



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la municipalidad distrital
de San Juan- provincia y departamento de Cajamarca, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Quispe Malimba, Wilson (orcid.org/0009-0000-5779-767X)

ASESORES:

Dr. Haro Carranza, Julio Enrique (orcid.org/0000-0002-7058-4713)

Dr. Yache Cuenca, Eduardo Javier (orcid.org/0000-0001-9434-3351)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A la memoria de mi madre Rosa, mi padre Darío, que siempre tuvieron la dicha de verme una persona profesional, a mis hermanos por su apoyo incondicional que son un motivo para seguir adelante a pesar de las adversidades.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis familiares, por el aliento moral que me brindaron en mis estudios, lo que permitió lograr una mejor formación como persona y especialmente como profesional.

Así mismo, mi agradecimiento de manera cordial al Dr. Yache Cuenca, Eduardo y al Dr. Haro Carranza, Julio Enrique, por su valiosa enseñanza que me permitió comprender todo el proceso de investigación, a fin de lograr el desarrollo de mi tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JULIO ENRIQUE HARO CARRANZA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan- provincia y departamento de Cajamarca, 2023", cuyo autor es QUISPE MALIMBA WILSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 19 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JULIO ENRIQUE HARO CARRANZA DNI: 09082279 ORCID: 0000-0002-7058-4713	Firmado electrónicamente por: JHAROCA10 el 09- 08-2023 10:54:02

Código documento Trilce: TRI - 0602055



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUISPE MALIMBA WILSON estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan- provincia y departamento de Cajamarca, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
QUISPE MALIMBA WILSON DNI: 44762912 ORCID: 0009-0000-5779-767X	Firmado electrónicamente por: QQUISPEMAB el 11- 08-2023 15:16:21

Código documento Trilce: INV - 1301832

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la Ejecución Presupuestal en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca – 2023	21
Tabla 2. Niveles de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca – 2023	22
Tabla 3. Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la Ejecución Presupuestal y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca-2023	23
Tabla 4. La Ejecución Presupuestal y su relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca – 2023	24
Tabla 5. La Ejecución Presupuestal y su relación con la dimensión infraestructura de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca–2023	25
Tabla 6. La Ejecución Presupuestal y su relación con la dimensión personal de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca–2023	26
Tabla 7. La Ejecución Presupuestal y su relación con la dimensión bienes y servicios públicos de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca – 2023	27

RESUMEN

Este estudio es de tipo básico, de alcance correlacional, con diseño no experimental de corte transeccional, se ha realizado con el objetivo de determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan provincia y departamento de Cajamarca, 2023 , así mismo se ha planteado tres objetivos específicos: Analizar la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión infraestructura de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023. Demostrar la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión personal de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023. Evaluar la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión bienes y servicios públicos de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023. La técnica que se ha utilizado es la encuesta mediante el instrumento el cuestionario. Con relación a los resultados se pudo determinar que existe una relación directa y muy significativa entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio desde la perspectiva de los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca ($R = 0.902$; $p < 0.01$).

Palabras clave: Ejecución Presupuestal, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

This study is of a basic type, of a correlational scope, with a non-experimental design of a cross-sectional, cut, it has been carried out with the objective of determining the relationship between budget execution and the quality of service in the district municipality of San Juan province and department of Cajamarca, 2023, likewise three specific objectives have been set: Analyze the relationship between budget execution and the infrastructure dimension of service quality in the District Municipality of San Juan - Cajamarca, 2023. Demonstrate the relationship between budget execution and the personal dimension of service quality in the District Municipality of San Juan - Cajamarca, 2023. Evaluate the relationship between budget execution and the public goods and services dimension of service quality in the District Municipality of San Juan - Cajamarca, 2023 The technique that has been used is the survey through the questionnaire instrument. Regarding the results, it was possible to determine that there is a direct and highly significant relationship between budget execution and service quality from the perspective of workers and officials of the District Municipality of San Juan, Cajamarca ($R = 0.902$; $p < 0.01$).

Keywords: Budget Execution, Quality of Service.

I. INTRODUCCIÓN

Se ha observado durante el 2023 que la administración y gestión pública que desarrolla la municipalidad distrital de San Juan localizada en la provincia y departamento de Cajamarca, existen diversos problemas, trámites burocráticos que dificultan el gasto eficiente del presupuesto, determinado una ejecución presupuestal no acorde con las políticas del estado que prioriza una gestión de presupuesto por resultados, así mismo la población no recibe una calidad de servicio adecuada ya que no se efectúan las metas y objetivos planteados. Por consiguiente, el propósito de la investigación es explicar la problemática y ofrecer alternativas de solución.

