



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA
SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. GERMAN DARWIN VERA CUTIPA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. GERMAN DARWIN VERA CUTIPA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



RESOLUCIÓN N° 172-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 15 de julio de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 4023, presentado por GERMAN DARWIN VERA CUTIPA, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **GERMAN DARWIN VERA CUTIPA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves 17 de julio de 2025
- * Hora : 09:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 554-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-15510 de fecha 25 de octubre de 2024, del **Bach. GERMAN DARWIN VERA CUTIPA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. GERMAN DARWIN VERA CUTIPA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS. LICIMACO AGUILAR PINTO**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. GERMAN DARWIN VERA CUTIPA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS. LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]



RESOLUCIÓN N° 347-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-9575** de fecha 25 de julio de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. GERMAN DARWIN VERA CUTIPA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado **RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. GERMAN DARWIN VERA CUTIPA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)



16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.


Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	GERMAN DARWIN VERA CUTIPA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77692738
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-3090-4251
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Mañazo Edificio: Municipalidad Distrital de Mañazo Coordenadas: Latitud: -15.80100118 Longitud: -70.3424108 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/FRLaozRu3CeSKXN58</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2024 - Julio 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"
Dr. Roberto Payá Colmenares
DIRECTOR
OFICINA DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo GERMAN DARWIN VERA CUTIPA, identificado con DNI
Nro. 77692738, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN
CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 07 de Agosto del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Mis padres y mi familia merecen todo el reconocimiento por todo lo que he logrado. Su amor infinito y su apoyo constante me ayudaron a triunfar. Me enseñaron a trabajar duro, a seguir adelante y a perseguir mis sueños. ¡Muchas gracias a ellos! Su confianza en mí me ha impulsado a enfrentar desafíos y superar obstáculos. Este logro es tanto mío como suyo, y cada paso que he dado ha estado marcado por su dedicación y sacrificio. Estoy eternamente agradecido por todo lo que han hecho.

German D. Vera Cutipa



AGRADECIMIENTO

Le debo un gran agradecimiento a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Este lugar me ha permitido crecer y desarrollarme, tanto profesional como personalmente. También debo agradecer a los profesores de la Facultad de Ciencias Administrativas. Sus lecciones, su tiempo y su amor por la docencia me han inspirado a ser mejor, tanto en mi pensamiento como en mi ser. Sus valiosos consejos y su apoyo constante me han guiado en este camino. Un agradecimiento especial a mi asesor Dr. Sc. S. Licimaco Aguilar Pinto, por su paciencia y orientación, que me han permitido avanzar en mis investigaciones con confianza y claridad. Este logro es el resultado de un esfuerzo conjunto, y estoy profundamente agradecido por cada uno de ustedes.

German D. Vera Cutipa



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2 Delimitación de la investigación.....	14
1.2.1 Delimitación espacial.....	14
1.2.2 Delimitación social.....	15
1.2.3 Delimitación temporal.....	15
1.3 Formulación del problema.....	16
1.3.1 Problema general.....	16
1.3.2 Problemas específicos.....	16
1.4 Justificación de estudio.....	16



1.4.1	Justificación teórica	16
1.4.2	Justificación práctica	17
1.4.3	Justificación metodológica	17

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1	Objetivo general	18
2.2	Objetivos específicos	18

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1	Antecedentes de la investigación	19
3.1.1	Antecedentes internacionales	19
3.1.2	Antecedentes nacionales	22
3.1.3	Antecedentes locales	24
3.2	Marco teórico	25
3.2.1	Transparencia pública	25
3.2.2	Acceso a la información	27
3.2.3	Participación ciudadana	29
3.2.4	Satisfacción ciudadana	33
3.2.5	Percepción de la Calidad de los Servicios Públicos	34
3.2.6	Confianza y percepción de la gestión municipal	35



3.3 Marco conceptual37

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general40

4.2 Hipótesis específicas40

4.3 Variables40

4.4 Operacionalización de variables41

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación42

5.2 Método(s) aplicados a la investigación42

5.3 Tipo de investigación42

5.4 Nivel de investigación43

5.5 Diseño de investigación43

5.6 Población y muestra43

5.6.1 Población43

5.6.2 Muestra44

5.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos44

5.7.1 Técnica44

5.7.2 Instrumento44



5.8 Confiabilidad y validez del instrumento45

 5.8.1 Confiabilidad45

 5.8.2 Validez.....46

5.9 Procedimiento de tratamiento de datos46

5.10 Diseño de contrastación de hipótesis47

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación de resultados51

6.2 Discusión de resultados.....56

CONCLUSIONES.....59

RECOMENDACIONES60

REFERENCIAS61

ANEXOS68

 Anexo 1. Matriz de consistencia69

 Anexo 2. Matriz de datos.....70

 Anexo 3. Instrumento77

 Anexo 4. Validación del instrumento79



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	41
Tabla 2 Baremo para las dos variables	45
Tabla 3 Prueba estadística de Alfa de Cronbach para transparencia pública	45
Tabla 4 Confiabilidad para satisfacción ciudadana	46
Tabla 5 Contrastación de hipótesis general	48
Tabla 6 Contrastación de hipótesis sobre la transparencia pública	49
Tabla 7 Contrastación de hipótesis sobre la satisfacción ciudadana	50
Tabla 8 Análisis de kolmogorov para la normalidad.....	51
Tabla 9 Correlación rho sobre transparencia pública y satisfacción ciudadana	52
Tabla 10 Nivel de Transparencia pública en la Municipalidad de Mañazo	54
Tabla 11 Nivel de Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Mañazo	55



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Transparencia pública y satisfacción ciudadana	53
Figura 2 Descripción gráfica sobre el nivel de Transparencia pública	54
Figura 3 Descripción gráfica sobre el nivel de Satisfacción ciudadana	55



RESUMEN

El presente estudio se centró en determinar la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo en 2024, es fundamental aclarar cómo se gestiona una ciudad o pueblo. Esto se debe a que la forma en que las personas piensan y sienten sobre los servicios que reciben se ve afectada por la claridad con la que se gestionan. Estudiamos esto preguntando a 347 personas de un total de 3500. Descubrimos que existe una conexión positiva entre ambos aspectos. Cuanto más fuerte sea esta conexión positiva, más satisfechas estarán las personas con los servicios que reciben, donde un aumento en la percepción de transparencia se relaciona con un incremento en la satisfacción ciudadana. El valor de significancia fue $p = 0,000$, confirmando la significancia estadística de esta relación. Además, el Tau-b de Kendall fue de 0,417, cuanto más abiertos y claros sean los funcionarios públicos, más felices serán los ciudadanos. Así que decidimos optar por la otra opción; la hipótesis alternativa resultó ser la correcta, evidenciando una relación clara entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad. Llegando a concluir que existe una relación entre la cultura organizacional y la efectividad laboral de los servidores públicos.

Palabras claves: Acceso a la información, confianza institucional, participación ciudadana, plataforma digital y recursos públicos.



ABSTRACT

This study focused on determining the relationship between public transparency and citizen satisfaction in the District Municipality of Mañazo in 2024. It is essential to clarify how a city or town is managed. This is because the way people think and feel about the services they receive is affected by the clarity with which they are managed. We studied this by asking 347 people out of a total of 3,500. We found that there is a positive connection between the two aspects. The stronger this positive connection, the more satisfied people are with the services they receive, where an increase in the perception of transparency is related to an increase in citizen satisfaction. The significance value was $p = 0.000$, confirming the statistical significance of this relationship. Furthermore, Kendall's Tau-b was 0.417; the more open and clear public officials are, the happier the citizens will be. So we decided to go with the other option; The alternative hypothesis proved to be correct, demonstrating a clear relationship between public transparency and citizen satisfaction in the Municipality. The conclusion was that there is a relationship between organizational culture and the work effectiveness of public servants.

Keywords: Access to information, institutional trust, citizen participation, digital platform and public resources.



INTRODUCCIÓN

La transparencia pública es un principio esencial en la Administración Municipal que fomenta la confianza y el involucramiento activo de la ciudadanía en la administración de los recursos públicos. En la Municipalidad Distrital de Mañazo, la transparencia se ha convertido en un factor decisivo para fortalecer la relación entre la población y sus autoridades. A través de la apertura en la información sobre los procesos, decisiones y uso de los recursos, se busca que los pobladores tengan un conocimiento claro y accesible de cómo se administran los asuntos públicos, lo que, a su vez, influye en su nivel de satisfacción con la gestión Municipal.

Este estudio se centra en analizar la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en Mañazo, partiendo de la idea de que una administración abierta y clara fomenta una percepción positiva entre los pobladores sobre los servicios Municipales. La posibilidad de acceder a la información relevante sobre proyectos, gastos y resultados de la gestión pública mejora la confianza en las autoridades.

El trabajo que realizamos consta de seis partes. La primera nos ayuda a comprender los problemas que debemos resolver. Enumera todas las preguntas, grandes y pequeñas, que guían nuestra investigación. Además, incluye la justificación del estudio, explicando la importancia de investigar la relación entre transparencia y satisfacción ciudadana en el contexto local de Mañazo.

En el Capítulo II se detallan los objetivos generales y específicos, que guían el análisis y definen las metas de la investigación.



El Capítulo III presenta el marco teórico y conceptual, que proporciona una revisión de los conceptos y teorías fundamentales sobre transparencia en la gestión pública y la satisfacción de los ciudadanos, así como su interrelación.

El Capítulo IV expone las hipótesis de investigación, planteando que una mayor transparencia en la gestión pública está vinculada a un incremento en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de la municipalidad.

El capítulo V trata sobre cómo se realizó la investigación. Describe aspectos como el tipo de investigación, cómo se llevó a cabo y quiénes participaron. También menciona cómo se recopilaron los datos para garantizar la precisión de los resultados.

Por último, en el Capítulo VI, se presentan los resultados obtenidos, junto con un análisis y discusión que permiten evaluar si la hipótesis propuesta se confirma o refuta, y qué implicaciones tiene esto para la gestión pública en Mañazo.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Los cargos públicos transparentes y honestos son importantes. Aumentan la confianza de la población en su gobierno. El informe de Transparencia Internacional sobre corrupción de 2023 mostró que América Latina tiene graves problemas de honestidad y corrupción. Cuando los cargos públicos no son transparentes, la gente puede perder la confianza en ellos. Esto perjudica la satisfacción ciudadana y su percepción de la calidad de la democracia. (Arévalo & Barbarán, 2021).

El gobierno nacional del Perú ha lidiado durante mucho tiempo con problemas de corrupción. Estos problemas llevan a la gente a cuestionar la honestidad y la eficacia de los organismos gubernamentales. Según el Índice de Información Pública y Transparencia (INAI), la transparencia de los diferentes municipios y la facilidad para obtener datos públicos puede variar considerablemente. Algunas localidades cuentan con sistemas sólidos de transparencia e involucramiento ciudadano. Otras tienen dificultades para cumplir con los estándares más bajos en estos aspectos. El INAI muestra que solo 6 de cada 10 municipios del Perú cuentan con plataformas digitales abiertas y operativas. Esto pone de manifiesto la necesidad de una mejora más amplia en el intercambio de datos y la participación ciudadana. Estas diferencias pueden influir en la percepción de los residentes



sobre la responsabilidad y la calidad de los servicios públicos que presta su gobierno local (Defensoría del Pueblo, 2022).

En la Región Puno, específicamente en el distrito de Mañazo, los ciudadanos enfrentan desafíos particulares relacionados con la transparencia y la satisfacción con la gestión Municipal. Según encuestas locales y estudios de percepción ciudadana realizados por la Universidad Nacional del Altiplano, solo el 45% de los ciudadanos de Mañazo consideran que la información sobre las decisiones Municipales es clara y accesible. Además, existe una percepción generalizada de que las autoridades locales no responden adecuadamente a las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, lo que contribuye a niveles variables de satisfacción ciudadana. Estos factores pueden estar influidos por diferencias socioeconómicas, educativas y culturales entre los habitantes del distrito, afectando la confianza en las instituciones locales y la percepción de la calidad de vida en la comunidad.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

El estudio se centró en la Municipalidad Distrital de Mañazo, ubicada en la región de Puno, Perú. Esta elección se justificó por la relevancia de la transparencia pública en las instituciones gubernamentales locales, especialmente en un contexto donde la ciudadanía busca cada vez más un gobierno abierto y participativo. Se consideraron las instalaciones y servicios municipales, así como la interacción de los ciudadanos con la administración local. Realizamos un estudio en diferentes zonas de la ciudad, analizando aspectos como los servicios públicos y las formas en que la gente se informa. Realizamos encuestas y hablamos con los residentes de la zona. Esto nos ayudó a comprender su opinión sobre la transparencia y honestidad del gobierno local. También analizamos si esto afecta su satisfacción con el



gobierno. Para obtener los mejores resultados, nos centramos en un lugar específico. De esta manera, pudimos identificar claramente la relación entre la transparencia del gobierno y la satisfacción de la gente. Esto nos ayudó a comprender los problemas que enfrenta el gobierno local y cómo podrían mejorar (González, 2020, p. 45).

