inconvenientes			X			X					X		
<b>Nº</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>													
01	El tiempo de respuesta de sus trámites fue el indicado			X			X					X		
02	El personal estuvo dispuesto a atenderlo en el momento que usted requerida		X					X				X		
03	Considera que el personal le brindó una información adecuada cuando usted requirió			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Empatía</b>													
01	El personal le brinda atención personalizada		X					X				X		
02	El personal fue empático en todo momento en su atención			X			X					X		
03	El personal le brindo un trato amable		X					X				X		
04	El personal le ayudo a solucionar sus inconvenientes que tenía			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Sonia Del Aguila Mas

DNI: 41862148

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Noviembre de 2023



Mg. CPCC. Sonia Del Aguila Mas  
CCPSM Mat. 19-1179



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Presupuesto por resultados

Nº	Programas presupuestales	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple los programas presupuestales del sector salud			X				X			X			
02	Se ejecuta los presupuestos del programa presupuestal de seguridad ciudadana			X				X					X	
03	Se cuenta con un programa presupuestal para el sector transporte			X				X					X	
04	Se cuenta con el presupuesto para el incentivo a la cultura y el deporte			X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>Seguimiento</b>													
01	Se evalúa el desempeño de los presupuestos ejecutados			X				X					X	
02	Considera que el personal tiene un adecuado desempeño en cuanto al monitoreo de la ejecución por presupuestos			X				X					X	
03	Se ejecuta los presupuestos en el tiempo establecido			X				X					X	
04	La ejecución de los presupuestos responde a las necesidades prioritarias de la población			X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>Evaluaciones independientes</b>													
01	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta los antecedentes anteriores			X				X					X	
02	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta el tiempo que demora para dicha evaluación			X				X					X	
03	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la relevancia de las necesidades de la población			X				X					X	
04	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la cantidad de obra y presupuesto a ejecutar			X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>Incentivos a la gestión</b>													
01	Se recibe algún incentive por cumplimiento de metas			X				X					X	
02	Los incentivos recibidos ayudaron a satisfacer las necesidades de la población			X				X					X	
03	Realiza convenios con otras instituciones para el cumplimiento de proyectos y metas			X				X					X	
04	Se incentiva a la participación de la empresa privada en la inversión de obras publicas			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Frans Lincoln Ramírez Romero

DNI: 71559669

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. Frans Lincoln Ramírez Romero  
INGENIERO CIVIL  
CIP. N° 285130

18 de noviembre del 2023

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Satisfacción del ciudadano

Nº	Aspectos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera adecuada la infraestructura de la organización			X				X				X		
02	Considera que la institución cuenta con equipos modernos			X				X				X		
03	Considera que la institución cuenta con mobiliarios adecuados para la atención al usuario		X					X			X			
04	Considera que los servicios higiénicos de la institución se encuentran limpios			X			X					X		
05	Considera que los ambientes de la institución cuentan con una adecuada señalización			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Confiabilidad</b>													
01	Considera que el personal cumple con lo prometido			X				X				X		
02	Confía usted en el personal que lo atendió			X				X			X			
03	Considera que el personal coordina con sus compañeros para que lo atendiendo de la mejor manera		X					X				X		
04	Considera que el personal de otras áreas lo ayudo a solucionar sus inconvenientes			X			X					X		
<b>Nº</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>													
01	El tiempo de respuesta de sus trámites fue el indicado			X			X					X		
02	El personal estuvo dispuesto a atendértelo en el momento que usted requerida		X					X			X			
03	Considera que el personal le brindó una información adecuada cuando usted requirió			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Empatía</b>													
01	El personal le brinda atención personalizada		X					X				X		
02	El personal fue empático en todo momento en su atención			X			X				X			
03	El personal le brindo un trato amable		X					X			X			
04	El personal le ayudo a solucionar sus inconvenientes que tenia			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Frans Lincoln Ramírez Romero

DNI: 71559669

Especialidad del validador (a): Gestión Pública.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Noviembre de 2023

  
.....  
Mg. Frans Lincoln Ramírez Romero  
INGENIERO CIVIL  
CIP. N° 285130

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Presupuesto por resultados**

