



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión del presupuesto público y satisfacción del usuario, en la  
Municipalidad Distrital de San Marcos, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Br. Garay Llanos Ortencia Avelina (ORCID: 0000-0001-6154-0965)

**ASESOR:**

MBA. Paredes del Águila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Con la inmensa y eterna gratitud por alentarme constantemente, a mis adorados padres: Anatolia y Flavio. A mis hermanos por brindarme su constante apoyo moral.

**Ortencia Avelina Garay Llanos**

## **Agradecimiento**

Mi eterno agradecimiento a Dios por haberme brindado la vida, así como la pujanza espiritual, impulsándome a realizar la investigación con perseverancia y mucho esfuerzo.

A mi asesor el MBA. Paredes del Águila Jardiel, quien, con su experiencia y adecuada orientación, ha logrado conducir la elaboración de la presente investigación y a los usuarios del Distrito de San Marcos-Huari, por brindarme su apoyo para la aplicación de mis instrumentos de estudio.

## Índice de contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Dedicatoria.....  | ii  |
| Agradecimiento .....                                      | iii |
| Índice de contenidos .....                                | iv  |
| Índice de Tablas.....                                     | v   |
| Resumen .....   | vi  |
| Abstrac.....  | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                   | 4   |
| III. METODOLOGÍA.....                                     | 14  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                 | 14  |
| Tipo de Investigación .....                               | 14  |
| Diseño de Investigación .....                             | 14  |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                  | 14  |
| Variables .....   | 14  |
| 3.3.- Población, muestra y muestreo.....                  | 15  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16  |
| 3.5. Procedimientos.....                                  | 17  |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                     | 17  |
| 3.7. Aspectos éticos.....                                 | 17  |
| IV. RESULTADOS .....                                      | 18  |
| V. DISCUSIÓN.....   | 24  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                     | 28  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                | 29  |
| REFERENCIAS .....   | 30  |
| ANEXOS.....   | 35  |

## Índice de Tablas

|         |  |    |
|---------|--|----|
| Tabla 1 | <i>Presupuesto Institucional de Apertura, Presupuesto Institucional Modificado y avance del presupuesto de la M.D de San Marcos - 2021.</i>                        | 2  |
| Tabla 2 | <i>Población del distrito de San Marcos – Huari, según edades</i>  | 15 |
| Tabla 3 | <i>Tabla cruzada entre la Gestión el presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos.</i>                            | 18 |
| Tabla 4 | <i>Tabla cruzada entre la Gestión el presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto corriente en la Municipalidad Distrital de San Marcos</i>      | 19 |
| Tabla 5 | <i>Tabla cruzada entre la Gestión el presupuesto público y la satisfacción del usuario con los gastos de capital en la Municipalidad Distrital de San Marcos</i>   | 20 |
| Tabla 6 | <i>Tabla cruzada entre la Gestión el presupuesto público y la satisfacción del usuario con el servicio de la deuda en la Municipalidad Distrital de San Marcos</i> | 21 |
| Tabla 7 | <i>Prueba de normalidad</i>  | 22 |
| Tabla 8 | <i>Correlación entre la Gestión de las contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario.</i>  | 23 |

## Resumen

El objetivo general de la investigación versó describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, para lo cual se planteó la hipótesis Existe relación significativa entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021. La Metodología planteada consideró una tipología de investigación básica, siendo su Diseño investigativo: No experimental, transversal, correlacional. Mientras que la población para el estudio llegó a estar compuesta por 10,935 pobladores, y la muestra por 372. En la investigación, se concluye: Se evidencia una relación alta entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos en el período 2021 lo que lleva a establecer que el mejoramiento en la gestión del presupuesto público redundará en el mejoramiento de la satisfacción del usuario, siendo la evaluación que realizan los usuarios respecto a la gestión de presupuestos, es que es poco eficiente, mientras que la satisfacción se encuentra en casi en las mismas condiciones, es decir, se encuentran poco satisfechos.

**Palabras clave:** Presupuesto público, satisfacción del usuario, municipalidad

## **Abstract**

The general objective of the research was to describe the relationship between public budget management and user satisfaction in the District Municipality of San Marcos, 2021, for which the hypothesis was raised. There is a significant relationship between public budget management and user satisfaction. of the user in the District Municipality of San Marcos, 2021. The proposed Methodology considered a basic research typology, being its Research Design: Non-experimental, cross-sectional, correlational. While the population for the study came to be composed of 10,935 inhabitants, and the sample by 372. In the investigation, it is concluded: There is evidence of a high relationship between the management of the public budget and user satisfaction in the District Municipality of San Marcos in the period 2021, which leads to establishing that the improvement in the management of the public budget will result in the improvement of user satisfaction, being the evaluation that users make regarding budget management, is that it is inefficient, while that satisfaction is found in almost the same conditions, that is, they are not very satisfied.

**Keywords:** Public budget, user satisfaction, municipality

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones gubernamentales del Perú, vienen atravesando una crisis importante, el de la ineficacia en cuanto al gasto público, lo que conlleva a que afecta a las instituciones del Estado, en sus diferentes niveles se vean afectados, pues la no consecución de los objetivos del Estado conlleva al incremento de brechas de servicios a los cuales los ciudadanos peruanos tienen derecho a conocer más sobre el presupuesto que utiliza el estado.

Esta situación se repite en los diferentes países siendo encabezados en calidad de gasto o gestión de presupuestos por Nauru, con el gasto del 134.53% del PBI mientras que el Perú ocupa el puesto 133 de 191, teniendo un gasto del 26.21% de su PBI en el año 2020 (datosmacro.com, 2022).

En los departamentos del país, existe una considerable inversión del recurso necesario en diversas diligencias, aunque la orientación del resultado muchas veces no es la esperada, eso quiere decir que no se refleja tanto en la calidad como en la condición del gasto cuando se trata de ejecutar los presupuestos. La valoración presupuestaria de aquellas ejecuciones se focaliza en mayor medida en progreso de financiación de las finalidades presupuestarias, informando el total del gasto efectuado, pero no se mide la cantidad de mejora del nivel de prosperidad dentro de un tiempo especificado. Al respecto, los indicadores están más enfocados en el rendimiento del gasto en relación del presupuesto acreditado, olvidándose de controlar las calidades de vigilancia y el atender al ciudadano. Esa ausencia de un pronunciamiento articulado de los distintos dispositivos de gestión claves, no proporciona un crecimiento conveniente e integral al existir una defectuosa dirección administrativa (Contreras & Gaspar, 2019).

Un ejemplo se logra ver en la intendencia de Satipo, al no verse manifestado en la mejoría de las diferentes asistencias como lo son la salud, educación, saneamiento, desechos sólidos, calles seguras y medios de transporte. La limitada asistencia junto a él bajo estándar de perfeccionamiento en las atenciones, provocando sin duda algunos índices deplorables como un 72% de falta de agua potable, alcantarillas, sistemas de tuberías, etc., pese a que no existe un gasto



general de lo presupuestado. Obviamente esto genera una incomodidad en la gente al tener una infraestructura en pésima condición (Vílchez, 2021).

Muchas explicaciones se han gestado desde hace varios años para poder explicar este fenómeno, pero lo cierto es que se hecho una costumbre que todos los años, en las últimas 3 décadas se tenga una gestión deficiente de los presupuestos asignado a las instituciones gubernamentales.

La situación se repite cuando se analiza institución por institución, siendo un caso bastante interesante el de la Municipalidad Distrital de San Marcos, ente que tiene el siguiente resultado en el año 2021:

**Tabla 1**

*Presupuesto Institucional de Apertura, Presupuesto Institucional Modificado y avance del presupuesto de la M.D de San Marcos - 2021.*

| PIA         | PIM         | Certificación | Compromiso Anual | Ejecución                      |             |             | Avance % |
|-------------|-------------|---------------|------------------|--------------------------------|-------------|-------------|----------|
|             |             |               |                  | Atención de Compromiso Mensual | Devengado   | Girado      |          |
| 171,329,648 | 749,160,870 | 619,726,893   | 369,687,135      | 365,617,892                    | 286,225,699 | 265,290,916 | 38.2     |

Fuente: MEF

En la Tabla 1 demuestra una deficiencia del gasto, sobre todo cuando la población tiene muchas necesidades urgentes, entre ellas se encuentra el agua potable y otros servicios que son urgentes, pero no son atendidos de manera eficiente a pesar de los ingentes presupuestos que se le asignan fruto del canon y sobre canon minero, así como de las regalías.

Por lo que surge la interrogante: ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión del presupuesto público y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021?

Respecto a la justificación teórica, fundamentado en que la presente investigación tiene la intención de instar a la reflexión, así como cierto debate

académico respecto al conocimiento sobre las variables abordadas, así como se contrastarán los resultados obtenidos con otros.