1.2.2 Delimitación social

El enfoque social del proyecto se centró en la población de la Municipalidad Distrital de Mañazo, abarcando a todos los ciudadanos que interactuaron con la administración pública. La investigación incluyó tanto a jóvenes como a adultos, considerando diversas categorías socioeconómicas y niveles educativos, lo que permitió un análisis más completo de la percepción de la transparencia pública. Se tomó en cuenta la diversidad de opiniones y experiencias, resaltando la importancia de la participación ciudadana en la gestión pública. Este enfoque social fue fundamental para entender cómo la transparencia influye en la satisfacción de los ciudadanos, al identificar las expectativas y necesidades de diferentes grupos dentro de la comunidad. Las encuestas realizadas reflejaron una variedad de perspectivas, evidenciando que la percepción de la transparencia no solo dependía de la información disponible, también se trata de la confianza que la gente tiene en sus funcionarios locales. (Martínez, 2019, p. 32). El estudio nos mostró cómo la gestión de los asuntos públicos puede hacer que los habitantes de Mañazo sean más felices.

1.2.3 Delimitación temporal

El análisis se llevó a cabo durante el año 2024, un periodo crítico para la evaluación de la gestión pública en la Municipalidad Distrital de Mañazo. Este marco temporal fue elegido debido a la implementación de nuevas políticas de transparencia y rendición de cuentas que se llevaron a cabo en ese año. Durante este tiempo, se realizó una revisión de las acciones municipales relacionadas con la divulgación de información y la atención al

ciudadano, lo que facilitó la obtención de datos relevantes. La investigación consideró los cambios y desafíos que enfrentó la administración pública local en su esfuerzo por mejorar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía. Además, se establecieron comparaciones con datos históricos de años anteriores, lo que permitió observar las tendencias y el impacto de las políticas de transparencia en la percepción ciudadana. Este enfoque temporal brindó una perspectiva actualizada y significativa sobre la relación entre la transparencia pública y la satisfacción de los ciudadanos en Mañazo, contribuyendo a un análisis más profundo y contextualizado (Ríos, 2021, p. 78).

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo 2024?

1.4 Justificación de estudio

1.4.1 Justificación teórica

Estudiar la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en las Municipalidades Distritales del Perú fue crucial desde una perspectiva teórica porque nos permite explorar y profundizar en los fundamentos de la gobernanza democrática a nivel local. Entender cómo la transparencia impacta en los ciudadanos en lo que es la eficacia y la equidad de las decisiones administrativas fue esencial para fortalecer los principios



democráticos y la rendición de cuentas. A través de este estudio, se pudo examinar cómo la apertura informativa puede no solo mejorar la confianza en las entidades públicas, sino también fomentar una mayor participación ciudadana en las decisiones locales, aspecto fundamental para el desarrollo democrático de las comunidades.

1.4.2 Justificación práctica

Estudiar la relación es fundamental para identificar los beneficios tangibles de una mayor transparencia en la gestión Municipal. Este estudio demostró cómo brindar suficientes detalles útiles a la gente cambia su percepción de los servicios municipales y su satisfacción. Cuando los líderes son muy claros y abiertos, es más fácil usar mejor el dinero municipal. También fomenta la confianza en sus líderes locales y el deseo de colaborar más con ellos. Esto genera cambios reales para mejorar la vida de las personas. La gente también percibe que los servicios locales funcionan mejor. Todo esto genera mayor satisfacción en toda la ciudad.

1.4.3 Justificación metodológica

Metodológicamente, este estudio se enfocó en emplear herramientas y técnicas de investigación robustas que permitieron evaluar de manera precisa el nivel de transparencia y la satisfacción ciudadana en las municipalidades distritales del Perú. Se utilizaron métodos cuantitativos las encuestas, el análisis estadísticos y estudios comparativos, para recopilar datos significativos y representativos. La combinación de estos enfoques metodológicos permitió obtener una comprensión integral de cómo la transparencia afecta la percepción ciudadana y cómo puede ser mejorada para fortalecer la gobernanza local y promover un desarrollo más equitativo y participativo en los distritos del país.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024.

2.2 Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024.
- Evaluar el grado de satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

3.1.1 Antecedentes internacionales

Osorio y Barreto (2022) tuvieron como objetivo analizar la producción científica sobre la transparencia pública (TF) en el gobierno abierto, enfocándose en enfoques, beneficios, desafíos, impactos y evaluaciones. Realizaron un estudio analizando 52 artículos publicados en revistas y congresos de Scopus entre 2010 y 2018. Los resultados mostraron un marcado interés por explorar las estrategias que promovieron la transparencia, además de analizar las políticas, administrativas y tecnológicas que obstaculizaron el cumplimiento de los objetivos y los impactos esperados tanto en los ciudadanos como en los gobiernos. Concluyeron que la transparencia no debía ser un monólogo estatal, sino que necesitaba considerar las características del ciudadano al que se dirigía, abordando diversos elementos para satisfacer sus necesidades de información sobre la gestión pública.

Arévalo y Barbarán (2021) la transparencia sobre el uso del dinero público podría ayudar a combatir la corrupción en Perú. Este tema preocupa mucho a la ciudadanía en lo que respecta a la labor de su gobierno. La metodología utilizada fue cualitativa y de revisión sistémica, basándose en 9 artículos científicos obtenidos de fuentes como Redalyc.org, Dialnet y revistas especializadas, utilizando palabras clave como "transparencia" y



"administración de recursos". Los resultados indicaron que la transparencia es crucial para una correcta administración de los recursos públicos, pero que los tres niveles de gobierno enfrentaron dificultades significativas debido a la escasa capacitación del personal, la falta de comunicación, la carencia de planes y políticas públicas bien definidas, junto con el desinterés por parte de las autoridades. Las conclusiones destacaron que una gestión pública transparente es fundamental para atender las demandas sociales y garantizar la rendición de cuentas. Para ello, necesitamos herramientas que nos ayuden a comprender las necesidades de las personas y a garantizar que se satisfagan. Todo esto debe hacerse con justicia y acatando la ley.

Bañuelos et al., (2023) cuyo propósito determino factores que incide en la satisfacción del ciudadano junto con los servidos que pertenece a la entidad municipal, por lo que su investigación fue cuantitativa – explicativo de forma observacional, recolectando datos primarios en diciembre de 2019 a través de la Encuesta del INAFED. El estudio analizó qué hace que los ciudadanos estén satisfechos con sus servicios locales. Los datos se analizaron de dos maneras. Se descubrió que tres factores influyen en la satisfacción de las personas. En primer lugar, la calidad de infraestructuras como carreteras y parques. En segundo lugar, la atención que reciben de los funcionarios locales. Y, en tercer lugar, la gestión del área local. La opinión pública sobre los servicios públicos se ve enormemente influenciada por estas áreas. Esto nos indica que necesitamos objetivos compartidos y políticas justas y democráticas para mejorar estos servicios.

Valle (2021) Intentó analizar cómo las normas locales en España afectaban significativamente la gestión municipal. Esto incluía aspectos como la eficacia, el control de los recursos, la lucha contra la corrupción, la participación ciudadana, la responsabilidad y la gestión de la información local. La metodología consistió en una encuesta aplicada a 339



municipios españoles de diferentes tamaños, así como las entrevistas. El estudio demostró que las normas de transparencia y transparencia no eran de gran ayuda. No contribuían a combatir actos deshonestos ni a involucrar a la gente en su comunidad. Sin embargo, en las ciudades más grandes, más personas seguían estas normas y querían recopilar información. Expresamos que las reglas de apertura y honestidad funcionan bastante bien. Sin embargo, varían según el pueblo. Además, el grado de preocupación de la gente puede influir en su éxito.

Zavaleta (2023) descubrir la deshonestidad en el liderazgo y mostrar cómo ésta está frenando el progreso, en el que fue de un estudio de sistematización. Llegó indicaron que la corrupción se manifestaba a través del uso inapropiado de recursos públicos para el beneficio personal de los funcionarios, lo que generaba repercusiones negativas en diversas áreas y comprometía los derechos humanos, impactando de este modo el desarrollo social. Se concluyó que la corrupción impedía el acceso justo a bienes y servicios esenciales, afectando particularmente la vida, la salud y otros derechos fundamentales de la población.

Pico y Linzán (2023) se propusieron en analizar la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Municipio de Portoviejo y su efecto en la satisfacción de los ciudadanos. Cuyo enfoque que aplicó cuantitativo y descriptivo, en el que realizaron encuestas, los resultados mostraron una percepción variada, con un 42% notando mejoras y un 25% sin cambios significativos. Además, identificaron preocupaciones en la administración de recursos, atención individualizada y limitada participación ciudadana. El estudio demuestra que necesitamos mejores maneras de gestionar las ciudades. Esto mejorará el funcionamiento y hará más eficiente y satisfactoria.



3.1.2 *Antecedentes nacionales*

Zevallos (2021) Objetivo: Conocer la transparencia y honestidad de la gestión pública en el distrito de Ilo en 2020. Esto ayuda a identificar áreas de mejora. Un estudio analizó este tema. Describió situaciones, estableció relaciones y sucedieron en un momento dado. Fue práctico. Los participantes del estudio fueron ciudadanos y funcionarios municipales. El estudio utilizó documentos y cuestionarios. Los resultados validaron la hipótesis general de que los niveles de transparencia y gobernanza eran deficientes en la gestión pública de Ilo. A pesar de que los funcionarios declararon cumplir con las normativas de gobierno abierto, la percepción ciudadana reveló una participación restringida y una falta de acceso real a la información pública, evidenciando discrepancias entre la visión oficial y la experiencia de la comunidad.

Saavedra y Vásquez (2021) se realizó una investigación para determinar cómo la información abierta y de fácil acceso y las acciones claras del gobierno local contribuyeron a mejorar la situación en el distrito de Punchana en 2019. Se utilizó una perspectiva directa. Se obtuvo información de preguntas y respuestas, así como de solicitudes de datos de todas partes, y de 70 residentes del distrito. Se utilizaron cifras para describir lo observado y ofrecer una visión completa de los datos, y se empleó una prueba especial para comprobar las teorías. Los hallazgos indicaron que facilitar el acceso a la información pública en Punchana en 2019 benefició de varias maneras. No solo hubo mayor honestidad en la actuación del gobierno local, sino que también mejoró su comunicación con la gente y contribuyó a generar confianza en la gestión local.

Cerquin y Gálvez (2020) los investigadores querían comprobar si la Gestión Pública afectaba la felicidad ciudadana. Investigaron a 70 personas mediante encuestas con preguntas en escala Likert. La encuesta dejó claro que existe una estrecha relación entre la



gestión pública y la felicidad de la gente. Y esta relación no fue casual: fue un hecho real, respaldado por cifras (con una puntuación de 0,024 que lo demuestra). Finalmente, descubrieron que la Gestión Pública influye significativamente en la felicidad ciudadana. Sugirieron maneras de mejorar la gestión de las ciudades. También destacaron el valor de su estudio para futuras investigaciones y estrategias de mejora.

Lingán et al., (2024) desarrollaron una investigación donde se centró en conocer la la información de satisfacción de los ciudadanos en el Perú, en el que analizó artículos de los últimos 5 años SciELO, Scopus, identificaron los factores que afectan la satisfacción en áreas como bibliotecas públicas, seguridad policial, salud y educación. Los hallazgos mostraron que los gobiernos locales necesitan invertir y gestionar adecuadamente para garantizar servicios de calidad. También exigieron la adaptación de las piezas y los métodos en la fuerza policial, la atención médica y la educación de calidad. El estudio reveló que persisten graves problemas en los servicios públicos del país. Señaló la necesidad de identificar las principales señales que inciden en la calidad del servicio al ciudadano. También mencionó la necesidad de elaborar e implementar planes que mejoren los servicios públicos en general.