Nº	Programas presupuestales	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple los programas presupuestales del sector salud			X				X			X			
02	Se ejecuta los presupuestos del programa presupuestal de seguridad ciudadana			X				X					X	
03	Se cuenta con un programa presupuestal para el sector transporte			X				X					X	
04	Se cuenta con el presupuesto para el incentivo a la cultura y el deporte			X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>Seguimiento</b>													
01	Se evalúa el desempeño de los presupuestos ejecutados			X				X					X	
02	Considera que el personal tiene un adecuado desempeño en cuanto al monitoreo de la ejecución por presupuestos			X				X					X	
03	Se ejecuta los presupuestos en el tiempo establecido			X				X					X	
04	La ejecución de los presupuestos responde a las necesidades prioritarias de la población			X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>Evaluaciones independientes</b>													
01	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta los antecedentes anteriores			X				X					X	
02	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta el tiempo que demora para dicha evaluación			X				X					X	
03	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la relevancia de las necesidades de la población			X				X					X	
04	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la cantidad de obra y presupuesto a ejecutar			X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>Incentivos a la gestión</b>													
01	Se recibe algún incentive por cumplimiento de metas			X				X					X	
02	Los incentivos recibidos ayudaron a satisfacer las necesidades de la población			X				X					X	
03	Realiza convenios con otras instituciones para el cumplimiento de proyectos y metas			X				X					X	
04	Se incentiva a la participación de la empresa privada en la inversión de obras publicas			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

Tarapoto, 18 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Satisfacción del ciudadano**

Nº	Aspectos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera adecuada la infraestructura de la organización			X			X			X				
02	Considera que la institución cuenta con equipos modernos			X			X			X				
03	Considera que la institución cuenta con mobiliarios adecuados para la atención al usuario		X				X			X				
04	Considera que los servicios higiénicos de la institución se encuentran limpios			X		X				X				
05	Considera que los ambientes de la institución cuentan con una adecuada señalización			X			X			X				
<b>Nº</b>	<b>Confiabilidad</b>													
01	Considera que el personal cumple con lo prometido			X			X			X				
02	Confía usted en el personal que lo atendió			X			X			X				
03	Considera que el personal coordina con sus compañeros para que lo atendiendo de la mejor manera		X				X			X				
04	Considera que el personal de otras áreas lo ayudo a solucionar sus inconvenientes			X		X				X				
<b>Nº</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>													
01	El tiempo de respuesta de sus trámites fue el indicado			X		X				X				
02	El personal estuvo dispuesto a atenderlo en el momento que usted requerida		X				X			X				
03	Considera que el personal le brindó una información adecuada cuando usted requirió			X			X			X				
<b>Nº</b>	<b>Empatía</b>													
01	El personal le brinda atención personalizada		X				X			X				
02	El personal fue empático en todo momento en su atención			X		X				X				
03	El personal le brindo un trato amable		X				X			X				
04	El personal le ayudo a solucionar sus inconvenientes que tenia			X			X			X				

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

Tarapoto, 18 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
-----  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO



**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Presupuesto por resultados**

Nº	Programas presupuestales	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Se cumple los programas presupuestales del sector salud			X				X				X		
02	Se ejecuta los presupuestos del programa presupuestal de seguridad ciudadana			X				X				X		
03	Se cuenta con un programa presupuestal para el sector transporte			X				X				X		
04	Se cuenta con el presupuesto para el incentivo a la cultura y el deporte			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Seguimiento</b>													
01	Se evalúa el desempeño de los presupuestos ejecutados			X				X				X		
02	Considera que el personal tiene un adecuado desempeño en cuanto al monitoreo de la ejecución por presupuestos			X				X				X		
03	Se ejecuta los presupuestos en el tiempo establecido			X				X				X		
04	La ejecución de los presupuestos responde a las necesidades prioritarias de la población			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Evaluaciones independientes</b>													
01	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta los antecedentes anteriores			X				X				X		
02	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta el tiempo que demora para dicha evaluación			X				X				X		
03	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la relevancia de las necesidades de la población			X				X				X		
04	Para las evaluaciones presupuestales se toma en cuenta la cantidad de obra y presupuesto a ejecutar			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>Incentivos a la gestión</b>													
01	Se recibe algún incentivo por cumplimiento de metas			X				X				X		
02	Los incentivos recibidos ayudaron a satisfacer las necesidades de la población			X				X				X		
03	Realiza convenios con otras instituciones para el cumplimiento de proyectos y metas			X				X				X		
04	Se incentiva a la participación de la empresa privada en la inversión de obras públicas			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Eliana Abigail Delgado Vela