En lo que concierne a la justificación práctica, el estudio investigativo pretende proponer estrategias de solución en la búsqueda de la solución a la problemática planteada.

En cuanto a la Justificación Metodológica, el estudio investigativo se va a justificar metodológicamente no con nuevos métodos o técnicas, sino confirmando la tanto la confiabilidad o la no confiabilidad del instrumento orientado a la recolección de los datos.

### **Objetivo general**

Describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021.

### **Objetivos específicos**

Describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto corriente en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021

Describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto de capital en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021

Describir el grado de relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el servicio de la deuda en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021.

### **Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda realizada en los repositorios universitarios, no se encontraron específicamente investigaciones conteniendo las variables en estudio, por lo que se optó por considerar algunos estudios que tienen por lo menos una de las variables, aunque no es lo apropiado, si ayudaría a entender las variables:

Patiño (2018) en la esfera nacional propone el propósito señalar el nivel de relación de satisfacción laboral y gestión de presupuesto dentro de la impresión de los trabajadores de la parte administrativa. Mientras que se hizo uso del diseño no experimental y correlacional. En el estudio, se trabajó con una muestra de 46 empleados administrativos, y se aplicaron dos cuestionarios, uno para medir el manejo del presupuesto y otro en la medición de la satisfacción laboral. La data es procesada con la estadística inferencial, la cual organiza la información a través de cuadros y figuras estadísticas acerca de las variables de investigación. El autor concluye que: Según los resultados del Rho de Spearman (0.880), hay una conexión positiva muy estrecha entre la gestión presupuestaria y la satisfacción laboral en el personal directivo percibido.

Asto (2018) señaló el objetivo precisar la efectividad de los efectos del presupuesto general en la gestión regional de la salud en la región de Ayacucho en 2010-2015, así como la implementación y evaluación de este. Descubriendo que antes de cambiar una unidad en la publicación del presupuesto promedio 0.014508 buscando mejora en la calidad del costo, el modelo de mejora explica el 75% de la conversión de gastos efectivos en la implementación del presupuesto. Por otro lado, una mejora promedio de la evaluación presupuestaria es de 4,3814 gastos mejorados.

Idrogo (2020) en la aplicación de la disertación de la satisfacción del usuario como un centro de administración de impuestos de Chiclayo, es una de las principales causas de las organizaciones gubernamentales según sea necesario para repetirse a cualquier necesidad, y algunas organizaciones han podido actualizar las necesidades de todos, Aunque muchas personas

también se incluyen en esta sesión, Center Chiclayo ha realizado algunos niveles de satisfacción del usuario, muchos casos, debido a las operaciones y puestos de ayudantes. El objetivo general de este estudio fue indicar si la guía de satisfacción del usuario es una herramienta de soporte para organizar la búsqueda. Dentro de un enfoque cuantitativo se realizó un sondeo a 344 usuarios para llegar a la determinación de la relación entre el aspecto de factores humanos, calidad del servicio, espacio físico, satisfacción, factores organizacionales e imagen. Concluyendo que el patrón de satisfacción del usuario son las herramientas de soporte indispensable para la central de Administración Tributaria, además, también se propusieron una serie de recomendaciones, siendo las más importantes mejorar la posición de los colaboradores de la administración tributaria y simplificar los procesos que afectan el servicio.

Armada (2015) en su tesis de ámbito internacional, tuvo el objetivo de ver el rango de la satisfacción de los usuarios hacia la prestación del servicio deportivo en la municipalidad de Cartagena, analizando el desarrollo de las satisfacciones durante todo ese tiempo a fin de poder lograr una actualización del grado de calidad ofrecido, aportando así un caso como ejemplo referente a la gestión enfocada en la cualidad para los próximos gestores de aquí a un futuro. Dicho esto, se utilizó el cuestionario trabajado en el año 1990 por un destacado sociólogo, el que obtiene el resultado porcentual medio alto de satisfacción, además de constatarse una estimación levemente superior hoy en día y el eximir que los bienes y recursos referente a la prestación deportiva municipal influyen en la calidad. Estos resultados procurarán la toma de mejores decisiones acerca de los aspectos menos apreciados por los usuarios afianzando así la calidad y fidelización hacia el ciudadano.

Salazar y Suárez (2021) planteó como objetivo como se relacionaba la satisfacción de los usuarios junto a la gestión. Todo esto elaborado bajo los criterios de una orientación cuantitativa-correlacional, así como descriptivo. Por medio de la recolección de cuestionario entre ambas variables de estudio, obteniendo el resultado: existe relación positivamente cierta y reveladora de las dos dimensiones satisfacción del cliente y por otro lado la gestión administrativa,

con un valor estimado de Pearson = 490, donde se puede notar que se halla una relación que debe ser el nivel de significado = 0.003 menor que 0.05.

Respecto al medio local, (Tucto, 2018) en su trabajo realizado en el distrito San Pedro de Chana-Huari, el objetivo se centró en determinar como la gestión de presupuesto puede influir en la magnitud sobre satisfacer a los habitantes de dicha localidad. El análisis fue elaborado mediante un enfoque mixto describiendo los atributos de sus correspondientes variables. La investigación estuvo constituida por 1,139 personas del lugar, llegándose a la conclusión entre una de las hipótesis, de que el índice de entendimiento colabora fructuosamente en la condición de satisfacción de las personas, por otra parte, la facultad de liderar coadyuva propiciamente en el bienestar de los habitantes, existiendo una buena correlación de un 32.49%.

Hoy en día, las organizaciones deben estar a la vanguardia de los mecanismos para atraer fondos públicos que sean consistentes con sus objetivos previstos. Por lo tanto, las expresiones cuantitativas de los indicadores propuestos deben proporcionar resultados medibles al final del ejercicio y servir como base para futuras acciones. En este sentido, la planificación y el control son dos pasos importantes en la elaboración del presupuesto y brindan una idea del proceso administrativo utilizado para dar cuenta de los resultados reales de la ejecución del presupuesto. (Eslava Zapata et al., 2019).

La gestión de presupuestos es definida como la recopilación de actividades de implementación presupuestarias, ya que una herramienta de administración estatal faculta a las entidades el poder alcanzar sus objetivos en su planeación de acción institucional. Además, existe una cantidad general y tiene un sistema de costos de consentimiento en el año fiscal, por lo que cada entidad constituye parte del sector público al revela los ingresos y la financiación para estos costos (Soto, 2020). Presupuesto general de los siguientes recursos financieros:

Recursos regulares, entrevistados por la recolección de ingresos y otros conceptos; Descontar los fondos correspondientes para bancos y servicios;

No llame a ninguna entidad y formularios disponibles para la programación gratuita. Del mismo modo, los fondos incluyen ganar dinero de los productos. Por otro lado, los recursos se recopilan directamente, incluidos los ingresos creados y administrados directamente por las agencias públicas, incluidos los bienes raíces, comisiones, bienes y servicios que se pueden mencionar, entre aquellos otros; Como los ingresos contra ellos de acuerdo con las regulaciones existentes. Incluyendo el desempeño financiero, así como los estados financieros acerca de los ejercicios fiscales anteriores (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

Las aportaciones al Fondo se consideran como capital proveniente de los aportes obligados de la clase trabajadora de conformidad con las leyes aplicables, también las aportaciones obligatorias realizadas por el empleador realizando el aporte al seguro social de Salud. Se incluyen las transferencias del Fondo de Reserva Temporal Consolidado, así como las que se prevén legalmente para la reserva temporal. Incluye también el ejercicio financiero y los estados financieros de los ejercicios fiscales anteriores. Cassa Compensazione Comunale - FONCOMUN recibe los ingresos de la aplicación de impuestos municipales entre otros más. Igualmente, está desempeño financiero y los estados financieros de los ejercicios anteriores (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). Estos impuestos, son beneficiosos para los gobiernos locales, cuya implementación no da lugar a una compensación directa de los gobiernos locales al contribuyente. Los impuestos referidos son los: impuesto primario, impuesto de matronas, impuesto sobre la propiedad del motor, impuesto sobre juegos de azar, impuesto sobre juegos, impuesto sobre espectáculos generales, etc. Incluye también el desempeño financiero y los estados financieros de los ejercicios fiscales anteriores (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

Es esencial comprender los factores de financiamiento del presupuesto general, como el gasto actual, el capital y los servicios de deuda. Los costos de capital corresponden a los costos de los activos con más de un año, esto se refiere a los costos incurridos para adquirir, instalar y preparar los bienes duraderos y se transfieren hacia otros entes con el fin de convertirlos en bienes

de capital. De igual manera, el préstamo neto se incluye en el cálculo del impuesto (Banco Central de Reserva del Perú, 2019).