Soto (2022) Estudiamos la relación entre el gobierno electrónico y la satisfacción de las personas con el Programa Nacional de Oportunidades de Empleo (MTPE). Para ello, tomamos una muestra de 86 usuarios del programa. Para garantizar la precisión de los resultados, utilizamos un método de prueba estadística. Las pruebas mostraron una fuerte conexión entre el gobierno electrónico y la satisfacción de las personas con el programa. Esto indica que el gobierno electrónico puede influir significativamente en la satisfacción de las personas con los servicios públicos en Lima. Esto significa que contar con buenas



políticas de gobierno electrónico puede mejorar la experiencia de las personas y los resultados de los servicios públicos.

3.1.3 *Antecedentes locales*

Zevallos, Calloapaza y Cari (2022) tuvieron como objetivo de establecer los niveles de gobernanza y transparencia en la gestión pública para identificar áreas de mejora. La investigación que realizaron utilizó un enfoque descriptivo y correlacional transversal, empleando técnicas documentales y encuestas con cuestionarios dirigidos a ciudadanos y funcionarios. Los resultados mostraron que, aunque los funcionarios cumplen con las normativas de gobierno abierto, los residentes del distrito no parecían muy involucrados en los asuntos comunitarios. Esto refuerza la idea de que es difícil obtener información pública debido a la falta de claridad en el liderazgo. ¿Cuál es la conclusión? Para que la gestión local de Ilo sea más transparente y funcione mejor, los ciudadanos deben hablar más y desempeñar un papel más importante.

Mamani y Arisaca (2021) realizaron un estudio en la región de Puno, donde examinaron la incidencia de la transparencia en el acceso a la información pública. El objetivo era analizar la transparencia de las oficinas públicas. Queríamos saber hasta qué punto revelaban información a la ciudadanía, lo cual es crucial para combatir el fraude. Para ello, analizamos documentos y realizamos una observación directa. Descubrimos que casi el 70 % de las oficinas asignaron a alguien para gestionar su sitio web de transparencia y compartir información. Al mismo tiempo, poco más del 60 % cumplió con las normas sobre compartir datos comunes y mantener las herramientas de gestión actualizadas. Los resultados son bastante buenos.

Gutiérrez et al., (2023) buscaron establecer la relación entre el grado de cumplimiento de las características de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios



en el Centro de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF) en Puno, Perú. El estudio que utilizamos no fue experimental. En cambio, analizamos diferentes elementos a la vez y vimos su relación. Consideramos a 1842 usuarios y, de ellos, seleccionamos a 217 para nuestra encuesta. Usamos cuestionarios y observamos a las personas directamente para obtener más información, anotando lo que observábamos. Mediante una prueba matemática especial llamada Chi-Cuadrado, descubrimos algo interesante. Parecía existir una conexión real entre el cumplimiento de las normas de calidad por parte del personal y la satisfacción de los usuarios. Observamos esta conexión el 68,80 % de las veces.

Araujo (2021) investigó la percepción de la población de Puno sobre la gestión pública municipal, focalizándose en servicios municipales y gestión administrativa. En pocas palabras, un hombre realizó un estudio con 162 personas de Puno, de entre 20 y 60 años. Utilizó una prueba llamada Spearman y simplemente les formuló algunas preguntas. Descubrió que cuando las personas pensaban que los responsables (la administración pública) no hacían un buen trabajo, también pensaban que aspectos como el mantenimiento de los parques, la seguridad y la limpieza eran deficientes. Si la administración pública era deficiente, también pensaban que la gestión era deficiente, que las cosas llevaban mucho tiempo y eran demasiado complicadas. El estudio de este hombre muestra que, para que la gente esté contenta, los jefes de Puno necesitan mejorar la gestión y establecer algunas normas.

3.2 Marco teórico

3.2.1 *Transparencia pública*

La transparencia pública se refiere a la facilidad con la que las personas pueden obtener información de las instituciones públicas. Les ayuda a comprender cómo funcionan



estos lugares y cómo se toman las decisiones gubernamentales. También significa que las personas pueden participar en la toma de decisiones gubernamentales. Esto es importante para fortalecer la democracia, ya que ayuda a supervisar las acciones de quienes ostentan el poder. Los hace más responsables y aumenta la confianza de las personas en las instituciones.

La transparencia, la apertura y la honestidad, son importantes en la democracia actual. Según Schedler (2004), la confianza pública en el gobierno aumenta cuando todo se lleva a cabo abiertamente. Esto significa que las personas pueden comprender fácilmente las decisiones y acciones de sus líderes. Esto no solo les permite estar al tanto de lo que sucede, sino que también les permite participar en decisiones importantes. Esto puede ayudar a prevenir acciones deshonestas y a que el gobierno sea más responsable. Cuando las personas pueden obtener este tipo de información, están en una buena posición para ejercer sus derechos democráticos con prudencia y contribuir a la sociedad.

La transparencia pública se refiere al grado en que los gobiernos, las organizaciones públicas y los funcionarios públicos actúan de manera abierta, accesible y clara frente a los ciudadanos. Es un principio fundamental de la administración pública moderna que busca garantizar que las actividades gubernamentales, las decisiones y los resultados sean visibles y comprensibles para la ciudadanía.

La transparencia pública implica:

- Acceso a la Información
- Apertura y Claridad
- Rendición de Cuentas
- Participación Ciudadana



Frena prácticas injustas y contribuye a un mejor uso de los recursos públicos. También fomenta la confianza de la gente en los organismos gubernamentales e invita a una mayor participación en la democracia. Es un componente esencial para construir sociedades más justas, responsables y democráticas.

3.2.2 Acceso a la información

La capacidad de acceder a información pública es fundamental. Permite a las personas y a otros grupos acceder a archivos importantes que gestionan los organismos gubernamentales. Esta capacidad contribuye a la honestidad y transparencia del gobierno en sus acciones. Permite a las personas verificar las acciones de su gobierno. Además, facilita la participación ciudadana en la democracia, brindándoles la información necesaria. Esto les permite tomar decisiones inteligentes e involucrarse en los asuntos públicos. En resumen, esta capacidad es necesaria para mejorar la democracia y el gobierno (Roberts, 2006).

Tener información es fundamental para que todos sepan qué está pasando. Como dijo Merino (2018), es un derecho fundamental. Ayuda a las personas a conocer las decisiones y acciones que las afectan. Esto también es importante para ejercer otros derechos, como la libertad de expresión, la participación política y la justicia. Cuando las personas tienen acceso a información pública, pueden tomar decisiones más informadas, exigir rendición de cuentas y actuar en defensa de sus derechos. Además, saber lo que sucede a tu alrededor es importante para formar parte de tu comunidad. Te permite involucrarte en el funcionamiento de las cosas y compartir tus opiniones sobre las normas gubernamentales, vigilar la gestión del gobierno y promover cambios necesarios para mejorar la calidad de vida en la sociedad.

Stiglitz (2002) enfatiza que el acceso a la información juega un papel crucial en la reducción de las asimetrías informativas entre los ciudadanos y los gobiernos, ya que permite



equilibrar el conocimiento que ambas partes tienen sobre las acciones y decisiones del sector público. Cuando los ciudadanos pueden acceder fácilmente a datos sobre la administración pública, las decisiones gubernamentales y el uso de los recursos, disminuye el riesgo de que la información se concentre únicamente en manos de los funcionarios. Esta transparencia limita las oportunidades de corrupción, ya que dificulta que se realicen actividades ilícitas o malversaciones sin ser detectadas. Al mismo tiempo, la disponibilidad de información promueve una mayor eficiencia en la gestión pública, ya que los funcionarios están sujetos a una vigilancia constante por parte de la ciudadanía, lo que los incentiva a actuar de manera más diligente y responsable en su toma de decisiones.

En términos legales, en muchos lugares, existen leyes especiales sobre cómo obtener información del gobierno. Estas leyes establecen el tipo de información que podemos solicitar, el plazo que el gobierno tiene para responder y qué podemos hacer si nos niegan la información sin una buena razón. Estas leyes garantizan la imparcialidad de la solicitud de información y alientan al gobierno a ser más transparente y transparente.

Desde un enfoque práctico, nos permite observar cómo se utilizan los recursos públicos. Nos ayuda a ver si un gobierno está haciendo un buen trabajo con sus planes. También garantiza que quienes ostentan el poder sean honestos y cumplan la ley. Además, también ayuda mucho a otras personas. Estudiantes que investigan, periodistas que investigan temas y grupos comunitarios utilizan esta información. Estudian problemas sociales con ella, identificar áreas de mejora y promover reformas en beneficio de la comunidad.

Desde la perspectiva de varios autores el acceso a la información contempla:

- Disponibilidad de Información: La disponibilidad de información se define como la existencia de datos y documentos públicos que están accesibles para



todos los ciudadanos de manera clara y comprensible. Según Roberts (2006) la disponibilidad de información es esencial para garantizar la transparencia y permitir que los ciudadanos evalúen el desempeño de sus gobiernos.

- **Facilidad de Acceso a Documentos Públicos:** La facilidad de acceso se refiere a la accesibilidad física y virtual de los documentos públicos. Wilson (2005) señala que un acceso efectivo implica eliminar barreras burocráticas y técnicas que dificultan la obtención de documentos por parte de los ciudadanos.
- **Transparencia en la Gestión Financiera:** La transparencia financiera abarca la divulgación clara y comprensible de los recursos financieros del gobierno, incluyendo ingresos, gastos, deudas y auditorías. Holmberg y Rothstein (2012) destacan que la transparencia financiera fortalece la confianza pública y reduce los riesgos de corrupción al hacer que los procesos financieros sean más visibles y accesibles para la auditoría pública.

3.2.3 Participación ciudadana

Las personas y los grupos se involucran en asuntos y decisiones públicas que les afectan a ellos y a sus comunidades. Esto es lo que llamamos participación ciudadana. Se trata de participar activamente. Significa cuidar de su vida y de los asuntos de su comunidad. Es un proceso en el que los ciudadanos aportan, ya sea de manera directa o indirecta, a la creación, implementación y evaluación de políticas públicas, así como a la gestión de los asuntos públicos en general. Esta participación puede expresarse de diversas maneras, incluyendo consultas públicas, colaboración en iniciativas comunitarias, y la asistencia a reuniones y audiencias públicas, entre otros (Roberts, 2011).



La participación ciudadana es otro elemento clave de la transparencia pública. Según Cunill Grau (2006) sostiene que la participación ciudadana no solo otorga legitimidad a las acciones del gobierno, sino que también enriquece y mejora la calidad de las políticas públicas. La colaboración entre personas y organismos públicos marca una gran diferencia. Pueden aprovechar las experiencias, los conocimientos y los diferentes puntos de vista de todos para tomar mejores decisiones. Estas decisiones se adaptan mejor a las necesidades de la gente y se integran mejor en las costumbres locales. Esto facilita que las soluciones que proponen sean más eficaces. Además, cuando las personas tienen voz y voto, se sienten importantes y parte de la comunidad. También contribuyen a generar cambios positivos. Así, se construye un gobierno más inclusivo y participativo, capaz de responder con mayor precisión a los desafíos sociales, fortaleciendo la confianza y la cohesión entre el Estado y la sociedad.

Fung (2015) argumenta que participación ciudadana efectiva no puede limitarse a la mera expresión de opiniones, sino que requiere la existencia de mecanismos institucionales sólidos que permitan a los ciudadanos influir directamente en las decisiones públicas. Esto implica la implementación de herramientas como consultas populares, audiencias públicas, presupuestos participativos y procesos de codecisión en los que los ciudadanos tengan un papel activo en la formulación, implementación y evaluación de políticas. Estos mecanismos garantizan que la participación no sea simbólica, sino que tenga un impacto real en la toma de decisiones. Además, aseguran que la pluralidad de voces y perspectivas sea considerada, promoviendo una democracia más inclusiva. Cuando las personas pueden participar en los asuntos públicos, esto beneficia de muchas maneras. Garantiza que las cosas se hagan bien. Permite que las personas confíen más en las decisiones. También ayuda al gobierno a satisfacer mejor las necesidades y deseos de la gente.



En un mundo donde todos tienen voz y voto, es importante que las personas participen en la toma de decisiones. Esto fortalece la confianza en el gobierno y le ayuda a realizar bien su trabajo. También garantiza que las decisiones políticas respeten las necesidades, los gustos y los valores de la sociedad. Ser parte de este proceso permite a las personas supervisar el trabajo de los funcionarios públicos y evaluar su eficacia. Esto puede reducir las conductas deshonestas y mejorar los servicios públicos. Además, contribuye a una gestión gubernamental más transparente.