DNI: 71089749

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 18 de noviembre de 2023

  
.....  
Ing. Eliana A. Delgado Vela  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

-----  
Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Satisfacción del ciudadano**

N°	Aspectos tangibles	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera adecuada la infraestructura de la organización			X				X				X		
02	Considera que la institución cuenta con equipos modernos			X				X				X		
03	Considera que la institución cuenta con mobiliarios adecuados para la atención al usuario		X					X			X			
04	Considera que los servicios higiénicos de la institución se encuentran limpios			X			X					X		
05	Considera que los ambientes de la institución cuentan con una adecuada señalización			X				X				X		
N°	<b>Confiabilidad</b>													
01	Considera que el personal cumple con lo prometido			X				X			X			
02	Confía usted en el personal que lo atendió			X				X				X		
03	Considera que el personal coordina con sus compañeros para que lo atendiendo de la mejor manera		X					X				X		
04	Considera que el personal de otras áreas lo ayudo a solucionar sus inconvenientes			X			X					X		
N°	<b>Capacidad de respuesta</b>													
01	El tiempo de respuesta de sus tramites fue el indicado			X			X					X		
02	El personal estuvo dispuesto a atenderlo en el momento que usted requerida		X					X			X			
03	Considera que el personal le brindo una información adecuada cuando usted requirió			X				X				X		
N°	<b>Empatía</b>													
01	El personal le brida atención personalizada			X				X				X		
02	El personal fue empatico en todo momento en su atención			X				X			X			
03	El personal le brindo un trato amable			X				X				X		
04	El personal le ayudo a solucionar sus inconvenientes que tenia			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Eliana Abigail Delgado Vela

DNI: 71089749

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 18 de noviembre de 2023

  
Ing. Eliana A. Delgado Vela  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

## Índice de la V Ayken

Variable 1

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	P3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D2	P5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P6	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	P7	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	P8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
D3	P9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P10	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	P11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	P12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
D4	P13	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	P14	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	P15	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P16	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4

V de Ayken

0,90

## VARIABLE 2

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	P3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	P5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
D2	P6	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	P7	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	P8	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	P9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
D3	P10	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	P11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	P12	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
D4	P13	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	P14	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	P15	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	P16	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4

V de Ayken

0,90

**Confiabilidad de los instrumentos de investigación**  
**Análisis de confiabilidad de presupuesto por resultados**

		N	%
Casos	Válido	46	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	46	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	16

**Análisis de confiabilidad de satisfacción del ciudadano**

		N	%
Casos	Válido	46	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	46	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	16

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

SR: López Panduro Ebert Carlos

Estudiante de Maestría de Gestión Pública UCV – Tarapoto

Presente

Asunto: **Autorización para la realización de proyecto de Investigación**

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que en calidad de Alcalde del Distrito de Rumizapa, autorizo la ejecución de su proyecto de Investigación al estudiante López Panduro Eberth Carlos, cuyo título del proyecto de investigación es: **"Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, en el distrito de Rumisapa - Lamas 2023"**.

Expresarle mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por su gran preocupación para poder solucionar problemas de la población.