Para ello es necesario estudiar a la problemática desde una perspectiva internacional, por ejemplo, Khatab et al. (2019), indican que, en el sector público, la gobernabilidad se ve afectada significativamente por la calidad del servicio ofrecido., puesto que, mejora la imagen percibida de las instituciones por parte de la población, a través de la satisfacción de la población, siendo un elemento crítico en la gestión pública. Chikwawawa (2019), refiere que la calidad brindada en el servicio, se debe encontrar orientada a la satisfacción del consumidor en el pase a las prestaciones públicas para poder mejorar la credibilidad institucional y fomentar el bienestar de los ciudadanos, así como el desempeño real de los organismos públicos. Musiega et al. (2023), indica que la ejecución del presupuesto afecta a la eficacia de las prestaciones públicas., tal como identifica en el sistema de salud de 4 países africanos, donde observó problemas en la asignación adecuada de recursos, lo cual generó desabastecimiento y fallos en la prestación de servicios, afectando la eficiencia de los mismos.

Del mismo modo se tiene que comprender a nivel de Latinoamérica, citando a Payán (2019), menciona que en México, se analiza la implementación del sistema de presupuesto por resultados, donde se busca otorgar fondos presupuestales conforme a la ejecución presupuestal de la institución, así como del cumplimiento de objetivos determinados que aporten para el perfeccionamiento de la calidad en el servicio prestado, siendo una implemento útil de la gestión pública y así brindar calidad de servicios a la población. Vargas y Fajardo (2019), hacen referencia al poder ciudadano

que se concreta en el sufragio, en el cual la población evalúa y brinda su apoyo o rechaza a la clase política tomando en cuenta el desempeño de su gestión con la prestación de servicios públicos en la misma, teniendo la capacidad de discernir y criticar el desempeño de los mismos, por lo cual, las necesidades de los ciudadanos deben ser prioritarias en la gestión de la calidad de los servicios., así como la realización de funciones que esto conlleva, concepto íntimamente ligado a la ejecución presupuestal de la organización.

Así mismo es necesario mencionar que a nivel nacional, por ejemplo Rodríguez et al. (2020), refieren que en el estado peruano, y especialmente en gobiernos regionales y locales, se presenta un incumplimiento crónico de las metas de presupuesto, así como una incidencia crónica de la corrupción, reflejado en una mala gestión estatal, y bienes y servicios públicos de mala calidad, obras civiles congeladas y el estancamiento de la inversión pública, la que es un motor del crecimiento económico. Pérez (2021) señala que dentro de las instituciones se carece de una adecuada priorización de actividades, se cuenta con una reducida capacitación y nivel técnico y logístico en el desarrollo de sus funciones, así como un pobre control y supervisión de estos, por lo cual, es común que no se logren los objetivos presupuestales preestablecidos, y que estos, además no reflejan un logro real de progreso en la calidad de vida que debe tener la población con la ayuda de servicio públicos apropiados y atención efectiva de sus necesidades.

En consecuencia a nivel local, Aliaga y Ramírez (2022), halla un vínculo importante que tiene la ejecución presupuestaria con el progreso en la calidad de servicio, estudio realizado en la Municipalidad de Oxamarca, donde se verifica que el adecuado empleo de recursos estatales en los programas públicos de gran impacto en la población, genera que el avance efectivo de las metas presupuestarias mejore el servicio que la población, cubra las aperturas sociales y permita el progreso efectivo en la localidad. En la Municipalidad Distrital de San Juan, provincia y departamento de Cajamarca, se identifica que existen diversos factores que reducen la ejecución presupuestal, tal como un planeamiento inadecuado, carencia de una gestión pública eficiente, barreras

burocráticas e inadecuada estructura funcional y jerárquica que produce retrasos en la asignación de recursos y dificulta el avance de metas, así mismo, se afecta la prestación de servicios públicos, creando conflictos al interior en la estructura que pauperiza las relaciones interpersonales produciendo como un retraso para el desarrollo de vida que debe tener la ciudadanía beneficiaria. A su vez, no se ha identificado de manera previa la relación entre estas variables dentro de la institución, careciendo de conocimientos sobre este vínculo que sostienen estrategias enfocadas en la mejora que fomenten la calidad de servicio dentro de dicha municipalidad. Ante esta situación, se expone la pregunta:

¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023? A su vez, como problemas específicos: a. ¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión infraestructura de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023? b. ¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión personal de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023? c. ¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión bienes y servicios públicos de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023?

El estudio se justificó a nivel teórico en la necesidad de ahondar en los conocimientos preexistentes sobre ejecución pública y calidad de servicio, así como contrastarlos con los resultados obtenidos, aportando información basada en evidencia empírica, el cual apoye futuras indagaciones sobre el tema. Así mismo, a nivel práctico, se justifica en la necesidad de las organizaciones de perfeccionar la calidad de servicio que brindan a la población en general, con efectos sobre el bienestar de esta y las capacidades de desarrollo individual de los ciudadanos, a la vez que se identifican las debilidades de la ejecución presupuestaria, diseñando métodos de mejora para los mismos que resulten en un mayor aprovechamiento de fondos públicos. A nivel metodológico se justifica en el empleo de un diseño y enfoque de investigación adecuado, así como el

empleo de un instrumento de recojo de datos aceptables y verídicos que puede ser utilizado en futuras indagaciones.