La administración pública juega un papel fundamental en la eficiencia que puede alcanzar, ya que actúa como motor en la planificación de cómo destinar los fondos públicos a la política social y para reducir la actividad económica (Andara & Peña, 2022).

El presupuesto público se estructura bajo un marco legal en el ámbito nacional que va a normar la correcta asignación, distribución y desembolso de los recursos económicos a los entes adscritos al sistema público, justamente debido a este tema, van a existir diferencias marcadas en la formulación del presupuesto entre los países, encontrándose ciertas variaciones: el grado de centralización acerca las decisiones del poder Ejecutivo; capacidad del poder Legislativo ante que tiene que modificar la propuesta remitida por el poder Ejecutivo (Coronel-Rodríguez et al., 2020).

El presupuesto estatal es una herramienta para implementar políticas para reducir la desigualdad social y hacer realidad la democracia. Este territorio presupuestario es familiar para los líderes, pero prácticamente inaccesible para la gente común no relacionada directamente con la gestión/presupuesto, y mucho menos para aquellos en situación de inseguridad social. Así, la ascendencia impone esta brecha de instrumentos más que acercar a la sociedad y posibilitar un entorno en el que los recursos públicos se transformen en recursos públicos con beneficio privado (Silva et al., 2022).

En la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de la población, la asignación de recursos económicos a los programas siempre va a ser insuficiente, debido a las grandes brechas respecto a las diferencias entre los más beneficiados y los menos beneficiados, siendo poca la recaudación fiscal respecto al monto para cubrir las necesidades de la población (Vargas-Zafra, 2019).

El presupuesto público, en el liberalismo económico, está constituido, básicamente, por ingresos tributarios que atienden los gastos de funcionamiento

mínimo del Estado de derecho, en el que las prioridades son definidas por el gobierno de turno (J. Salazar, 2021) planteamiento coincidente con lo señalado por (Sánchez, 2020).

Acerca del presupuesto público, (Requelme & Roncal, 2021) señalan que es una herramienta regulatoria del gobierno utilizada para lograr resultados que beneficien a los ciudadanos mediante la prestación de servicios y el logro de objetivos de cobertura con equidad, eficiencia y eficacia. También fija límites de gasto para el ejercicio fiscal, proporcionados por cada organismo del sector público y los ingresos que lo financian, de acuerdo con la disponibilidad de fondos públicos, para mantener el equilibrio fiscal.

El presupuesto general pasa por las siguientes etapas:

El programa es plurianual durante tres años y está sujeto a las leyes fiscales aplicables. La asignación multianual (MAP) es el límite superior de la asignación presupuestaria que corresponderá a cada estado del presupuesto y para el cual no se pueden programar gastos. APM es válido para el primer año (año 1) y se asigna para los próximos dos años (años 2 y 3). La APM dice que será revisada anualmente y revisada por si hay variaciones en alguno de los componentes tomados en cuenta para la consideración (Chero, 2020). Presupuesto, Asignación multianual (APM) es el límite superior de la asignación presupuestaria que pertenecerá a cada estado del presupuesto y para el cual no se pueden programar gastos. APM es válido para el primer año (año 1) y se asigna para los próximos dos años (años 2 y 3). Dicha APM será revisada anualmente en caso se produzca un cambio en alguno de los factores considerados para su estimación. En su construcción, la disciplina debe optimizar la eficacia orientada a la prestación de servicios y lograr los resultados deseados, dados los costos de operaciones de largo plazo, como es el caso de la nómina activa de empleados. Obligaciones reconocidas por la ley aplicable; Bienes y servicios necesarios para lograr los objetivos; Mantenimiento de infraestructura y gastos de capital, priorizando la continuidad de las inversiones en curso y contribuyendo al logro de resultados prioritarios. Cabe señalar que el presupuesto general es admitido por el Congreso de la república Nacional de la



República a través de una ley que limita el gasto máximo durante el ejercicio fiscal (Chero, 2020).

En cuanto a la segunda variable, la satisfacción del cliente, evalúa las particularidades de los artículos y productos que son características clave, que miden las recompensas de inversión existentes en la salud de las personas para acceder a estas prestaciones. Sobre esta base, el satisfacer resulta en el proceso de percepción de información percibida. En ese sentido, la clase de la atención a ser ofrecida por el establecimiento es distinguida por la característica de aquel procedimiento de vigilancia, relaciones interpersonales, contenido de las consultas, tiempos y procedimientos de auditoría. Desde sus resultados en salud, desde las características de sus estructuras físicas, humanas y organizacionales, con y desde las condiciones relacionadas con la accesibilidad (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

Analíticamente, la satisfacción se reflejará en el momento en que las expectativas sean satisfechas o superadas por los servicios prestados por la organización, en este caso los servicios municipales (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

El éxito de la satisfacción del cliente es identificar sus necesidades y transferir estos requisitos a las propiedades de los servicios, por lo que las expectativas del cliente puedan ser equivalentes o excedidas. La importancia de la satisfacción del cliente ha sido resuelta por algunos autores en el contexto internacional. El 90% de los clientes no desempleados nunca regresan a la organización, a veces se les permite al 50% de los clientes acceder a los productos necesarios debido a los servicios deficientes y más del 60% de los clientes suelen cambiar de productos y abastecedores del servicio (Romero et al., 2018).

Por un lado, cuando una empresa cumple con las expectativas del cliente, se potencia la “satisfacción del cliente”. Por otro lado, cuando los clientes se encuentran en un estado de “cliente satisfecho”, tienden a repetir su comportamiento de compra, creando un estado de “cliente fiel”. Como

resultado, la satisfacción y la lealtad del cliente mantienen una fuerte relación (Silva-Treviño et al., 2021).

Por su parte, Díaz et al. (2022) enfatizó, que la satisfacción del usuario es el factor determinante de la calidad de servicio en los diferentes servicios que brinda una institución pública, por lo que conocer el nivel de satisfacción cerrará la brecha y reafirmará las fortalezas.

Para Ortiz (2019) la satisfacción del usuario es el “nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio que recibe con sus expectativas”.

La satisfacción del usuario externo se considera respuesta de comportamiento y evaluación del valor que los usuarios crean como resultado de su conocimiento e interacciones con el servicio, esto debe ser confirmado (Fernández-Oliva et al., 2019).

En esa línea (Ibarra-Morales et al., 2018) señala que los niveles de satisfacción del usuario vienen a ser una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. Coincidentemente, (Paredes Larios, 2020) expresa similitud con el planteamiento anterior, al expresar que la satisfacción es “la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplidas todas sus necesidades o expectativas establecidas”.

También hay quien sostiene que la satisfacción del usuario mide en una determinada transacción si la percepción del servicio por parte del usuario cumple o supera sus expectativas. Después de todo, las empresas logran la satisfacción del usuario mediante la gestión eficaz de las percepciones y expectativas de los usuarios. Si el servicio percibido por el usuario es igual o mejor que el servicio que espera, quedará satisfecho (la Torre Santos, 2022).

Por otro lado, (Apaza Condori, 2019) sostiene que la satisfacción del usuario es el sentimiento que experimenta una persona cuando se alcanza un equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y una meta para metas

convergentes. Por lo tanto, enfatiza que la satisfacción es un sentido relativo del término de un motivo para lograr su objetivo.

El planteamiento teórico acerca de las dimensiones de la satisfacción del usuario para el uso de modelos ya determinados es de uso común para las investigaciones que se vienen desarrollando constantemente en el mundo, entre los que se encuentran el modelo gerencial Deming, e modelo Malcolm Baldrige, Modelo EFQM de excelencia, el Modelo Iberoamericano de excelencia y el modelo Servqual (Marcelino & Ramírez, 2014), realizando un acucioso análisis, ninguno de estos modelos se ajusta al objetivo que se persigue en la investigación, por lo que se plantea un modelo basado en las dimensiones y características que representa el presupuesto público.

Entonces las dimensiones que se consideraron para la Satisfacción del usuario, se plantean a la Satisfacción con el Gasto corriente, Satisfacción con los Gastos de capital y la Satisfacción con el Servicio de la deuda.