Atentamente  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE RUMIZAPA  
Alcayde Jorge Alegre Argandoña  
ALCALDE





Base de datos estadísticos

FICHA DE REGISTRO: Presupuesto por resultados

PRESUPUESTO POR RESULTADOS																					
Nº	Programas presupuestales					Seguimiento					Evaluaciones independientes					Incentivos a la gestión					TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	ST	pr5	pr6	pr7	pr8	ST	pr9	pr10	pr11	pr12	ST	pr13	pr14	pr15	pr16	ST	
1	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
2	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
3	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
4	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
5	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
6	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
7	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
8	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
9	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
10	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
11	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
12	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
13	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
14	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
15	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
16	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
17	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	28
18	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
19	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
20	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	3	16	59
21	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70

22	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
23	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
24	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
25	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
26	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
27	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
28	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
29	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
30	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
31	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
32	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
33	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
34	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
35	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
36	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
37	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	28
38	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
39	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
40	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	3	16	59
41	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
42	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
43	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
44	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
45	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
46	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
47	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
48	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
49	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20

50	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
51	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
52	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
53	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
54	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
55	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
56	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
57	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	28
58	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
59	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
60	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	3	16	59
61	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
62	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
63	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
64	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
65	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
66	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
67	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
68	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
69	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
70	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
71	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
72	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
73	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
74	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
75	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
76	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
77	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	28

78	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
79	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
80	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	3	16	59
81	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
82	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
83	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
84	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
85	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
86	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
87	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
88	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
89	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
90	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
91	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
92	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
93	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
94	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
95	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
96	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
97	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
98	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
99	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
100	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
101	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	28
102	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
103	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
104	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	3	16	59
105	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70

106	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
107	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
108	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
109	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
110	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
111	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
112	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
113	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
114	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
115	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
116	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
117	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
118	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
119	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
120	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
121	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	28
122	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
123	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
124	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	3	16	59
125	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
126	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
127	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
128	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
129	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
130	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
131	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
132	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
133	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20

134	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
135	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
136	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
137	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
138	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
139	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25
140	3	4	3	4	14	3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	54
141	1	2	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	28
142	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	63
143	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	3	2	3	3	11	42
144	4	4	5	3	16	3	4	4	4	15	1	3	4	4	12	4	4	5	3	16	59
145	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	1	5	5	4	15	5	4	5	5	19	70
146	4	4	4	5	17	5	4	4	4	17	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	68
147	3	2	4	3	12	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	3	2	4	2	11	43
148	2	3	2	2	9	2	2	3	3	10	4	2	2	3	11	2	3	2	2	9	39
149	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	54
150	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	28
151	2	3	3	2	10	2	2	3	3	10	3	2	2	3	10	2	3	3	2	10	40
152	3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	55
153	1	1	1	2	5	2	1	1	1	5	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
154	1	2	2	2	7	1	1	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	1	6	25

## FICHA DE REGISTRO: Satisfacción del ciudadano

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO																					
Nº	Aspectos tangibles						Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Empatía					TOTAL
	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	ST	pr6	pr7	pr8	pr9	ST	pr10	pr11	pr12	ST	pr13	pr14	pr15	pr16	ST	
1	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
2	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66
3	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
4	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
5	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	3	4	14	56
6	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	30
7	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	6	2	2	3	2	9	38
8	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	8	4	3	3	3	13	50
9	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	6	2	1	1	1	5	21
10	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	9	1	1	2	1	5	28
11	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4	3	13	55
12	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	2	2	3	2	9	41
13	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	52
14	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	5	18
15	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	1	2	1	5	24
16	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4	3	13	54
17	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	1	2	1	6	26
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
19	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	8	3	3	2	3	11	42
20	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	13	3	4	4	4	15	64
21	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
22	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66

23	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
24	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
25	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	3	4	14	56
26	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	30
27	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	6	2	2	3	2	9	38
28	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	8	4	3	3	3	13	50
29	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	6	2	1	1	1	5	21
30	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	9	1	1	2	1	5	28
31	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4	3	13	55
32	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	2	2	3	2	9	41
33	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	52
34	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	5	18
35	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	1	2	1	5	24
36	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4	3	13	54
37	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	1	2	1	6	26
38	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
39	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	8	3	3	2	3	11	42
40	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	13	3	4	4	4	15	64
41	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
42	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66
43	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
44	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
45	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	3	4	14	56
46	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	30
47	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	6	2	2	3	2	9	38
48	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	8	4	3	3	3	13	50
49	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	6	2	1	1	1	5	21
50	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	9	1	1	2	1	5	28