La toma de decisiones gubernamentales puede ser influenciada por personas comunes como tú y yo. Existen herramientas y métodos especiales que nos permiten participar activamente. Estos métodos también se conocen como mecanismos formales de participación ciudadana. Es como tener la oportunidad de influir en la política y gestionar los asuntos públicos., asegurando que sus opiniones y necesidades sean consideradas en el funcionamiento del gobierno. Estos incluyen la consulta pública, donde se solicita la opinión de la población en la creación de leyes y políticas; los presupuestos participativos, que permiten a los ciudadanos decidir cómo se utilizan los fondos públicos; los comités de vigilancia ciudadana, que supervisan la gestión pública, y los procesos electorales, que permiten a los ciudadanos elegir a sus representantes. Estos mecanismos facilitan una mayor inclusión y voz en los asuntos públicos. Por otro lado, la participación ciudadana también puede manifestarse de manera informal a través de protestas, movimientos sociales, redes de activismo y medios de comunicación alternativos, que presionan por cambios sociales y políticos desde la base de la sociedad.

- Existencia de Mecanismos Formales de Participación: Las formas formales de participación ciudadana en las decisiones gubernamentales implican el establecimiento de reglas. Los investigadores Fung y Wright señalan que



estos métodos podrían ser charlas públicas, votaciones sobre temas, grupos de asesoramiento u otras conversaciones organizadas entre el gobierno y la ciudadanía.

- **Frecuencia de Audiencias Públicas:** Las audiencias públicas son reuniones oficiales en las que los ciudadanos tienen la oportunidad de compartir sus opiniones y preocupaciones respecto a políticas públicas concretas. Gastil y Levine (2005) afirman que estas reuniones permiten que todos tengan voz y voto en las decisiones. Así, quienes establecen las normas escuchan las opiniones de la gente. Si estas reuniones se celebran con frecuencia y se realizan correctamente, pueden hacer que las decisiones del gobierno sean más creíbles y funcionen mejor.
- **Respuesta a Solicitudes de Información:** La respuesta a solicitudes de información se refiere a la capacidad del gobierno para proporcionar información solicitada por los ciudadanos de manera oportuna y completa. Roberts (2011) Cuando las autoridades responden bien a las preguntas, demuestran una clara dedicación a compartir información. Esto significa que se preocupan por ser abiertas y honestas. ¿Y saben qué? La gente confía más en ellas gracias a esto. Se trata de hacer lo correcto para obtener buenos resultados: una mayor transparencia genera mayor confianza pública.

Se fortalece la democracia, les da poder y ayuda a incluir a todos en la toma de decisiones. Además, facilita la toma de decisiones. Sumando diversos puntos de vista y conocimientos. Esto conduce a soluciones más justas y eficaces para los problemas que enfrenta una ciudad o un país.



3.2.4 *Satisfacción ciudadana*

La satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que los ciudadanos consideran que los servicios públicos y la gestión gubernamental responden de manera adecuada a sus necesidades y expectativas. Este concepto abarca tanto la calidad de los servicios prestados, como la eficiencia, accesibilidad, transparencia y el trato recibido por los usuarios. Cuando los ciudadanos perciben que sus demandas son atendidas con prontitud, justicia y efectividad, su satisfacción aumenta, lo que refuerza la confianza en las instituciones públicas. Además, la satisfacción ciudadana no solo se limita a la prestación de servicios, sino que también incluye la percepción de los ciudadanos sobre cómo el gobierno maneja los recursos, el cumplimiento de las promesas políticas y su capacidad de resolver problemas públicos. Un alto grado de satisfacción es fundamental para la estabilidad social y política, ya que fomenta un sentido de bienestar y legitimidad en la relación entre los ciudadanos y el Estado (Peters, 1998). Es un indicador clave de la efectividad y la legitimidad del gobierno local.

La satisfacción ciudadana se centra en la satisfacción de las personas con los servicios públicos. Es como un informe de las instituciones públicas. Si las personas consideran que sus necesidades, deseos y expectativas están bien atendidas, obtienen una alta puntuación. Es fundamental saber esto, ya que nos indica el buen funcionamiento de los servicios públicos y del gobierno. (Noveck, 2009).

La satisfacción ciudadana se puede medir a través de diversos indicadores, los servicios públicos pueden incluir muchos aspectos. Por ejemplo, su calidad, la atención que brindan a las personas, su facilidad de uso y su gestión abierta. La distribución justa de los recursos es otro aspecto. Estos factores pueden influir en la valoración que cada persona



hace de estos servicios. La valoración de cada persona puede variar según sus propias experiencias y cómo percibe que las políticas públicas la afectan a diario (Moynihan, 2008).

La satisfacción ciudadana es un indicador importante que refleja cuán efectivas y legítimas son las acciones del gobierno en la gestión pública. Según Van (2004), esta satisfacción se refiere a la valoración personal que los ciudadanos hacen sobre la calidad de los servicios públicos que reciben y sobre cómo perciben el desempeño del gobierno local. En otras palabras, mide cómo se sienten los ciudadanos respecto a lo que el gobierno les ofrece y cómo este se desempeña en sus funciones.

Desde una perspectiva más amplia, la satisfacción ciudadana también está relacionada con la confianza en las instituciones públicas y en los funcionarios que las representan. Las personas se sienten cómodas con la gestión de las cosas cuando valoran los servicios públicos. Esto les hace pensar positivamente en la política. También les motiva a participar más en los eventos y las decisiones de la comunidad.

Es importante destacar que la satisfacción ciudadana no solo se basa en la percepción individual, sino que también puede estar influenciada por factores sociales, culturales y económicos. Por ejemplo, si los beneficios que ofrece el gobierno son justos para todos, la satisfacción puede aumentar. También es importante que el gobierno gestione adecuadamente los cambios o las crisis. Esto puede ayudar a satisfacer las necesidades de la gente y aumentar su felicidad.

3.2.5 *Percepción de la calidad de los servicios públicos*

Según James (2009) argumenta que la percepción de la calidad de los servicios públicos está influenciada no solo por la experiencia directa de los ciudadanos, sino también por sus expectativas y por la información que reciben sobre el desempeño del gobierno.



- **Calidad de los Servicios Públicos:** Los servicios públicos se consideran buenos cuando satisfacen adecuadamente las necesidades de las personas, son fáciles de usar y funcionan correctamente. Moynihan (2008) sugiere que la percepción que las personas tienen de estos servicios puede influir significativamente en su nivel general de felicidad.
- **Efectividad de los Programas Municipales:** El éxito de los proyectos de la ciudad depende de si pueden alcanzar los objetivos establecidos en determinadas reglas y planes. Peters (1998) sostiene que la efectividad es fundamental para garantizar resultados tangibles que mejoren la vida de los ciudadanos y fortalezcan el apoyo público.

3.2.6 Confianza y percepción de la gestión municipal

La gente se siente feliz cuando cree en sus líderes y piensa que su ciudad está bien administrada. Esto significa que si los ciudadanos confían en sus autoridades y consideran que la administración municipal está gestionando eficazmente los recursos y servicios, es más probable que se sientan satisfechos con la actuación del gobierno. Bouckaert y Van de Walle (2003) sostienen que la confianza en el gobierno depende en gran medida de cómo los ciudadanos perciben la competencia, integridad y benevolencia de los funcionarios públicos. Cuando los funcionarios son vistos como competentes, es decir, capaces de gestionar eficientemente los recursos y resolver problemas públicos, los ciudadanos tienden a confiar más en las instituciones. La integridad, que se refiere a la honestidad y transparencia con la que los funcionarios actúan, también es crucial, ya que un gobierno percibido como corrupto o poco ético debilita gravemente la confianza de la población. Finalmente, la benevolencia, o el sentido de que los funcionarios actúan con el interés público en mente, asegurándose de que las políticas beneficien a la mayoría y no a intereses



particulares, refuerza la confianza ciudadana. Cuando estas tres cualidades están presentes, los ciudadanos sienten que pueden confiar en sus líderes para tomar decisiones justas y efectivas, lo que fortalece la legitimidad del gobierno y fomenta la cohesión social.

Grimmelikhuijsen y Klijn (2015) argumentan que la transparencia gubernamental puede aumentar la confianza ciudadana al permitir que los ciudadanos accedan a información clara sobre las acciones y decisiones del gobierno. Al abrir los procesos y datos gubernamentales a la vista pública, se fomenta un ambiente de mayor rendición de cuentas y se reduce la percepción de corrupción, lo que generalmente refuerza la confianza en las instituciones. Sin embargo, este efecto positivo no siempre es uniforme. Algunos argumentan que factores como la complejidad de la información disponible pueden moderar su impacto. Si la información es excesivamente técnica o difícil de entender para la población general, su accesibilidad no garantiza una mayor confianza, ya que puede generar confusión o desinterés. Además, las predisposiciones políticas de los ciudadanos juegan un papel importante: aquellos con visiones negativas preexistentes hacia el gobierno pueden interpretar la transparencia de manera crítica o desconfiar incluso de datos claros, mientras que quienes apoyan al gobierno pueden ser más indulgentes. Por lo tanto, aunque la transparencia es una herramienta poderosa para mejorar la confianza, su efectividad depende de cómo se presenta la información y de los marcos políticos e ideológicos de quienes la reciben.

- **Confianza en la Transparencia de las Autoridades Municipales:** La confianza en la transparencia se relaciona con la percepción de los ciudadanos sobre la honestidad, la integridad y la apertura de las autoridades locales en sus acciones y decisiones. Putnam (2000) argumenta que la



confianza pública es un activo clave para la gobernanza efectiva y la cohesión social.

- **Satisfacción con la Comunicación Municipal:** La satisfacción con la comunicación municipal se refiere a cómo los ciudadanos perciben la efectividad y la accesibilidad de la comunicación por parte de las autoridades municipales sobre políticas, decisiones y servicios. Noveck (2009) esto significa que si el gobierno habla abiertamente y trabaja bien, más personas se sumarán y estarán satisfechas con cómo se gestionan las cosas.

Los ciudadanos satisfechos pueden indicarnos el buen funcionamiento de la democracia y el gobierno. Es una señal clave que podemos usar para ver si, por ejemplo, los servicios públicos funcionan bien. Dado que los ciudadanos nos brindan esta información crucial, podemos usarla para mejorar la gobernanza y animar a más personas a participar en la democracia.

3.3 Marco conceptual

Acceso a la información pública: Se refiere a la capacidad de los ciudadanos para obtener información clara, precisa y actualizada sobre la gestión municipal. Esto podría incluir acceso a presupuestos, gastos, contratos y proyectos de inversión pública. Un acceso sin restricciones a esta información genera confianza en los ciudadanos, quienes perciben que no se ocultan decisiones o manejos administrativos, mejorando así su nivel de satisfacción con las autoridades locales.

Auditorías públicas accesibles: La realización de auditorías y la posibilidad de que estas estén disponibles para el público son esenciales para asegurar una gestión transparente. En Mañazo, la publicación de informes de auditoría, que demuestren la legalidad y eficiencia



cuando un pueblo hace un buen uso del dinero público, la gente empieza a confiar en sus líderes. Incluso se sienten satisfechos con la forma en que se gestionan los fondos.

Compromiso ético de los funcionarios: Los funcionarios públicos deben actuar de acuerdo con altos estándares éticos para garantizar una gestión transparente. Este compromiso ético refuerza la credibilidad de la municipalidad y mejora la percepción ciudadana de que las decisiones se toman pensando en el bienestar común, lo que genera satisfacción en la comunidad al confiar en una administración íntegra y justa.

Eficiencia y transparencia en contrataciones públicas: En la contratación pública, la transparencia es fundamental para evitar la corrupción y asegurar que los recursos municipales se usen de manera efectiva. Implementar procesos de contratación claros, con criterios objetivos y accesibles al público, fomenta la confianza de los ciudadanos en que las obras y servicios se manejan eficientemente, mejorando su satisfacción con la gestión municipal.

Participación ciudadana activa: Ser abierto y claro facilita la participación de las personas. Cuando tienen toda la información necesaria, pueden participar en la toma de decisiones más acertada. En Mañazo, la gente sentía que sus ideas importaban y eran consideradas al tomar decisiones, tienden a estar más satisfechos con la gestión municipal, ya que se ven como actores activos en el desarrollo de su comunidad.