La satisfacción con el gasto corriente está referida hacia el nivel o grado de complacencia de un usuario del sector público hacia el gasto corriente, conformado por los gastos no recuperables, entre ellos se encuentran las planillas correspondientes al personal activo que se encuentran laborando en el sector público y al personal cesante a cargo del Estado, así como la deuda pública, la compra de bienes, así como de servicios y otros gastos de orientación similar (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020; Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

La satisfacción con los gastos de capital, están referidos al nivel de complacencia respecto a los desembolsos dinerarios que realiza el Estado en los aspectos de adquisición, instalación y acondicionamiento de bienes duraderos y también los que se transfieren a otras entidades entre los que se encuentran la adquisición o construcción de a infraestructura pública, la instalación que se realiza de la misma y el acondicionamiento de bienes adquiridos (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020; Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

La Satisfacción con el Servicio de la deuda se refiere al nivel de complacencia respecto al monto de obligaciones que adquiere el Estado por concepto del capital o principal de un préstamo en el que incurre para cumplir con sus funciones, el cual se encuentra pendiente de pago, asimismo, contempla los intereses que se generen, comisiones y otros que se deriven de la utilización de este préstamo, el cual deberá amortizar de manera periódica bajo el acuerdo establecido en el Contrato de Préstamo (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020; Ministerio de Economía y Finanzas, 2018).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación**

El estudio hace uso de tipo aplicada, el cual, según el CONCYTEC (2018), es utilizada para establecer, mediante el conocimiento científico, los medios (protocolos, tecnologías, y metodologías) a través de los cuales puede cubrirse una necesidad específica y reconocida.

##### **Diseño de Investigación**

Concordante a (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), su clasificación viene a estar en el interior de un diseño en el que no se experimenta, aparte de ser correlacional, transversal y descriptivo.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variables**

Variable 1: Gestión del presupuesto público

Variable 2: Satisfacción del usuario

### 3.3.- Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, (Vara-Horna, 2012) refiere que los informantes o fuentes de información "primarias" o directas son siempre necesarios para lograr los objetivos planteados en una audiencia. Estas fuentes de información se denominan población (N) y representan el conjunto de todas las personas (objetos, personas, documentos, datos, eventos, empresas, situaciones, etc.) consultadas. Una población es una colección de objetos o cosas que comparten una o más propiedades, residen en un espacio o territorio y cambian con el tiempo. Esta población fue conformada por 10,935 pobladores del Distrito de San Marcos, comprendió a los habitantes entre 18 y 64 años de edad, siendo distribuida de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Población del distrito de San Marcos – Huari, según edades*

| Provincia, distrito, área urbana y rural, sexo y condición de actividad económica | Total  | Grupos de edad |              |              |
|---|--------|----------------|--------------|--------------|
|   |        | 18 a 29 años   | 30 a 44 años | 45 a 64 años |
| DISTRITO SAN MARCOS   | 10,935 | 3,241          | 4,858        | 2,836        |

Fuente: INEI – Censo de Población y Vivienda 2017.

- Criterios de inclusión: Para la población se incluyeron específicamente a los habitantes comprendidos entre 18 y 64 años de edad, pertenecientes al distrito de San Marcos, pertenecientes tanto a la zona urbana como a la zona rural.
- Criterios de exclusión: No fueron incluidos los pobladores menores de 18 años ni mayores a 64 años de edad, pero tampoco los que no fueron residentes del Distrito de San Marcos.

Un concepto acerca de la muestra lo aporta (Ríos, 2017), quien al respecto señala que se trata de un subconjunto representativo de la población, asimismo, se debe asumir que los hallazgos a los que se haya arribado en la muestra serán válidos para la población. Para el estudio, la muestra estuvo

comprendida por 372 habitantes del Distrito de San Marcos, el cual fue hallado mediante la fórmula estadística para poblaciones finitas o conocidas:

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

Dónde:

|     |       |                               |
|-----|-------|-------------------------------|
| N = | 10935 | Población                     |
| Z = | 1.96  | Nivel de confianza            |
| p = | 0.5   | Probabilidad de ocurrencia    |
| q = | 0.5   | Probabilidad de no ocurrencia |
| E = | 0.05  | Error sistemático             |

Reemplazando, se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * .05 * 10935}{(0.05^2(10935 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = 372$$

Al no tener un marco muestral, se procedió a utilizar el muestreo sistemático.

**Unidad de análisis:** Conformada por los pobladores del distrito de San Marcos, comprendidos entre los 18 a 64 años de edad, quienes brindaron información respecto a las necesidades de la investigación.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, por otro lado, el instrumento adecuado para el proceso de recolección de los datos fue el formulario estructurado, adaptando una escala, denominada, Escala de Likert.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento utilizado en la recolección de los datos se realizó haciendo uso de la técnica del muestreo sistemático, consignando 1 entrevistado y 1 no. En la presente investigación no se requiere coordinación con la institución, ya que los encuestados fueron los pobladores que realizan uso de los servicios de la Municipalidad Distrital de San Marcos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se recolectaron los datos consignados en la encuesta siendo luego tabulados haciendo uso del programa Excel en el que se realizaron tablas y figuras de frecuencia. Los datos fueron exportados al programa SPSS v. 26 para ser procesados para realizar la prueba de hipótesis utilizando la prueba Rho de Spearman debido a que se utilizaron variables cualitativas ordinales (Caycho et al., 2020), que sirvió para generar los resultados y posteriormente la discusión y conclusiones respectivas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Comprendieron el respeto por la anonimidad del encuestado, así como la reserva de la indagación recabada según Salazar et al. (2018). En tal sentido, se respetó el derecho de autor de los textos de otras investigaciones que se incorporaron en el estudio, citándolos y referenciándolos adecuadamente. Los datos mostrados, son realmente los obtenidos, se evitó modificar o inventar los datos y resultados.



#### IV. RESULTADOS

##### Objetivo general:

Describir el grado de relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021.

**Tabla 3**

*Tabla cruzada entre la Gestión el presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos.*

|                                    |                | V2 Satisfacción del usuario |                 |            | Total  |       |
|------------------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|------------|--------|-------|
|                                    |                | Insatisfecho                | Poco satisfecho | Satisfecho |        |       |
| V1 Gestión del presupuesto público | Deficiente     | Recuento                    | 67              | 15         | 0      | 82    |
|                                    |                | % del total                 | 18,0%           | 4,0%       | 0,0%   | 22,0% |
|                                    | Poco eficiente | Recuento                    | 41              | 171        | 24     | 236   |
|                                    |                | % del total                 | 11,0%           | 46,0%      | 6,5%   | 63,4% |
|                                    | Eficiente      | Recuento                    | 0               | 18         | 36     | 54    |
|                                    |                | % del total                 | 0,0%            | 4,8%       | 9,7%   | 14,5% |
| Total                              | Recuento       | 108                         | 204             | 60         | 372    |       |
|                                    | % del total    | 29,0%                       | 54,8%           | 16,1%      | 100,0% |       |

##### Interpretación:

El 46% de los encuestados señalan que la gestión del presupuesto público es poco eficiente, a la vez está poco satisfecho; el 18% refiere que la gestión del presupuesto público es deficiente y a la vez está insatisfecho, el 11% indica que la gestión del presupuesto público es poco eficiente, a la vez está insatisfechos y el 9.7% dice que la gestión del presupuesto público es eficiente y a la vez se encuentra satisfecho.

## Objetivo específico 1

Describir el grado de relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto corriente en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada entre la Gestión el presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto corriente en la Municipalidad Distrital de San Marcos*

|                                    |                | D1 Satisfacción con el Gasto corriente |                 |            | Total  |       |
|------------------------------------|----------------|--|-----------------|------------|--------|-------|
|                                    |                | Insatisfecho                           | Poco satisfecho | Satisfecho |        |       |
| V1 Gestión del presupuesto público | Deficiente     | Recuento                               | 71              | 11         | 0      | 82    |
|                                    |                | % del total                            | 19,1%           | 3,0%       | 0,0%   | 22,0% |
|                                    | Poco eficiente | Recuento                               | 58              | 157        | 21     | 236   |
|                                    |                | % del total                            | 15,6%           | 42,2%      | 5,6%   | 63,4% |
|                                    | Eficiente      | Recuento                               | 4               | 14         | 36     | 54    |
|                                    |                | % del total                            | 1,1%            | 3,8%       | 9,7%   | 14,5% |
| Total                              | Recuento       | 133                                    | 182             | 57         | 372    |       |
|                                    | % del total    | 35,8%                                  | 48,9%           | 15,3%      | 100,0% |       |

### Interpretación

El 42.2% de los encuestados señala que la gestión del presupuesto público es poco eficiente, y a la vez está poco satisfecho, el 19.1% refiere que la gestión del presupuesto público es deficiente, paralelamente se encuentra insatisfecho; el 15.6% manifiesta que la gestión del presupuesto público es poco eficiente y a la vez se encuentra insatisfecho.