51	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4	3	13	55
52	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	2	2	3	2	9	41
53	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	52
54	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	5	18
55	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	1	2	1	5	24
56	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4	3	13	54
57	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	1	2	1	6	26
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
59	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	8	3	3	2	3	11	42
60	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	13	3	4	4	4	15	64
61	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
62	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66
63	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
64	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
65	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	3	4	14	56
66	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	30
67	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	6	2	2	3	2	9	38
68	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	8	4	3	3	3	13	50
69	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	6	2	1	1	1	5	21
70	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	9	1	1	2	1	5	28
71	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4	3	13	55
72	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	2	2	3	2	9	41
73	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	52
74	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	5	18
75	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	1	2	1	5	24
76	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4	3	13	54
77	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	1	2	1	6	26
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64

79	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	8	3	3	2	3	11	42
80	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	13	3	4	4	4	15	64
81	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
82	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66
83	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
84	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
85	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
86	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66
87	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
88	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
89	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	3	4	14	56
90	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	30
91	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	6	2	2	3	2	9	38
92	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	8	4	3	3	3	13	50
93	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	6	2	1	1	1	5	21
94	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	9	1	1	2	1	5	28
95	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4	3	13	55
96	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	2	2	3	2	9	41
97	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	52
98	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	5	18
99	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	1	2	1	5	24
100	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4	3	13	54
101	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	1	2	1	6	26
102	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
103	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	8	3	3	2	3	11	42
104	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	13	3	4	4	4	15	64
105	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
106	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66

107	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
108	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
109	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	3	4	14	56
110	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	30
111	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	6	2	2	3	2	9	38
112	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	8	4	3	3	3	13	50
113	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	6	2	1	1	1	5	21
114	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	9	1	1	2	1	5	28
115	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4	3	13	55
116	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	2	2	3	2	9	41
117	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	52
118	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	5	18
119	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	1	2	1	5	24
120	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4	3	13	54
121	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	1	2	1	6	26
122	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
123	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	8	3	3	2	3	11	42
124	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	13	3	4	4	4	15	64
125	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
126	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66
127	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
128	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
129	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	3	4	14	56
130	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	30
131	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	6	2	2	3	2	9	38
132	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	8	4	3	3	3	13	50
133	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	6	2	1	1	1	5	21
134	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	9	1	1	2	1	5	28

135	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4	3	13	55
136	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	2	2	3	2	9	41
137	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	3	3	10	4	3	3	3	13	52
138	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	5	18
139	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	1	2	5	1	1	2	1	5	24
140	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4	3	13	54
141	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	5	2	1	2	1	6	26
142	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	64
143	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	3	3	2	8	3	3	2	3	11	42
144	3	4	4	4	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	13	3	4	4	4	15	64
145	5	5	4	5	4	23	5	5	4	4	18	5	5	4	14	5	5	4	5	19	74
146	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	4	4	4	17	66
147	2	3	2	3	2	12	4	3	2	2	11	4	3	2	9	2	3	2	3	10	42
148	2	2	3	2	3	12	2	2	3	3	10	2	2	3	7	2	2	3	2	9	38
149	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	14	4	4	3	11	3	4	3	4	14	56
150	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	30
151	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	11	3	1	2	6	2	2	3	2	9	38
152	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13	4	1	3	8	4	3	3	3	13	50
153	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	3	2	6	2	1	1	1	5	21
154	1	1	2	1	2	7	2	1	2	2	7	2	4	3	9	1	1	2	1	5	28

## Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

<b>Nombre de la organización:</b> Municipalidad Distrital De Rumizapa	<b>RUC:</b> 20198867609
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b> Jhony Alegría Angulo	
<b>Nombres y Apellidos:</b> Jhony Alegría Angulo	<b>DNI:</b> 71476993

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación:</b> "Gestión de presupuesto por resultados y satisfacción del ciudadano, en el distrito de Rumisapa – Lamas 2023"	
<b>Nombre del Programa Académico:</b> Maestría en Gestión Pública	
<b>Autor: Nombres y Apellidos:</b> Eberth Carlos López Panduro	<b>DNI:</b> 47180018

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

#### Lugar y Fecha:

Firma:   
(Titular o Representante legal de la institución)

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.