Participación Ciudadana: Ser parte de la vida es fundamental para quienes viven en una democracia. Esto está estrechamente relacionado con la apertura y la honestidad. Cuando las personas comprenden y confían fácilmente en la información que se les proporciona, pueden participar más activamente en las decisiones que les importan.



Plataformas digitales accesibles: En un mundo cada vez más digital, contar con plataformas en línea donde los ciudadanos puedan consultar información relevante de manera rápida y sencilla es clave para la transparencia, debido a que aumenta la satisfacción ciudadana desarrollando plataformas digitales intuitivas y accesibles, donde se publiquen datos sobre obras públicas, presupuestos y trámites, facilitando la interacción entre la administración pública y la población.

Rendición de cuentas visible: La rendición de cuentas implica que el municipio a menudo comparte cómo gasta sus recursos y gestiona los proyectos. En Mañazo, la transparencia al respecto ayuda a la gente a saber si el dinero público se gasta correctamente y si los proyectos aprobados se ejecutan correctamente. Cuando la rendición de cuentas es evidente, la gente cree que hay menos corrupción y tiene más confianza en los responsables.

Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas es un componente esencial de la transparencia pública, ya que se refiere a la obligación que tienen las autoridades de informar y justificar sus acciones ante la ciudadanía. Este proceso implica que los funcionarios públicos deben ser responsables de sus decisiones y actuaciones, brindando explicaciones claras sobre el uso de recursos, la ejecución de políticas y los resultados obtenidos.

Satisfacción Ciudadana: La satisfacción ciudadana es un criterio fundamental para medir cuán efectiva es la gestión pública. La satisfacción de las personas con los servicios públicos depende de la calidad y el trato que reciben de los funcionarios. Además, las opiniones y la satisfacción de las personas no son fijas, sino que varían según la percepción de los estándares del servicio público y el nivel de atención de las autoridades.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general

Existe relación positiva entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024.

4.2 Hipótesis específicas

- Existe un regular nivel de transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024.
- El grado de satisfacción ciudadana es regular en la Municipalidad Distrital de Mañazo 2024.

4.3 Variables

Variable 1: Transparencia pública

- Dimensión 1: Acceso a la información
- Dimensión 2: Participación ciudadana

Variable 2: Satisfacción ciudadana

- Dimensión 1: Percepción de la calidad de los servicios públicos
- Dimensión 2: Confianza y percepción de la gestión municipal



4.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable X1: Transparencia pública	Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de información: • Facilidad de acceso a documentos públicos • Transparencia en la gestión financiera
	Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de mecanismos formales de participación • Frecuencia de audiencias públicas • Respuesta a solicitudes de información
Variable X2: Satisfacción ciudadana	Percepción de la calidad de los servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los servicios públicos • Efectividad de los programas municipales
	Confianza y percepción de la gestión municipal	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza en la transparencia de las autoridades municipales • Satisfacción con la comunicación municipal

Nota. Variables y dimensiones.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo se seleccionó para cuantificar y analizar objetivamente la percepción de los ciudadanos respecto a la transparencia pública y su relación con la satisfacción en los servicios municipales de la Municipalidad Distrital de Mañazo. Según Hernández et al., (2014), este enfoque proporciona datos cuantitativos que permiten una evaluación exacta de la relación entre las variables analizadas.

5.2 Método(s) aplicados a la investigación

El método utilizado es hipotético y deductivo. Según Moreno (2021) se formulan hipótesis específicas sobre la posible relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana, basadas en teorías previas y conocimientos existentes sobre la importancia de la transparencia en la gestión pública y su impacto en la percepción ciudadana.

5.3 Tipo de investigación

El estudio es de tipo básico, ya que busca comprender los fenómenos de la transparencia y la satisfacción ciudadana en su estado natural, sin aplicar intervenciones o manipulaciones directas (Castro , 2018). Esto permite establecer una base de conocimiento sólida sobre la relación entre ambos conceptos según (Mamani & Viracocha, 2023); en el contexto específico de la administración municipal se realizó un enfoque de literatura.

5.4 Nivel de investigación

La investigación constó de dos niveles de investigación correlacional y descriptivo; correlacional para el objetivo general que está orientado a identificar y analizar la relación existente entre la percepción de transparencia pública en la gestión municipal y la satisfacción de los ciudadanos. El nivel descriptivo para los objetivos específicos por que permitió hacer una descripción de cómo están distribuidas las variables (Domínguez, 2015).

5.5 Diseño de investigación

Se empleó un diseño no experimental, ya que no se manipulan variables ni se aplican intervenciones controladas (Mamani & Viracocha, 2023). En su lugar, se observó y analizó la relación natural entre la percepción de transparencia y la satisfacción ciudadana en el contexto real de la Municipalidad Distrital de Mañazo.

5.6 Población y muestra

El estudio se desarrolló en el distrito de Mañazo, ubicada en el Departamento de Puno, Provincia de Puno. Este ámbito geográfico se seleccionó debido a su relevancia para el contexto municipal estudiado, asegurando que los resultados sean pertinentes y aplicables a la comunidad local (Bernal, 2006).

5.6.1 Población

La población objetivo estuvo constituida por aproximadamente 3500 ciudadanos que interactúan directa o indirectamente con la Municipalidad Distrital de Mañazo durante el periodo de estudio. En ese marco Salgado (2007) sostiene que la población es el total de los investigados. En tal razón estos ciudadanos representan usuarios potenciales de servicios Municipales y tienen una experiencia relevante para opinar sobre la transparencia y la satisfacción en la gestión Municipal.

5.6.2 Muestra

Para garantizar la representatividad de la población, se aplicó un muestreo aleatorio simple en el cual se seleccionó al azar a 347 ciudadanos entre aquellos que acuden a la Municipalidad.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 3500}{0.05^2(3500 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 347$$

Esta muestra permitió generalizar los resultados obtenidos a partir de las respuestas recogidas y se ofreció conclusiones válidas sobre la relación entre transparencia y satisfacción ciudadana (Mamani & Viracocha, 2023).

5.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

5.7.1 Técnica

Se utilizó la técnica de encuesta como método principal de recolección de datos. La encuesta se diseñó de manera estructurada y se aplicó de forma presencial según la accesibilidad de los participantes, permitiendo obtener información detallada sobre las percepciones y opiniones de los ciudadanos respecto a la transparencia y la satisfacción en la municipalidad. Según (Guevara, 2012) la encuesta es una técnica que permite extraer toda la información del entrevistado.

5.7.2 Instrumento

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario diseñado específicamente para medir variables relacionadas con la percepción de transparencia y la satisfacción con



los servicios Municipales. El cuestionario se basó en escalas de medición validadas previamente y se ajustó para capturar de manera precisa las opiniones y percepciones de los encuestados.

Para los análisis de resultados se empleó el siguiente baremo:

Tabla 2
Baremo para las dos variables

	Baja	Regular	Alta
Transparencia pública	38-56	57-75	76-94
Satisfacción ciudadana	38-56	57-75	76-94

Nota. Escala de puntuaciones para evaluar los niveles.

5.8 Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1 Confiabilidad

Comprobamos la fiabilidad del cuestionario mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Esta herramienta nos ayuda a determinar si existe una conexión entre las diferentes preguntas del cuestionario. Es una forma de determinar si las respuestas son consistentes.

Tabla 3
Prueba estadística de Alfa de Cronbach para transparencia pública

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	10

Nota. Alfa de Cronbach

La Tabla 3 muestra la fiabilidad de nuestra herramienta al verificar la transparencia pública. La impresionante puntuación de 0,870 indica que nuestra herramienta funcionó a la perfección. Esta puntuación más alta demuestra que nuestro análisis fue preciso. En

resumen, si obtenemos una puntuación superior a 0,8, significa que nuestra herramienta está haciendo un excelente trabajo.

Tabla 4
Confiabilidad para satisfacción ciudadana

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	20

Nota. Alfa de Cronbach

En la Tabla 4 muestra los resultados de la prueba de Alfa de Cronbach para medir la satisfacción ciudadana, con un valor de 0,946, lo que indica una excelente confiabilidad del instrumento de evaluación. Este alto coeficiente en las preguntas incluidas es altamente consistentes y eficaces para capturar el concepto de satisfacción ciudadana. El Alfa de Cronbach superior a 0,9 refuerza la validez del cuestionario, asegurando que las mediciones realizadas son precisas y confiables para el análisis de la satisfacción en la ciudadanía.

5.8.2 Validez

La validez del instrumento fue evaluada mediante el juicio de expertos, que consistió en la revisión y evaluación del cuestionario por parte de especialistas del área relevante. Estos expertos proporcionaron retroalimentación sobre la adecuación y relevancia de las preguntas formuladas para medir las variables de estudio, asegurando que el instrumento capture de manera precisa las dimensiones de transparencia y satisfacción ciudadana en el contexto Municipal de Mañazo.

5.9 Procedimiento de tratamiento de datos

El procesamiento de la información recopilada se llevó a cabo utilizando dos herramientas principales: SPSS versión 25 y Excel 2019. Ambos programas son

ampliamente reconocidos por su capacidad para gestionar y analizar datos de manera eficiente.

- Excel 2019: Esto nos permitió crear gráficos y tablas. Contar con estas herramientas visuales nos facilitó la visualización de los primeros resultados. Después, pudimos profundizar en el análisis de datos con SPSS.
- SPSS versión 25: Este software estadístico fue utilizado para la generación de estadísticas descriptivas y la realización de análisis inferencial. Este programa permitió la contratación de objetivos e hipótesis formuladas en el estudio, proporcionando herramientas para la aplicación de pruebas estadísticas adecuadas según la naturaleza de los datos recogidos.

5.10 Diseño de contrastación de hipótesis

La prueba de Tab de Kendall, se empleó para evaluar la relación entre las variables de estudio que no presenten una distribución normal. Este método es adecuado para analizar la asociación monotónica entre variables cuantitativas ordinales o no paramétricas.

Para ellos Promedios, se realizó el análisis correlacional, se utilizó tablas descriptivas para las variables categóricas o nominales incluidas en el cuestionario. Estas tablas proporcionaron una visión general de la distribución de las respuestas entre las diferentes categorías, lo cual es fundamental para comprender las tendencias y patrones en los datos recolectados.

Resultados y formulación de hipótesis general

- Hi: “Existe relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024”.

- Ho: “No existe relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024”.

Indica el riesgo que podemos asumir si descartamos la hipótesis nula (la posibilidad que inicialmente consideramos verdadera), incluso si resulta que siempre hemos acertado. En esta investigación específica, aceptamos un 5 % de error. Se escribe así: $\alpha = 0,05$.

La regla de decisión establece que se debe rechazar la hipótesis nula (Ho) cuando el p-valor es mayor que 0,05, y aceptar la hipótesis alternativa (H1) cuando el p-valor es menor que 0,05. Para llevar a cabo esta evaluación, se utiliza la prueba estadística Tau-b de Kendall.

Tabla 5
Contrastación de hipótesis general

	Valor	T aproximada	Significación
Tau-b de Kendall	,417	11,881	,000
N	347		

Nota. Análisis de significancia entre transparencia publica y satisfacción ciudadana.

La Tabla 5 muestra algo interesante. La puntuación Tau-b de Kendall fue de 0,417. Esta puntuación indica la conexión entre dos factores: la transparencia pública y la satisfacción de la gente con el municipio. Además, el nivel de significancia fue de 0,000, mucho menor que 0,05. Por lo tanto, sabemos que esta conexión no es casual. Es un vínculo real e importante. A medida que el municipio se vuelve más abierto, la gente se siente más satisfecha. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa (Hi), que establece que hay una relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo.

Esta transparencia pública se debe a que las instituciones gubernamentales proporcionan información clara y accesible sobre sus actividades, presupuestos y decisiones,

permitiendo que los ciudadanos comprendan cómo se manejan los recursos públicos. La satisfacción de los ciudadanos, en consecuencia, se incrementa cuando sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta y que tienen la capacidad de participar activamente en la gestión pública. Esta relación entre transparencia y satisfacción fomenta una mayor confianza en las autoridades, impulsando así un ambiente de colaboración y responsabilidad compartida. Además, la transparencia contribuye a la rendición de cuentas, lo que a su vez refuerza la legitimidad de las instituciones ante la ciudadanía.