## Objetivo específico 2

Describir el grado de relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto de capital en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada entre la Gestión el presupuesto público y la satisfacción del usuario con los gastos de capital en la Municipalidad Distrital de San Marcos*

|                                    |                | D2 Satisfacción con los Gastos de capital |                 |            | Total |        |
|------------------------------------|----------------|---|-----------------|------------|-------|--------|
|                                    |                | Insatisfecho                              | Poco satisfecho | Satisfecho |       |        |
| V1 Gestión del presupuesto público | Deficiente     | Recuento                                  | 56              | 22         | 4     | 82     |
|                                    |                | % del total                               | 15,1%           | 5,9%       | 1,1%  | 22,0%  |
|                                    | Poco eficiente | Recuento                                  | 59              | 130        | 47    | 236    |
|                                    |                | % del total                               | 15,9%           | 34,9%      | 12,6% | 63,4%  |
|                                    | Eficiente      | Recuento                                  | 0               | 8          | 46    | 54     |
|                                    |                | % del total                               | 0,0%            | 2,2%       | 12,4% | 14,5%  |
| Total                              |                | Recuento                                  | 115             | 160        | 97    | 372    |
|                                    |                | % del total                               | 30,9%           | 43,0%      | 26,1% | 100,0% |

### Interpretación

El 34.9% de la muestra encuestada refiere que la gestión del presupuesto público es poco eficiente, por lo que se encuentra poco satisfecho, el 15.9% señala que la gestión del presupuesto público es poco eficiente y se encuentran insatisfechos, el 15.1% dice que la gestión del presupuesto público es deficiente, sintiéndose insatisfecho, el 12.6% manifiesta que la gestión del presupuesto público es poco eficiente, pero se encuentra satisfecho; y el 12.4% refiere que la gestión del presupuesto público es eficiente, además que se encuentra satisfecho.

### Objetivo específico 3

Describir el grado de relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el servicio de la deuda en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada entre la Gestión el presupuesto público y la satisfacción del usuario con el servicio de la deuda en la Municipalidad Distrital de San Marcos*

|                                    |                | D3 Satisfacción con el Servicio de la deuda |                 |            | Total |        |
|------------------------------------|----------------|---|-----------------|------------|-------|--------|
|                                    |                | Insatisfecho                                | Poco satisfecho | Satisfecho |       |        |
| V1 Gestión del presupuesto público | Deficiente     | Recuento                                    | 63              | 12         | 7     | 82     |
|                                    |                | % del total                                 | 16,9%           | 3,2%       | 1,9%  | 22,0%  |
|                                    | Poco eficiente | Recuento                                    | 87              | 94         | 55    | 236    |
|                                    |                | % del total                                 | 23,4%           | 25,3%      | 14,8% | 63,4%  |
|                                    | Eficiente      | Recuento                                    | 4               | 6          | 44    | 54     |
|                                    |                | % del total                                 | 1,1%            | 1,6%       | 11,8% | 14,5%  |
| Total                              |                | Recuento                                    | 154             | 112        | 106   | 372    |
|                                    |                | % del total                                 | 41,4%           | 30,1%      | 28,5% | 100,0% |

#### Interpretación

El 25.3% de los encuestados refiere que la gestión del presupuesto público es poco eficiente y se siente poco satisfecho, el 23.4% manifiesta que la gestión del presupuesto público es poco eficiente, a la vez se encuentra insatisfecho, el 16.9% dice que la gestión del presupuesto público es deficiente, además se encuentra insatisfecho, 14.8% refiere que la gestión del presupuesto público es poco eficiente pero se encuentra satisfecho, mientras que el 11.8% sostiene que la gestión del presupuesto público es eficiente y se siente satisfecho.

## Prueba de Normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

|                                    | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      |
|------------------------------------|---------------------------------|-----|------|
|                                    | Estadístico                     | gl  | Sig. |
| V1_Gestión_del_presupuesto_público | ,099                            | 372 | ,000 |
| V2_Satisfacción_del_usuario        | ,074                            | 372 | ,000 |

H0: La distribución de la variable aleatoria es distinta a la distribución normal

H1: La distribución de la variable aleatoria no es distinta a la distribución normal

### Medidas de regularidad

| Normalidad |              |   |                 |
|------------|--------------|---|-----------------|
| V1         | Sig. = 0.000 | < | $\alpha = 0.05$ |
| V2         | Sig. = 0.000 | < | $\alpha = 0.05$ |

Utilización de estadístico:

| Tipo           | Calificativo    | Situación a emplear  |
|----------------|-----------------|--|
| Paramétrico    | r de Pearson    | Sig. V1 y V2 < 0.05  |
| No paramétrico | Rho de Spearman | Sig. V1 y V2 < 0.05<br>Sig. < 0.05 y Sig. > 0.05 o viceversa |

Bajo los términos establecidos para la establecer la normalidad, se hizo uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, basado en que el número de elementos a evaluar fueron más de 50 (Muñoz et al., 2019), prueba de arrojó como resultado la existencia de una distribución de datos diferente a la distribución normal, por lo que se optó por la utilización de la prueba no paramétrica Rho de Spearman buscando contrastar la hipótesis del estudio.

## Resultados inferenciales

Hipótesis general

H0: El grado de relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021 no es alto.

H1: El grado de relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021 es alto.

**Tabla 8**

*Correlación entre la Gestión de las contrataciones del Estado y la satisfacción del usuario.*

|                 | V1 Gestión de las contrataciones del Estado    | V2 Satisfacción del usuario                 |
|-----------------|--|---|
| Rho de Spearman | de V1 Gestión de las contrataciones del Estado | de V2 Satisfacción del usuario              |
|                 | Coefficiente de correlación                    | Coefficiente de correlación                 |
|                 | Sig. (bilateral)                               | Sig. (bilateral)                            |
|                 | N  | N   |
|                 | 1,000  | ,777**                                      |
|                 | .  | ,000  |
|                 | 65   | 65  |
|                 | V2 Satisfacción del usuario                    | V1 Gestión de las contrataciones del Estado |
|                 | Coefficiente de correlación                    | Coefficiente de correlación                 |
|                 | Sig. (bilateral)                               | Sig. (bilateral)                            |
|                 | N  | N   |
|                 | ,777**   | 1,000                                       |
|                 | ,000   | .   |
|                 | 65   | 65  |

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

La prueba de asociación realizada a las variables Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del Usuario arroja el p\_valor igual a 0.000, valor menor al nivel de error o significancia (5%) por lo que existe asociación entre las variables, como coeficiente Rho de Spearman arrojó un resultado de 0.777, que valorado en la escala correspondiente indica que la relación entre las variables resulta ser positiva alta.

## V. DISCUSIÓN

En lo referido al objetivo general Describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, se planteó la hipótesis Existe relación significativa entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, del cual se obtuvieron los siguientes resultados: existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe relación entre la Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del Usuario, obteniendo un  $p\_valor$  igual a 0.000, valor inferior al 5%, como coeficiente Rho de Spearman arrojó un resultado igual a 0.777, el cual, al ser valorado en la escala correspondiente señala que la fuerza de asociación entre las variables estudiadas es positiva alta, un tanto similar con los resultados hallados por Patiño (2018), quien concluye que: Según los resultados del Rho de Spearman (0.880), hay una conexión positiva muy estrecha entre la gestión presupuestaria y la satisfacción laboral en el personal directivo percibido. Por su parte, Salazar y Suárez (2021) en cuya investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión, obteniendo que existe relación positivamente directa y significativa de las dos dimensiones satisfacción del cliente y por otro lado la gestión administrativa, con un valor estimado de Pearson = 490, donde se puede notar que se halla una relación que debe ser el nivel de significado = 0.003 menor que 0.05, entre los dos últimos resultados se diferencian por la prueba utilizada.

Referente al objetivo específico 1, Describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto corriente en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, para el cual se planteó la hipótesis Existe relación significativa entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, del cual se obtuvieron los siguientes resultados: existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe relación entre la Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del Usuario, obteniendo un  $p\_valor$  igual a 0.000, valor inferior al 5%, como coeficiente Rho de Spearman arrojó un resultado igual a 0.777, el cual, al ser valorado en la escala correspondiente señala que la fuerza de asociación entre las variables estudiadas es positiva alta, un tanto similar con los resultados hallados

por Armada (2015) en su tesis con el objetivo de ver el rango de la satisfacción de los usuarios hacia la prestación del servicio deportivo en la municipalidad de Cartagena, además de constatarse una estimación levemente superior hoy en día y el eximir que los bienes y recursos referente a la prestación deportiva municipal influyen en la calidad. Estos resultados procurarán la toma de mejores decisiones acerca de los aspectos menos apreciados por los usuarios afianzando así la calidad y fidelización hacia el ciudadano. Por su parte, Salazar y Suárez (2021) desarrolla la prueba de hipótesis  $r$  de Pearson, similar a la prueba  $\rho$  de Spearman, en el que planteó el objetivo de cómo se relacionaba la satisfacción de los usuarios con la gestión, obteniendo el resultado: existe relación positivamente cierta y reveladora de las dos dimensiones satisfacción del cliente y por otro lado la gestión administrativa, con un valor estimado de Pearson = 490, donde se puede notar que se halla una relación que debe ser el nivel de significado = 0.003 menor que 0.05, hallazgo similar al de la investigación desarrollada.