Descripción de la hipótesis específica 1

Tabla 6

Contrastación de hipótesis sobre la transparencia pública

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación
Chi-cuadrado	869,507 ^a	45	,000
Razón de verosimilitud	359,399	45	,000
Asociación lineal por lineal	167,317	1	,000
N de casos válidos	347		

Nota. Resultados descriptivos de la media.

Según los datos presentados en la Tabla 6, respecto a la variable nivel de transparencia pública se obtuvo una significancia de 0,000, en donde representa de que la mayoría considera la transparencia en la municipalidad como regular. Estos resultados indican que, aunque hay un nivel aceptable de transparencia, aún hay margen para mejorar la claridad y accesibilidad de la información pública. En el que existe un regular nivel de transparencia pública.



La transparencia pública se debe a la disponibilidad y claridad de la información, así como a la rendición de cuentas por parte de las autoridades, elementos fundamentales para generar confianza en la gestión municipal y promover una mayor participación ciudadana.

Descripción de la hipótesis específica 2

Tabla 7

Contrastación de hipótesis sobre la satisfacción ciudadana

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación
Chi-cuadrado de Pearson	653,398 ^a	48	,000
Razón de verosimilitud	325,279	48	,000
Asociación lineal por lineal	207,292	1	,000
N de casos válidos	347		

Nota. Resultados descriptivos de la media.

La Tabla 7 muestra que los habitantes del Municipio Distrital de Mañazo están bastante satisfechos. Los datos indican que la puntuación de satisfacción ciudadana fue de 0.000. Esto significa que la mayoría de la gente piensa que los servicios locales están haciendo lo suficiente para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, no todo es color de rosa. También hay margen de mejora. Al mejorar la calidad de los servicios y atender las preocupaciones de la gente, la situación podría mejorar aún más. En otras palabras, la gente podría estar aún más satisfecha.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación de resultados

Después, utilizamos la prueba Rho de Spearman. Esto nos ayudó a ver si nuestras conclusiones eran coherentes. Después, analizamos con más detalle los hallazgos mediante un análisis descriptivo, como si estuviéramos pintando un cuadro con palabras. Bueno, nuestro objetivo era responder a las grandes preguntas iniciales. A continuación de plante la hipótesis:

Formulación de hipótesis:

- Ha: Los datos no siguen una distribución normal.
- Ho: Los datos siguen una distribución normal.

Criterio de evaluación:

Si el valor de significancia es menor a 0,05, se acepta Ha; de lo contrario, se acepta

Ho.

Tabla 8

Análisis de kolmogorov para la normalidad

Prueba de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Transparencia pública	,175	347	,000
Satisfacción ciudadana	,173	347	,000

Nota: Uso de prueba kolmogorov por ser mayor a 50 datos.



En esta investigación se encuestó a 347 encuestados, en tal es adecuada usar la prueba de normalidad kolmogorov por ser mayor a 50 datos, en el que se aprecia en la transparencia publica tuvo una significancia de 0,000 menor a 0,05 en tal sentido los datos no siguen una distribución normal.

Por otro lado, al analizar la felicidad de los ciudadanos, nuestras cifras fueron cruciales: 0,000, que es inferior a 0,05. Esto significa que nuestra información no estaba alineada como esperábamos. Esto nos llevó a usar estadísticas especiales, como la prueba de correlación de Spearman (Rho). Esta prueba nos ayudó a ver cómo se relacionaban los diferentes aspectos que estudiábamos.

Análisis e interpretación de resultados

Resultado Del Propósito General

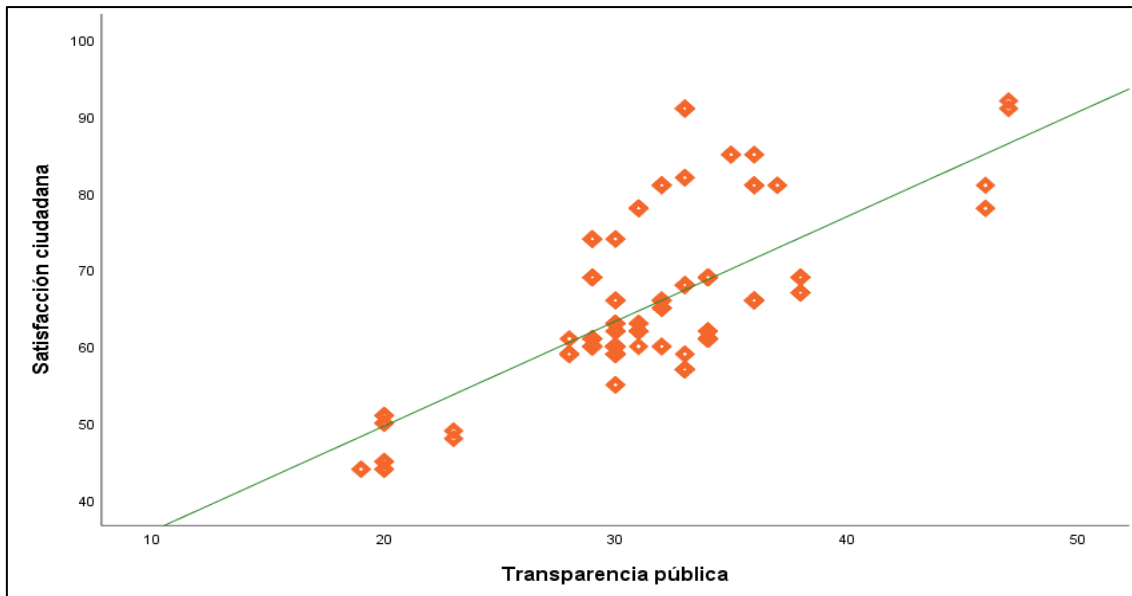
Transparencia pública y la satisfacción ciudadana

Se estableció el propósito: “Determinar la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024”. Para ello se muestra la tabla a continuación:

Tabla 9
Correlación rho sobre transparencia pública y satisfacción ciudadana

		Transparencia pública	Satisfacción ciudadana
Transparencia pública	Correlación	1,000	,531
	Sig.	.	,000
	N	347	347
Satisfacción ciudadana	Correlación	,531	1,000
	Sig.	,000	.
	N	347	347

Nota. Correlaciones significativas a 5%.

Figura 1*Transparencia pública y satisfacción ciudadana*

Nota. El diagrama de dispersión muestra tendencia positiva.

La tabla 9 nos permite observar la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo. Existe una relación positiva con una fuerza de 0,531. Esto sugiere que cuando las personas perciben mayor transparencia del sector público, la satisfacción ciudadana suele aumentar. También estudiamos la probabilidad de que esta relación se debiera al azar y encontramos un valor de $p=0,000$. Esto significa que hay menos de un 5 % de probabilidad de equivocarnos, que es lo que los estadísticos buscan como garantía. En resumen, estamos bastante seguros de que existe una relación entre la transparencia pública y la satisfacción de los habitantes de la Municipalidad Distrital de Mañazo.

Con Respecto Al Resultado Especifico 1

Nivel de transparencia

Se planteo como propósito: “Evaluar el nivel de transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024”, para ello se muestra los resultados en la tabla:

Tabla 10

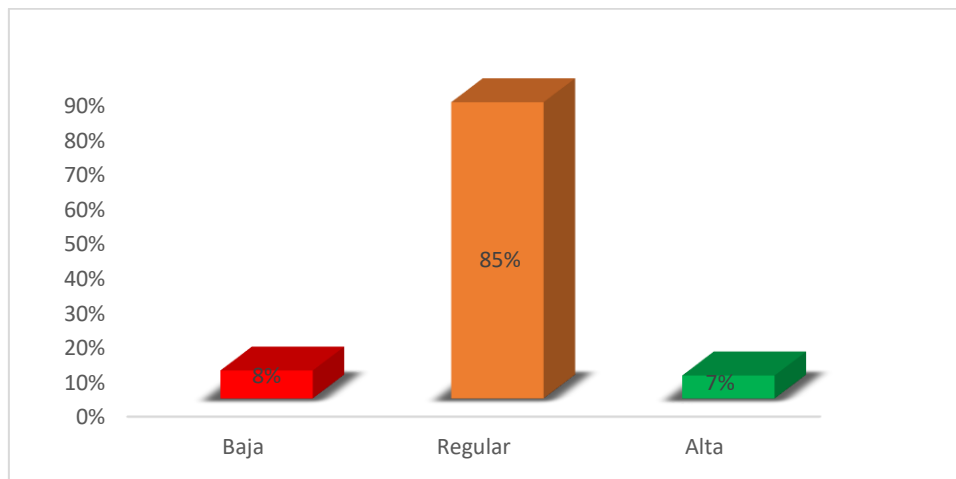
Nivel de Transparencia pública en la Municipalidad de Mañazo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	28	8%
Regular	296	85%
Alta	23	7%
Total	347	100%

Nota. Tabla de frecuencia el nivel de transparencia.

Figura 2

Descripción gráfica sobre el nivel de Transparencia pública



Nota. Análisis de frecuencias.

La Tabla 10 y la Figura 2 muestran el nivel de transparencia pública en la Municipalidad de Mañazo, evaluado a partir de las respuestas de 347 encuestados. Del total, el 85% considera que la transparencia es regular, lo que indica que la mayoría no percibe ni un alto ni un bajo grado de transparencia en la municipalidad. Por otro lado, un 8% percibe un bajo nivel de transparencia, indicando que la información no es clara, accesible ni suficiente, y que la participación ciudadana es limitada y un 7% lo considera alto, destacando que la información es clara, accesible y suficiente, y que la municipalidad cumple eficazmente con la publicación de datos, rendición de cuentas y fomento de la participación ciudadana. Con esta información podemos decir que la mayoría de los encuestados percibe

un nivel de transparencia regular en la Municipalidad de Mañazo, lo que indica que existe una percepción intermedia respecto a la claridad y accesibilidad de la información pública y la participación ciudadana.

Con Respecto Al Resultado Especifico 2

Grado de satisfacción ciudadana

Cuyo propósito fue: “Determinar el grado de satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo 2024”, se detalla el resultado.

Tabla 11

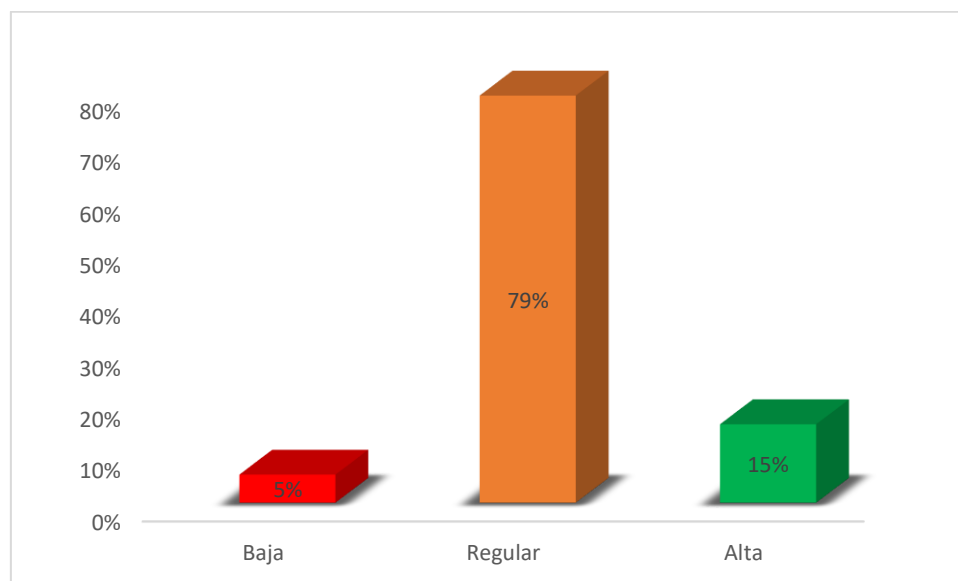
Nivel de Satisfacción ciudadana en la Municipalidad de Mañazo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	19	5%
Regular	275	79%
Alta	53	15%
Total	347	100%

Nota. Tabla de frecuencia sobre el nivel de satisfacción.

Figura 3

Descripción gráfica sobre el nivel de Satisfacción ciudadana



Nota. Análisis de frecuencias.