En lo que respecta al objetivo específico 2, Describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto de capital en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, para el cual se planteó la hipótesis Existe relación significativa entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, del cual se obtuvieron los siguientes resultados: existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe relación entre la Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del Usuario, obteniendo un  $p$ \_valor igual a 0.000, valor inferior al 5%, como coeficiente Rho de Spearman arrojó un resultado igual a 0.777, el cual, al ser valorado en la escala correspondiente señala que la fuerza de asociación entre las variables estudiadas es positiva alta, un tanto similar con los resultados hallados por (Tuco, 2018) quien, existiendo una buena correlación de un índice igual a 32.49%; mientras que Idrogo (2020) con el objetivo general planteado el de establecer si la guía de satisfacción del usuario es una herramienta de soporte para organizar la búsqueda. Encontrando relación intermedia entre el aspecto de factores humanos, calidad del servicio, espacio físico, satisfacción, factores organizacionales e imagen, concluyendo que el patrón de satisfacción del usuario son las herramientas de soporte indispensable para la central de Administración



Tributaria, además, también se propusieron una serie de recomendaciones, siendo las más importantes mejorar la posición de los colaboradores de la administración tributaria y simplificar los procesos que afectan el servicio.

Referente a objetivo específico 3, Describir el grado de relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el servicio de la deuda en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, para el cual se planteó la hipótesis Existe relación significativa entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2021, del cual se obtuvieron los siguientes resultados: existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe relación entre la Gestión de las Contrataciones del Estado y la Satisfacción del Usuario, obteniendo un  $p\_valor$  igual a 0.000, valor inferior al 5%, como coeficiente Rho de Spearman arrojó un resultado igual a 0.777, el cual, al ser valorado en la escala correspondiente señala que la fuerza de asociación entre las variables estudiadas es positiva alta, un tanto similar con los resultados hallados por Patiño (2018), quien concluye que: Según los resultados del Rho de Spearman (0.880), hay una conexión positiva muy estrecha entre la gestión presupuestaria y la satisfacción laboral en el personal directivo percibido. Por su parte, Salazar y Suárez (2021) en cuya investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la gestión, obteniendo que existe relación positivamente directa y significativa de las dos dimensiones satisfacción del cliente y por otro lado la gestión administrativa, con un valor estimado de Pearson = 490, donde se puede notar que se halla una relación que debe ser el nivel de significado = 0.003 menor que 0.05, entre los dos últimos resultados se diferencian por la prueba utilizada, mientras que Asto (2018) con el objetivo precisar la efectividad de los efectos del presupuesto general en la gestión regional de la salud en la región de Ayacucho en 2010-2015, logra la implementación y evaluación de este. Descubriendo que antes de cambiar una unidad en la publicación del presupuesto promedio 0.014508 buscando mejora en la calidad del costo, el modelo de mejora explica el 75% de la conversión de gastos efectivos en la implementación del presupuesto. Por otro lado, una mejora promedio de la evaluación presupuestaria es de 4,3814 gastos mejorados, aunque no realiza el mismo o parecido proceso, sino que utiliza un

experimento, logrando resultados interesantes en cuanto a la investigación respecto a las variables tratadas.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se evidencia una relación alta entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos en el período 2021 lo que lleva a establecer que el mejoramiento en la gestión presupuestal público redundará en el mejoramiento de la satisfacción del usuario, siendo la evaluación que realizan los usuarios respecto a la gestión de presupuestos, es que es poco eficiente, mientras que la satisfacción se encuentra en casi en las mismas condiciones, es decir, se encuentran poco satisfechos.

2. Los resultados evidencian una alta asociación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto corriente en la Municipalidad Distrital de San Marcos en el período 2021, estableciéndose que una mejor gestión del presupuesto público mejorará la satisfacción con el gasto corriente, en el que se presenta mayoritariamente una evaluación de gestión del presupuesto de poco eficiente, mientras que la satisfacción del usuario respecto al gasto corriente fue poco satisfecho.

3. Con los resultados se evidencian una alta relación o asociación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el gasto de capital en la Municipalidad Distrital de San Marcos, en el período 2021, por lo que un mejoramiento en la gestión del presupuesto público, redundará en la satisfacción del usuario con el gasto de capital, situación en el que la gestión del presupuesto público fue calificada como poco eficiente, mientras que la satisfacción del usuario fue calificada como poco satisfecho.

4. Los resultados evidencian la existencia de una baja relación o asociación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario con el servicio de la deuda en la Municipalidad Distrital de San Marcos, en el período 2021, en el que resalta el hecho de que este ente gubernamental no incurre en servicio de la deuda, debido a que tiene una alta asignación de presupuesto, sin embargo, este presupuesto no es utilizado debidamente en la inversión que busca la mejora en la calidad de vida de los habitantes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

La capacidad del Estado Peruano para gestión los presupuestos que se asignan es evidentemente ineficiente en todos sus niveles, por lo que una eficiente formulación el plan operativo institucional, que esté alineado a las necesidades de la población y al plan estratégico previamente definido, apoyado con un conjunto de personas debidamente capacitadas y moralmente preparadas debe contribuir a mejorar la gestión del presupuesto público, por ende, el mejoramiento de la satisfacción de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Marcos.

La Municipalidad Distrital de San Marcos, a través de su plana directiva y sus funcionarios, deben enfocarse en los resultados, a través del enfoque y mejoramiento de sus procesos.

La Municipalidad Distrital de San Marcos, mediante su plana directiva y sus funcionarios, deben medir y evaluar constantemente los resultados, buscando la gestionar eficiente y eficazmente los recursos destinados a través del presupuesto público, mejorando su gestión.

La no utilización del presupuesto debería ser orientado hacia el destino de éste hacia otros rubros que constituyen necesidades de la población que deben ser satisfechas, además del mejoramiento de las capacidades de los funcionarios públicos, así como un riguroso control preventivo, de acompañamiento y posterior, el cual debería ser aún más riguroso a través de la Contraloría General de la República.

## REFERENCIAS

- Andara, L. J., & Peña, A. J. (2022). Presupuesto público y derechos sociales: perspectiva general sobre el cumplimiento de los derechos. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 1(14). [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.248](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.248)
- Apaza Condori, Y. D. (2019). *Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor y satisfacción del usuario, municipalidad provincial de Puno-2018*.
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequence=1>
- Asto, F. (2018). *Gestión de presupuesto y calidad del gasto público de la Dirección Regional de Salud del Gobierno Regional Ayacucho: 2010-2015*. [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3129/TESIS%20E187\\_Ast.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3129/TESIS%20E187_Ast.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Banco Central de Reserva del Perú. (2019). *Glosario de términos*. <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/g.html>
- Caycho, C., Castillo, C., & Merino, V. (2020). *Manual de estadística no paramétrica aplicada a los negocios* (1ra., Vol. 1). Fondo Editorial de la Universidad de Lima.
- Chero, A. (2020). *Presupuestos* (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ed.; 1ra.). Ediciones Carolina.
- Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. In *CONCYTEC*.

- Contreras, C., & Gaspar, J. C. (2019). *PROCESO PRESUPUESTARIO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ASCENSIÓN, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE HUANCABELICA-2017*.
- Coronel-Rodríguez, E. M., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). Evaluación del proceso de planificación y del ciclo presupuestario para los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10). <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.688>
- datosmacro.com. (2022). *Gasto público 2020 | datosmacro.com*. Datosmacro.Com. <https://datosmacro.expansion.com/estado/gasto>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N. del P., Rosales Bardalez, C. D., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapientia: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1). <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E., & Gonzáles Junior, H. (2019). Gestión del Presupuesto Público: alcance y limitaciones. *Visión Interncional*, 2(1).
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M. E., Kolevic-Roca, L. A., Cabrejos-Castilla, I., Muchaypiña-Gallegos, I., Sayas-Avilés, I., Chávez-Conde, L., & Mamani-Urrutia, V. A. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2). <https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *universidad tecnologica laja Bajo*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Ibarra-Morales, L. E., Romero-Vivar, N. G., & Paredes-Zempual, D. (2018). La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario (Quality service in the public transportation system and its impact in user's satisfaction). *Revista Innovaciones de Negocios*, 14(28). <https://doi.org/10.29105/rinn14.28-7>
- Idrogo, S. (2020). *Aplicación de un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo del Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo*. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2707/1/TL\\_IdrogoDiezSandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2707/1/TL_IdrogoDiezSandra.pdf)
- la Torre Santos, G. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario-municipalidad distrital Tabaconas, 2019*.
- Marcelino, M., & Ramírez, D. (2014). *Administración de la Calidad Nuevas perspectivas* (1ra.). Grupo Editorial Patria.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Deuda Pública*. Ministerio de Economía y Finanzas. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100789&lang=es-ES&view=category&id=657](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100789&lang=es-ES&view=category&id=657)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Presupuesto 2021*. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101156&lang=es-ES&view=article&id=7139](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101156&lang=es-ES&view=article&id=7139)
- Muñoz, P. F., Escobar, L. M., & Acalo, T. S. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Perfiles*, 1(21), 4–11.
- Ortiz Borchani, J. U. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María-2017*.
- Paredes Larios, C. del P. (2020). Artículo Original Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud De Zona Rural Perua. *Recien*, 9, 1–14. <https://orcid.org/0000-0003-2398-0913>