Los habitantes de Mañazo compartieron sus impresiones sobre su ciudad en la Tabla 11 y la Figura 3. Los resultados, de todos los que respondieron, 79 de cada 100 dijeron sentirse bastante bien con los servicios públicos y la gestión de la ciudad. Por otro lado, 15 de cada 100 se mostraron muy satisfechos, lo que significa que están bastante satisfechos con el progreso. Sin embargo, 5 de cada 100 no estaban nada satisfechos. No les gustaba la calidad de los servicios, desconfiaban de los responsables y percibían falta de transparencia. ¿Qué podemos concluir de esto? Bueno, la mayoría de la gente ve margen para que su ciudad mejore, pero aún creen que está haciendo un trabajo aceptable.

6.2 Discusión de resultados

La transparencia en la labor gubernamental se relaciona con la satisfacción ciudadana. Hoy en día, esta idea cobra mayor importancia. Numerosos estudios indican que la transparencia y la rendición de cuentas contribuyen a generar confianza en el gobierno. Este estudio busca determinar cómo la transparencia gubernamental afecta la satisfacción ciudadana. Estos hallazgos se basarán en el conocimiento actual sobre este tema.

Los resultados de esta investigación revelan que un 70% de los encuestados perciben que la falta de transparencia en la gestión pública está relacionada con su insatisfacción con los servicios proporcionados por las autoridades. Esta cifra sugiere una correlación significativa entre la percepción de transparencia y la satisfacción ciudadana con un $Rho=0,531$, indicando que a medida que los ciudadanos sienten que la gestión pública es opaca, su nivel de satisfacción disminuye. Este resultado es consistente con el estudio de Osorio y Barreto (2022), que reporta que un 65% de los ciudadanos siente que la comunicación unidireccional del Estado limita su satisfacción con la gestión pública. Asimismo, Arévalo y Barbarán (2021) sostienen que la falta de información bidireccional y la escasa participación de los ciudadanos son factores que perpetúan esta insatisfacción.



Asimismo, el 75% de los encuestados en tu estudio consideraron que el acceso a información clara y oportuna es crucial para construir confianza en las instituciones. Este resultado resuena con la investigación de Saavedra y Vásquez (2021) quienes hallaron que un 68% de la población cree que la mejora en el acceso a la información incrementa la confianza en la administración pública. Además, el trabajo de Fernández (2020) que exploró la relación entre transparencia y percepción de calidad en los servicios, encontró que un 72% de los ciudadanos está dispuesto a participar activamente si se les proporciona información adecuada sobre las políticas públicas y del mismo modo Bañuelos et al., (2023) que dieron a conocer que el agrado ciudadano estaba influenciado por la infraestructura.

Pico y Linzán (2023); Valle (2021) dan a conocer que la relación entre estas dos variables es directa; cuando los ciudadanos tienen acceso a información relevante y comprensible sobre las acciones y decisiones del gobierno, su confianza en las instituciones aumenta, lo que a su vez potencia su satisfacción con los servicios públicos. Por otro lado, un 80% de los participantes manifestaron que la corrupción influye negativamente en su percepción de la calidad de vida. Este resultado corrobora los resultados de Zavaleta (2023) que señala que el acceso a servicios básicos se ve afectado por prácticas corruptas, creando un ciclo vicioso donde la falta de transparencia y la corrupción reducen la satisfacción ciudadana y debilitan la legitimidad del gobierno. Cerquin y Gálvez (2020); Gutiérrez (2021) también confirma esta relación, argumentando que las prácticas corruptas generan desconfianza, lo que resulta en un aumento de la insatisfacción ciudadana con respecto a la gestión pública.

Además, es importante señalar que la satisfacción ciudadana no solo se ve afectada por la percepción de la transparencia, sino también por la eficacia de la gestión pública. Según los datos, un 65% de los encuestados también mencionó que la calidad de los servicios



públicos es un factor determinante en su nivel de satisfacción. Este hallazgo es respaldado por Rojas y Mendoza (2022), quienes encontraron que un 70% de los ciudadanos considera que la efectividad en la prestación de servicios es esencial para su satisfacción con la administración pública y también por Lingán et al., (2024) que mostraron resultados similares. Esto sugiere que, aunque la transparencia es un componente esencial, debe ir acompañada de una gestión pública eficaz y centrada en el ciudadano.

Finalmente, la investigación de Pérez (2021) destaca que la participación ciudadana se ve incrementada en contextos donde existe un mayor acceso a información pública, lo que también contribuye a una mayor satisfacción. Por su parte Mamani y Arisaca (2021) sostuvieron que las políticas que integren estos dos aspectos que son la transparencia y eficacia en la gestión tienen el potencial de mejorar significativamente la experiencia ciudadana y, en consecuencia, Araujo (2021) sostuvo que también mejora su satisfacción general, lo que dan a conocer que la interrelación entre transparencia, corrupción y eficacia en la gestión pública es crucial para comprender la satisfacción ciudadana en el contexto actual.

Los resultados de este estudio resaltan la importancia de implementar políticas públicas efectivas que promuevan la transparencia y el acceso a la información, lo que a su vez podría mejorar la satisfacción ciudadana, en razón a ello es fundamental que las autoridades desarrollen estrategias que faciliten la participación ciudadana y garanticen la rendición de cuentas en la gestión pública, por lo que también es necesario que se realicen campañas de sensibilización sobre la importancia de la transparencia y se implementen mecanismos de retroalimentación que permitan a los ciudadanos expresar sus inquietudes y sugerencias, fortaleciendo así la confianza en las instituciones y, por ende, la efectividad de las políticas públicas.



CONCLUSIONES

PRIMERA. El análisis reveló un coeficiente de correlación significativo de 0,531, esto demuestra que cuando las personas sienten que las cosas son más abiertas y claras, se sienten más satisfechas con lo que hace su ciudad. Una prueba llamada Tau-b de Kendall arrojó una puntuación de 0,417. Esto significa que existe una relación entre la felicidad de las personas y la apertura que perciben de su ciudad. Además, la prueba arrojó un número muy especial, 0,000, mucho menor que un número como 0,05. Así que ahora sabemos con certeza que cuando una ciudad es más abierta con sus habitantes, estos se sienten más satisfechas con ella. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_i), en el que existe una relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo.

SEGUNDA. Al realizar el análisis, se obtuvo, el 85% de los participantes consideró que la transparencia fue regular, lo que indicó que la mayoría no percibía ni un alto ni un bajo grado de transparencia en la Municipalidad Distrital de Mañazo. Por otro lado, se obtuvo una significancia de 0,000, el cual indica que las percepciones de los encuestados son influenciadas significativamente entre sí, lo que refuerza la idea de que la mayoría considera la transparencia en la Municipalidad como regular.

TERCERA. Los datos analizados revelaron que el 79% de los encuestados calificó su satisfacción como regular. Esto indica que tienen una percepción intermedia sobre la calidad de los servicios públicos y la gestión municipal, se obtuvo una un valor de 0,000, lo que indica que la satisfacción entre los encuestados es positiva.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda al titular de pliego de la Municipalidad Distrital de Mañazo implementar estrategias que fortalezcan la transparencia pública, debido a que con esto se puede mejorar la claridad y el acceso a la información relacionada con las actividades municipales, los presupuestos y las decisiones. Al fomentar espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas también es fundamental, ya que estos elementos no solo aumentan la percepción de transparencia, sino que contribuyen a un mayor compromiso y confianza de los ciudadanos en la gestión Municipal.

SEGUNDA. Que la oficina del portal de transparencia implemente un plan de acción enfocado en mejorar la percepción de transparencia entre los ciudadanos. Esto podría incluir el desarrollo de plataformas digitales para la difusión de información pertinente, la realización de talleres o foros donde se explique el funcionamiento de la municipalidad y se escuchen las inquietudes de los ciudadanos.

TERCERA. Que la Oficina de atención al ciudadano implemente un programa de mejora continua para abordar las preocupaciones de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos. Esto podría incluir encuestas periódicas para recoger opiniones más detalladas, así como la creación de un canal de comunicación efectivo que permita a los ciudadanos expresar sus necesidades y sugerencias.



REFERENCIAS

- Araujo, C. S. (2021). Gestión pública municipal y la percepción de la población de la ciudad de Puno. *Tesis*. Universidad Privada San Carlos, Puno - Perú. Obtenido de <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/105>
- Arévalo, R. A., & Barbarán, H. P. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. *ciencialatina*, 5(4), 5526-5539. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.705
- Bañuelos, V. H., García, F. M., Vega, R. M., & Llamas, B. I. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísticas*, 12(24), 70 - 96. doi:<https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Bogotá: Pearsón.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*. Obtenido de https://repub.eur.nl/pub/41531/Metis_173778.pdf
- Castro , A. (2018). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Trillas.
- Cerquin, M. L., & Gálvez, F. I. (2020). Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019. *Tesis*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca – Perú. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS%20FINAL%20GESTION-%20PUBIICA.pdf?sequence=1>



- Cunill, N. (2006). La transparencia en la gestión pública: ¿Cómo construirle viabilidad? Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública. *Estado, gobierno, gestión pública*. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/estado-gobierno-gestion-publica/articulo/la-transparencia-en-la-gestion-publica-como-construirle-viabilidad>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Manual de Transparencia Municipal*. Lima, Perú: Informe de Adjuntía 005-2022-DP/AAC. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2023/04/Manual-de-transparencia-municipal.pdf>
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica* (3° ed.). Trujillo-Perú, Perú: Universidad Católica los ángeles de Chimbote. Obtenido de https://evidencia.com/wp-content/uploads/2016/01/Manual_metodologia_investigacion_evidencia.pdf
- Fung, A. (2015). Putting the public back into governance: The challenges of citizen participation and its future. *Public Administration Review*. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/puar.12361>
- Fung, A., & Wright, E. O. (2003). *Deepening democracy: Institutional innovations in empowered participatory governance*. Verso Books.
- Gastil, J., & Levine, P. (2005). *The deliberative democracy handbook: Strategies for effective civic engagement in the twenty-first century*. Jossey-Bass.
- Grimmelikhuijsen, S., & Klijn, A. (2015). *The effects of judicial transparency on public trust: Evidence from a field experiment*. *Public Administration*. Public Administration. Obtenido de https://pureadmin.qub.ac.uk/ws/portalfiles/portal/515734917/The_effects_of_transparency_regulation.pdf



- Guevara, R. D. (2012). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto (2da ed.)*. Limusa.
- Gutierrez, F., Gutierrez, R., Gutierrez, S., Ramos, A., Ramos, L., & Orue, C. O. (2023). Calidad y satisfacción en el centro de servicios de atención al usuario (CONNECTAMEF) de la región altioplánica peruana. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.115>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. edici ed.). M. G. Hill. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Holmberg, S., & Rothstein, B. (2012). *Good government: The relevance of political science*. Edward Elgar Publishing.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Obtenido de <https://www.cambridge.org/core/books/abs/experiments-in-public-management-research/expectations-of-and-satisfaction-with-public-services/062C7E13BA8617B3F93F341BCC27230D>
- Lingán, I. G., Ramón, A. B., Flores, C. P., Flores, G. L., & Capcha, J. C. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018 – 2023. *La Revista de Climatología*, 24. doi:10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729
- Mamani, R., & Viracocha, R. (2023). *El investigador - Para principiantes de la investigación* (1ra. Edición ed.). Puno, Perú: Ruah de Dios. Obtenido de



<https://www.goodreads.com/book/show/195033481-para-principiantes-de-la-investigaci-n>

Mamani, V., & Arisaca, W. (2021). Transparencia en la gestión pública y su incidencia en el derecho al acceso a la información. *Gestionar, Revista de empresa y gobierno*, 1(3), 40-51. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.003>

Merino, M. (2018). *Opacidad y corrupción: las huellas de la captura. Ensayo sobre la definición del problema que entrelaza al Sistema Nacional de Transparencia y al Sistema Nacional Anticorrupción. Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de. Obtenido de* <https://itaipue.org.mx/documentos/2020/cuadernillos/Cuadernillo26.pdf>

Moreno, E. (21 de 03 de 2021). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis. Obtenido de LA POBLACIÓN EN UNA INVESTIGACIÓN: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>*

Moynihan, D. P. (2008). *The dynamics of performance management: Constructing information and reform*. Georgetown University Press.

Noveck, B. S. (2009). *Wiki government: How technology can make government better, democracy stronger, and citizens more powerful*. Brookings Institution Press.

Osorio, M. A., & Barreto, P. L. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar*, 32(83), 17-34. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v32n83.99884>

Peters, B. G. (1998). *Comparative public administration: A global perspective*. Edward Elgar Publishing.

Pico, G. B., & Linzán, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo,



provincia de Manabí. *MQRInvestigar*, 7(4), 1102–1119.

doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon and Schuster.