- Patiño, K. (2018). *Relación entre gestión presupuestal y satisfacción laboral en la percepción del personal administrativo, Quinta Fiscalía Provincial Corporativa de Coronel Portillo, 2018.* [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27559/pati%C3%B1o\\_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27559/pati%C3%B1o_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Requelme, B., & Roncal, S. (2021). *EL PRESUPUESTO PUBLICO COMO HERRAMIENTA ESTRATÉGICA Y SU REPERCUSIÓN EN LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DISTRITO CHETILLA-CAJAMARCA-2019.*
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción (1ra.)*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Romero, A., Álvarez, G., & Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.* <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>
- Salazar, F., & Suarez, A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del cliente en una cooperativa de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2019.* [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L\\_025.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1)
- Salazar, J. (2021). ESTADO SOCIAL DE DERECHO - PRESUPUESTO PÚBLICO CON SENTIDO DE HUMANIDAD - ECO SUSTENTABLE. *Criterio Libre Jurídico*, 17(2). <https://doi.org/10.18041/1794-7200/clj.2020.v17n2.7817>
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. de F., & Alejo Machado, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10, 305–311.
- Sánchez, O. (2020). El papel del presupuesto público en el bienestar social de una nación. *Internaciones*, 20. <https://doi.org/10.32870/in.vi20.7176>



- Silva, R. de L., Mendonça Junior, J. P. V., Barros, J. N., Nebot, C. P., & Sobrinho, M. V. (2022). Representatividad de los pueblos ribereños em el presupuesto público: um análisis desde la perspectiva de la gestión participativa. *NAU Social*, 13(24). <https://doi.org/10.9771/ns.v13i24.45337>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soto, C. (2020). El presupuesto público y el sistema nacional de presupuesto. In *Actualidad Gubernamental* (2020th ed., pp. 1–2). Actualidad Gubernamental.
- Tucto, S. G. (2018). *La gestión del presupuesto participativo y su influencia en el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de San Pedro De Chana–Huari, año 2017*.
- Vara-Horna, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa Un método efectivo para las ciencias empresariales* (3ra.). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas-Zafra, L. A. (2019). Efectividad del gasto del presupuesto público asignado a la salud materno neonatal. *Revista Internacional de Salud Materno Fetal*, 4(3), 1–2.
- Vílchez, 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.

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

| Variable                        | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones         | Indicadores   | Escala de medición  |
|---------------------------------|--|--|---------------------|---|---|
| Gestión del presupuesto público | El conjunto de operaciones que se realizan respecto al Presupuesto como el instrumento de dirección del Estado que otorga a los organismos obtener sus aspiraciones y metas abarcadas en su Plan Operativo Institucional (POI). Se expresan calculados, y sistematizados los costes a asistir durante el ejercicio fiscal, por cada una de las asociaciones que conforman parte del Sector Público y evidencia los ingresos que subvencionan dichos consumos (Soto, 2020). | Conjunto de operaciones que buscan utilizar y gastar efectivamente el crédito presupuestario asignado y gestionado, buscando el logro de sus objetivos, que será medido a través de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de servicio. | Eficacia            | Cumplimiento de objetivos   | Ordinal<br><br>Pésimo<br>Medio<br>Considerable<br>Excelente |
|                                 |  |  | Eficiencia          | Realización de acciones   |   |
|                                 |  |  |                     | Beneficios  |   |
|                                 |  |  |                     | Prestaciones del servicio   |   |
|                                 |  |  | Economía            | Utilización de minúsculos recursos probables  |   |
|                                 |  |  |                     | Gastos respecto al servicio brindado  |   |
|                                 |  |  |                     | Suficiencia de la institución para producir y trasladar los recursos financieros en pos de su labor institucional |   |
|                                 |  |  | Calidad de servicio | Actitud de autofinanciamiento   |   |
|                                 |  |  |                     | Eficacia en la ejecución del presupuesto asignado   |   |
|                                 |  |  |                     | Nivel de restauración de tributos municipales   |   |
|                                 |  |  |                     | Idoneidad de la institución para actuar en forma veloz e inmediata a las exigencias de sus usuarias               |   |
|                                 |  |  |                     | Oportunidad   |   |
|                                 |  |  |                     | Disponibilidad  |   |
|                                 |  |  |                     | Exactitud   |   |
|                                 |  |  |                     | Perseverancia   |   |
|                                 |  |  |                     | Bienestar   |   |
|                                 |  |  |                     | Amabilidad en la atención   |   |

| Variable                                 | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                            | Indicadores   | Escala de medición |
|--|--|---|--|---|--------------------|
| Satisfacción del usuario                 | Está reflejada cuando las perspectivas del usuario han sido logradas o sobrepasadas por lo proporcionado por los servicios que ofrece la corporación, en tales circunstancias, las funciones municipales (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020). | Satisfacción del usuario respecto al presupuesto y el destino que éste ha tenido en el cumplir de metas decretadas en el POI. | Satisfacción con el Gasto corriente    | Gastos en planilla del personal activo                | Ordinal            |
|  |  |   |  | Gastos en planilla del personal cesante               |                    |
|  |  |   |  | Compra de bienes                                      |                    |
|  |  |   | Satisfacción con los Gastos de capital | Compra de servicios                                   |                    |
|  |  |   |  | Prestación de servicios municipales                   |                    |
|  |  |   |  | Adquisición o construcción de infraestructura pública |                    |
| Satisfacción con el Servicio de la deuda | Instalación de infraestructura pública   | Acondicionamiento de bienes   | Servicio de la deuda                   | Insatisfecho<br>Poco Satisfecho<br>Muy Satisfecho     |                    |

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



Vengo desarrollando un estudio con la finalidad de describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Marcos, 2022. Por lo que le solicito su cooperación respondiendo a todas las preguntas de la encuesta. La encuesta es anónima y toda la información recopilada también. Gracias por su colaboración.

### Sección 1

En esta sección se presentan una variedad de preguntas que se refieren a Describir la relación entre la gestión del presupuesto público y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2022.

Escala de Respuestas:

| Alternativas                |               |             |            |                          |
|-----------------------------|---------------|-------------|------------|--------------------------|
| 1                           | 2             | 3           | 4          | 5                        |
| Completamente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Completamente de acuerdo |

### Cuestionario

| N° | Var                             | Dimensiones | Ítem  | Alternativas |   |   |   |   |
|----|---------------------------------|-------------|---|--------------|---|---|---|---|
| 1  | Gestión del presupuesto público | Eficacia    | La gestión de los presupuestos en la Municipalidad Distrital de San Marcos permitió que se cumplan con los objetivos establecidos.            | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2  |                                 | Eficiencia  | En la Municipalidad Distrital de San Marcos se ejecutaron acciones conducentes a brindar una mejor calidad de vida a sus habitantes.          | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3  |                                 |             | La gestión de los presupuestos en la Municipalidad Distrital de San Marcos permitió obtener importantes beneficios para la población          | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4  |                                 |             | La prestación de los servicios de la Municipalidad Distrital de San Marcos es eficiente y reconocida por la población.                        | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5  |                                 |             | La buena gestión de los presupuestos en la Municipalidad Distrital de San Marcos permite brindar servicios con el mínimo de recursos posibles | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |

|    |  |  |   |   |   |   |   |   |
|----|--|--|---|---|---|---|---|---|
| 6  |  | Los gastos en los que se incurren para brindar los servicios municipales en la Municipalidad Distrital de San Marcos son los adecuados   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| 7  | Economía   | En la Municipalidad Distrital de San Marcos se cuenta con la capacidad para generar y movilizar sus recursos económicos y financieros buscando cumplir con su misión en beneficio de la población. | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| 8  |  | En la la Municipalidad Distrital de San Marcos se cuenta con la capacidad de autofinanciamiento del presupuesto para cumplir con sus objetivos.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| 9  |  | La gestión de la ejecución del presupuesto asignado En la Municipalidad Distrital de San Marcos se considera eficaz  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| 10 |  | En la Municipalidad Distrital de San Marcos se recuperan los tributos municipales de manera adecuada   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| 11 |  | Calidad de servicio  | La Municipalidad Distrital de San Marcos es una institución capaz de responder de manera rápida, oportuna, directa, precisa y cómoda a las necesidades de sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | La Municipalidad Distrital de San Marcos es una institución capaz de responder de manera continua y con la debda cortesía, respecto y accesibilidad a las necesidades de sus usuarios. |  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |   |
| 13 | Satisfacción del usuario   | Satisfacción con el Gasto corriente  | Se encuentra satisfecho con los gastos en planilla del personal activo de la Municipalidad Distrital de San Marcos  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 |  |  | Se encuentra satisfecho con los gastos en planilla del personal cesante de la Municipalidad Distrital de San Marcos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 |  |  | Está satisfecho con la compra de bienes en la Municipalidad Distrital de San Marcos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 |  |  | Está satisfecho con la contratación de servicios que se realiza en la Municipalidad Distrital de San Marcos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 |  |  | Está satisfecho con la prestación de servicios, así como con la atención al público en la Municipalidad Distrital de San Marcos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 |  |  | Los servicios que presta la Municipalidad Distrital de San Marcos son diligentes o rápidos  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 |  |  | El personal que atiende al público en la Municipalidad Distrital de San Marcos es respetuosa y amable   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 |  |  | El personal que atiende al público en la Municipalidad Distrital de San Marcos se encuentra adecuadamente vestido   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 |  | Satisfacción con los Gastos de capital   | Se encuentra satisfecho con la adquisición y construcción de infraestructura pública en la Municipalidad Distrital de San Marcos  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 |  |  | Se encuentra satisfecho con la instalación de infraestructura pública en la Municipalidad Distrital de San Marcos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 |  |  | Se encuentra satisfecho con el acondicionamiento de bienes en la Municipalidad Distrital de San Marcos  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Satisfacción con el Servicio de la deuda   | Se encuentra satisfecho con el pago del servicio de la deuda de la Municipalidad Distrital de San Marcos   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |   |

### Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

#### Análisis de confiabilidad del instrumento Gestión del presupuesto público

##### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

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

##### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,905             | 12             |

##### Estadísticas de elemento

|     | Media | Desv. Desviación | N  |
|-----|-------|------------------|----|
| P01 | 2,60  | ,995             | 20 |
| P02 | 2,55  | ,999             | 20 |
| P03 | 2,50  | 1,100            | 20 |
| P04 | 2,50  | 1,051            | 20 |
| P05 | 2,80  | ,834             | 20 |
| P06 | 2,45  | 1,050            | 20 |
| P07 | 2,50  | 1,100            | 20 |
| P08 | 3,05  | 1,234            | 20 |
| P09 | 2,45  | ,999             | 20 |
| P10 | 2,30  | ,865             | 20 |
| P11 | 2,45  | 1,099            | 20 |
| P12 | 2,35  | ,813             | 20 |

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P01 | 27,90  | 59,568  | ,803                                     | ,888  |
| P02 | 27,95  | 64,050  | ,491                                     | ,903  |
| P03 | 28,00  | 59,368  | ,726                                     | ,892  |
| P04 | 28,00  | 59,684  | ,745                                     | ,891  |
| P05 | 27,70  | 61,484  | ,820                                     | ,890  |
| P06 | 28,05  | 63,945  | ,467                                     | ,905  |
| P07 | 28,00  | 59,579  | ,713                                     | ,893  |
| P08 | 27,45  | 59,313  | ,634                                     | ,897  |
| P09 | 28,05  | 60,576  | ,728                                     | ,892  |
| P10 | 28,20  | 67,011  | ,363                                     | ,908  |
| P11 | 28,05  | 60,261  | ,670                                     | ,895  |
| P12 | 28,15  | 66,555  | ,428                                     | ,905  |

### Análisis de confiabilidad del instrumento Satisfacción del usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 20 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 20 | 100,0 |

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

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,890             | 12             |

#### Estadísticas de elemento

|     | Media | Desv.<br>Desviación | N  |
|-----|-------|---------------------|----|
| P01 | 2,30  | 1,261               | 20 |
| P02 | 2,25  | 1,070               | 20 |
| P03 | 2,35  | ,875                | 20 |
| P04 | 2,35  | 1,040               | 20 |
| P05 | 2,00  | 1,076               | 20 |
| P06 | 2,10  | ,852                | 20 |
| P07 | 2,10  | 1,165               | 20 |
| P08 | 2,25  | 1,410               | 20 |
| P09 | 2,50  | ,946                | 20 |
| P10 | 2,55  | 1,191               | 20 |
| P11 | 2,30  | ,865                | 20 |
| P12 | 2,15  | 1,089               | 20 |

### Estadísticas de total de elemento

|     | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|-----|--|---|--|---|
| P01 | 24,90  | 64,305  | ,524                                     | ,887  |
| P02 | 24,95  | 65,734  | ,554                                     | ,884  |
| P03 | 24,85  | 70,450  | ,359                                     | ,892  |
| P04 | 24,85  | 64,871  | ,629                                     | ,880  |
| P05 | 25,20  | 61,958  | ,789                                     | ,871  |
| P06 | 25,10  | 67,674  | ,577                                     | ,883  |
| P07 | 25,10  | 62,095  | ,710                                     | ,875  |
| P08 | 24,95  | 56,682  | ,839                                     | ,866  |
| P09 | 24,70  | 67,274  | ,536                                     | ,885  |
| P10 | 24,65  | 66,871  | ,421                                     | ,892  |
| P11 | 24,90  | 67,463  | ,583                                     | ,883  |
| P12 | 25,05  | 63,524  | ,678                                     | ,877  |



## Anexo 4: Validez del instrumento de recolección de datos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy David González Lucero  
Institución donde labora: Cominse SRL  
Especialidad: Licenciado en Administración  
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
Autora del instrumento: Garay Llanos Ortencia Avelina

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | 5         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                          |   |   |   |   | 5         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b>  |   |   |   |   | 5         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | 5         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | 5         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | 5         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | 5         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b>  |   |   |   | 4 |           |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | 5         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | 5         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>49</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Mg. Anddy David González Lucero  
CLAD N° 04628

Huaraz, 30 de marzo de 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz  
 Institución donde labora: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote  
 Especialidad: Licenciada en Administración  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autora del instrumento: **Garay Llanos Ortencia Avelina**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | 4  |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                          |   |   |   |    | 5 |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b>  |   |   |   |    | 5 |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |    | 5 |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | 5 |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |    | 5 |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |    | 5 |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b>  |   |   |   |    | 5 |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | 5 |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | 5 |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 49 |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
**4.9**

Mg. Broncano Díaz Deysi Gladys  
 DNI 40734125 Reg. CLAQ 06197

Huaraz, 01 de abril de 2022



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero  
 Institución donde labora: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo  
 Especialidad: Licenciado en Administración  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO  
 Autora del instrumento: Garay Llanos Ortencia Avelina

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |           |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | 5 |           |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                          |   |   |   |   | 5 |           |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b>  |   |   |   |   | 5 |           |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | 5 |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | 4 |   |           |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | 5 |           |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | 5 |           |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>CONTRATACIONES DEL ESTADO</b>  |   |   |   |   | 5 |           |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | 5 |           |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | 5 |           |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   | <b>49</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

  
 Mag. Juan Roosevelt González Lucero  
 CLAD RESUC. 14374  
 DNI: 31666798

Huaraz, 29 de marzo de 2022



Lima, 15 de Marzo del 2022

**CARTA N° 01-2022/UCV-LIMA/OAGLL.**

**ING. CRISTIAN PALACIOS LAGUNA**  
**Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Marcos**  
**Dirección: Plaza de Armas de San Marcos**

**Asunto:** Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial-Lima Este y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que mi persona Bach. **ORTENCIA AVELINA GARAY LLANOS**, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración pueda ejecutar su investigación titulada: "**GESTIÓN DEL PRESUPUESTO PUBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USURIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS, EN EL AÑO 2021**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Ortencia Avelina Garay Llanos  
DNI N° 46744880



PERÚ

Municipalidad  
Distrital de San  
Marcos

Gerencia de  
Administración y  
Finanzas

Sub Gerencia de  
Recursos Humanos

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

San Marcos, 26 de abril de 2022.

**CARTA N° 017 -2022-MDSM/SGRRHH**

Sra.

**Ortencia Avelina GARAY LLANOS**

**Dirección: (Plaza de Armas de San Marcos)**

**ASUNTO:** Autorización

**REFERENCIA:** INFORME N° 1338-2022-MDSM/GPP

*De mi consideración y estima:*

*Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente y en atención a los documentos de la referencia, hago llegar la autorización y facilidades que se le brindara para la ejecución de su Proyecto de Investigación Titulada: "GESTION DEL PRESUPUESTO PUBLICO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS, EN EL AÑO 2021".*

*Sin otro particular, hago propicia oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.*

**Atentamente;**