Roberts, N. C. (2006). Public deliberation in an age of direct citizen participation. *American Political Science Review*, 100(3), 369-384.

Roberts, N. C. (2011). *Justifying transparency*. University of Michigan Press.

Saavedra, T., & Vásquez, N. K. (2021). Acceso a la información pública y transparencia de los actos administrativos de la Municipalidad Distrital de Punchana – 2019. *Tesis*. Universidad Científica del Perú, Iquitos - Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1578/TEDDY%20SAAVEDRA%20P%20C3%89REZ%20Y%20NIKKI%20KRISTIAM%20V%20C3%80SQUEZ%20CHONG%20-%20TESIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Salgado, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos Liberabit. *Revista de Psicología*, 71-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68601309>

Schedler, A. (2004). *¿Qué es la rendición de cuentas? Instituto Federal de Acceso a la Información Pública*. Obtenido de <https://infocdmx.org.mx/capacitacion/documentos/JURIDICO08/LECTURAS/MODULO%202/RENDICIONDECUENTAS.pdf>

Soto, J. A. (2022). Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios del Programa nacional de oportunidades laborales del MTPE– Lima 2021. *Tesis*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/44ec98d9-4b24-4038-98f0-1f532e13a694/content>



- Stiglitz, J. (2002). *Transparency in government. The Right to Tell: The Role of Mass Media in Economic Development*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/The_Right_to_Tell.html?id=56punueI7G0C&redir_esc=y
- Valle, R. (2021). La eficacia de la normativa sobre transparencia: percepciones de los responsables municipales en España. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*(37), 30–48. doi:<https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10872>
- Van, R. (2004). The Measurement of Overall Citizen Satisfaction. *Public Performance & Management Review*. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/3381143>
- Wilson, J. Q. (2005). *The politics of regulation*. Basic Books.
- Zavaleta, E. M. (2023). La Corrupción en la Administración Pública y su impacto en el desarrollo político, económico y social, en el contexto Peruano. *Comuni@cción*, 14(1), 72–85. doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.14.1.786>
- Zevallos, B., Calloapaza, S. M., & Cari, A. G. (2022). Gobernaza y niveles de transparencia en la gestión pública en el distrito de Ilo-2020. *Revista de Investigaciones Empresariales*, 3(1), 6-14. Obtenido de <https://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIC/article/view/538>
- Zevallos, J. A. (2021). Gobernaza y niveles de transparencia en la gestión pública en el distrito de Ilo-2020. *Tesis*. Escuela de Postgrado San Francisco Xavier SFX, Arequipa - Perú. Obtenido de http://repositorio.sfx.edu.pe/bitstream/handle/SFX/54/Zevallos%20Banda%2C%20Jose%20Augusto%20Jhonadan_SFX.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, M. (2020). *La importancia de la transparencia en la gestión pública*. Editorial Universitaria. <https://www.editorialuniversitaria.com/transparencia-gestión-publica>



Martínez, L. (2019). *Participación ciudadana y transparencia: un vínculo necesario*.

Revista de Ciencias Sociales, 12(3), 30-40.

<https://www.revistacienciassociales.com/participacion-transparencia>

Ríos, A. (2021). *Evaluación de la satisfacción ciudadana en gobiernos locales*. Universidad

de Puno. <https://www.universidadpuno.edu.pe/satisfaccion-ciudadana>



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

Relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESTADÍSTICA
P. General	O. General	H. General	Variable X: Transparencia pública (Schedler, 2004)	Acceso a la información	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de información: Facilidad de acceso a documentos públicos Transparencia en la gestión financiera 	ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo DISEÑO DE INVESTIGACION: No Experimental TIPO DE INVESTIGACION: Básica NIVEL DE INVESTIGACION: Correlacional POBLACION 3500 ciudadanos. MUESTRA: 347 ciudadanos TECNICAS E INSTRUMENTO: Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.
¿Cuál es la relación entre la transparencia pública y la satisfacción en la ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024?	Determinar la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024.	Existe relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024.		Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de mecanismos formales de participación Frecuencia de audiencias públicas Respuesta a solicitudes de información 	
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024? ¿Cuál es el grado de satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar el nivel de transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024. Determinar el grado de satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> Existe un regular nivel de transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Mañazo, 2024 El grado de satisfacción ciudadana es regular en la Municipalidad Distrital de Mañazo 2024. 	Variable Y: Satisfacción ciudadana (Van, 2004)	Percepción de la calidad de los servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de los servicios públicos Efectividad de los programas municipales 	
				Confianza y percepción de la gestión municipal	<ul style="list-style-type: none"> Confianza en la transparencia de las autoridades municipales Satisfacción con la comunicación municipal 	



216	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
217	5	4	4	3	2	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
222	3	3	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
223	3	3	3	3	2	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
224	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4
225	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
227	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3
228	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3
229	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
230	4	4	5	4	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
231	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
232	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3
234	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
236	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
238	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
239	3	3	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
240	3	3	3	3	2	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
241	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4
242	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
244	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3
245	3	3	4	4	2	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
246	4	4	5	4	2	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
247	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
248	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	2	2	3	3	2	3	3	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
252	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
253	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
254	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3
255	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
257	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
258	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
260	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
261	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
262	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
263	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
265	5	4	4	3	2	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
266	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
268	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
270	4	4	5	4	2	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3



326	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3		
327	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1	1	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3		
328	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3		
329	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3		
330	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
331	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
332	2	2	3	3	2	3	3	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
333	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
334	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
335	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
336	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
337	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
338	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
339	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
340	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
341	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
343	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
345	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
346	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
347	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3

Anexo 3. Instrumento

Encuesta:

Estimado(a) ciudadano(a):

Nos dirigimos a usted con la finalidad de invitarlo a participar en un estudio que tiene como objetivo determinar la relación entre la transparencia pública y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mañazo durante el año 2024.

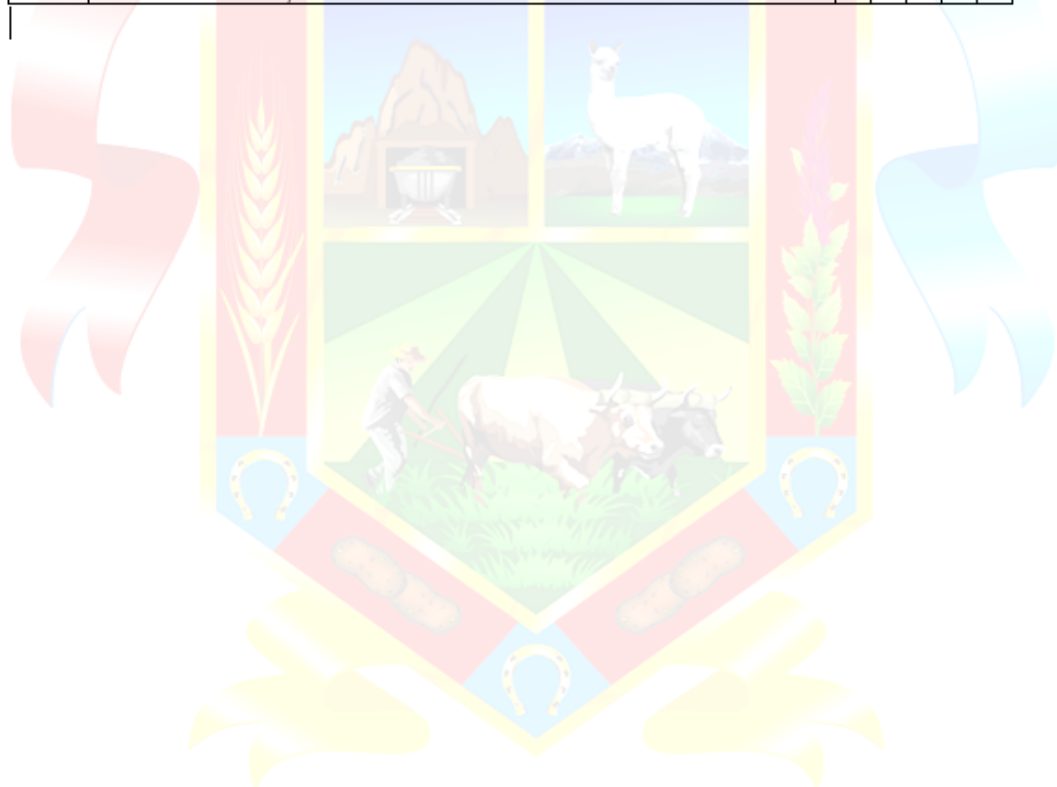
El cuestionario consta de dos secciones principales: la primera sección se centra en la **transparencia pública** y la segunda sección en la **satisfacción ciudadana**. A continuación, encontrará una serie de afirmaciones para las cuales le solicitamos que indique su nivel de acuerdo utilizando la siguiente escala de Likert:

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Neutral**
4. **De acuerdo**
5. **Totalmente de acuerdo**

No.	Pregunta	1	2	3	4	5
Transparencia Pública						
Dimensión 1: Acceso a la información						
1	La información disponible en el sitio web municipal es clara y comprensible.					
2	La información sobre proyectos y decisiones municipales está actualizada.					
3	La municipalidad proporciona suficiente información sobre sus actividades y decisiones.					
4	Está satisfecho con la transparencia en la publicación de los presupuestos municipales.					
5	La información sobre contrataciones y licitaciones públicas está disponible y es accesible para los ciudadanos.					
6	La municipalidad publica informes periódicos sobre el avance de los proyectos municipales.					
7	La información sobre el uso de recursos públicos es transparente y accesible.					
Dimensión 2: Participación ciudadana						
8	Las audiencias públicas son efectivas para conocer y discutir los asuntos municipales.					
9	La municipalidad ofrece suficientes oportunidades para la participación ciudadana.					
10	Las opiniones y sugerencias de los ciudadanos son tomadas en cuenta por la municipalidad.					
Satisfacción Ciudadana						
Dimensión 1: Percepción de la calidad de los servicios públicos						
11	Está satisfecho con la calidad de los servicios de limpieza pública.					
12	Está satisfecho con el mantenimiento de calles y parques en su distrito.					
13	La calidad del servicio de agua y saneamiento proporcionado por la municipalidad es buena.					
14	La municipalidad está haciendo un buen trabajo en la recolección de basura.					
15	Está satisfecho con la iluminación pública en su distrito.					
16	Los programas de seguridad ciudadana implementados por la municipalidad son efectivos.					



17	Está satisfecho con la atención recibida en las oficinas municipales cuando realiza trámites.						
18	La calidad de los programas de asistencia social ofrecidos por la municipalidad es buena.						
19	La municipalidad responde adecuadamente a las emergencias y situaciones críticas en su distrito.						
20	Está satisfecho con la calidad de los programas culturales y deportivos organizados por la municipalidad.						
Dimensión 2: Confianza y percepción de la gestión municipal							
21	Confía en la honestidad de las autoridades municipales en la gestión de los recursos públicos.						
22	La comunicación que mantiene la municipalidad con los ciudadanos es satisfactoria.						
23	Las autoridades municipales toman decisiones en beneficio de la comunidad.						
24	Está informado sobre las acciones y decisiones de la municipalidad a través de medios oficiales.						
25	Confía en que la municipalidad utiliza los fondos públicos de manera transparente y responsable.						
26	La integridad de los funcionarios municipales es alta.						
27	Está satisfecho con la transparencia en los procesos de contratación y licitación pública.						
28	La municipalidad cumple con sus promesas y compromisos.						
29	La gestión y liderazgo de las autoridades municipales es buena.						
30	Está satisfecho con la transparencia y honestidad en la gestión de los recursos naturales y medioambientales.						





Anexo 4. Validación del instrumento

ANEXO 3
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024

REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: *David Juan Gutierrez Mayta.*
- PROFESIÓN : *Economista*
- CARGO ACTUAL: *Docente*
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor en Administración*

I. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente:

II. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

III. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *Juliaca 19 de setiembre 2024*

[Firma]

 Firma del experto
 DNI N° *02409816*
 N° celular: *950087323*



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 07/08/25

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: GERMAN DARWIN VERA CUTIPA

Dirección: Jr. Las Begonias Mz. A lote 38 - Puno

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77692738

Teléfono: 989791179 email: darwinveracutipa98@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: RELACIÓN ENTRE LA TRANSPARENCIA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Acceso a la información, confianza institucional, participación ciudadana, plataforma digital y recursos públicos

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

07 de Agosto del 2025

Fecha