Para responder a estas se planteó como objetivo general de la investigación determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023. A su vez, se formulan los siguientes objetivos específicos del análisis: a. Analizar la conexión entre la ejecución presupuestal y la dimensión infraestructura de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023. b. Identificar la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión personal de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023. c. Identificar la coherencia entre la ejecución presupuestal y la dimensión bienes y servicios públicos de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023.

Por último, se estableció como hipótesis general que la ejecución presupuestal se conecta positiva y significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023. Se plantearon las hipótesis específicas: a. La ejecución presupuestal se enlaza positiva y significativamente con la dimensión infraestructura de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023. b. La ejecución presupuestal se conecta positiva y representativo con la dimensión personal de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023. c. La ejecución presupuestal se relaciona positiva y representativo con la dimensión bienes y servicios públicos de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023

II. MARCO TEÓRICO

En el avance del estudio se tiene en cuenta investigación previas a nivel internacionales como Gómez (2022), el propósito de su estudio fue evaluar la calidad del servicio ofrecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, con el objetivo de obtener resultados cuantitativos y cualitativos que garanticen la aplicación de tácticas, con el propósito de cumplir con los requerimientos que tiene los usuarios. La investigación combina enfoques cuantitativos y cualitativos y se enmarca dentro de un diseño aplicado y descriptivo. Se llevará a cabo una encuesta aleatoria a 383 usuarios, que consta de 10 preguntas relacionadas con el servicio brindado a la ciudadanía, con el propósito de determinar si se satisfacen sus necesidades respectivas. Se identificaron causas que generan problemas, como un servicio regular por parte de los funcionarios municipales en términos de tiempos de atención inadecuados. La atención del personal municipal fue calificada como poco satisfactoria, con una capacidad de atención considerada entre regular y buena. Concluyendo que se deben implementar estrategias en la gestión a nivel administrativo y operativo para mejorar la calidad del servicio institucional.

Para, Reinoso y Pincay (2020) tiene como finalidad evaluar el grado de efectividad del presupuesto, con el propósito de alcanzar objetivos orientados para generar una dirección efectiva y competente de los recursos económicos. Se tomaron muestras de dos periodos monetarios y se utilizó la metodología cualitativa. La viabilidad administrativa se basó en información recopilada de la Dirección Financiera del municipio. Los resultados muestran que, a pesar de los desafíos en la recolección de medios propios y en la financiación fiscal, especialmente en los ingresos corrientes, el municipio logró un nivel aceptable de cumplimiento de metas durante ambos semestres de los años estudiados.

Casa et al. (2018) en su estudio buscó examinar el impacto de los sistemas de gestión financiera en la calidad de los servicios prometidos por la Autoridad Nacional de Planificación (APN). El estudio se basó en indagaciones de casos y utilizó tanto enfoques cuantitativos como cualitativos. La población de investigación residió

compuesta por 90 personas, muestra de 65 encuestados utilizando técnicas de muestreo intencional y de conveniencia. El análisis en los datos cuantitativos tuvo una estadísticas descriptivas e inferenciales por intermedio de la correlación de Pearson y el análisis de regresión, mientras que para los datos cualitativos se utilizó el análisis temático. Al culminar se reveló que existe una conexión significativa y positiva entre los sistemas de administración financiera (SIGF, CUT y SIPN) y la calidad del funcionamiento proporcionado por la APN. Se concluye que, emplear estos sistemas posee un resultado verdadero en la calidad de los servicios, y se recomendó la participación de consultores externos para optimizar los sistemas y fomentar su adopción por parte de los proveedores de servicios.

Asimismo, Albarado y Galindo (2019), en su investigación buscaron fortalecer el progreso institucional en ocho municipios de Boyacá, promoviendo una cultura organizacional ética y promoviendo que la población participe en la verificación de los medios civiles. Se utilizó una metodología analítica y descriptiva, y se estudiaron los municipios de Pisba, Ciénega, Chitaraque, Tibasosa, San José de Pare, Briceño, San Pablo de Borbur y Covarachí. Los resultados mostraron que en algunas municipalidades no comparten la pesquisa completa, como refleja menoscabo de compromiso por parte de las autoridades ediles. Además, algunos municipios no corrigieron los formatos requeridos, incumpliendo una resolución de la Contraloría General de Boyacá y exponiéndose a sanciones. En cuanto al registro contable, se encontraron diferencias en valores conocidos de tiempos pasados. Se concluye que, los hallazgos administrativos y sancionatorios en San José de Pare, Pisba y Tibasosa debido a errores en la presentación de formatos en el Sistema Integral de Auditoría (SIA).

Para Rizzo (2012), tuvo como finalidad identificar el nivel de relación que puede tener gestión a grado administrativo con la calidad de los servicios proporcionado en la zona de salud proporcionados por el Hospital BABA en el año 2021. Se establecieron dos variables clave: calidad de servicios y gestión administrativa. Se empleó un cuestionario para recopilar una data de 120 pacientes hospitalizados en un estudio

correlacional no experimental. Obteniendo como respuesta que haya conexión directa, a través de, la gestión a nivel administrativo y la calidad de los servicios del Hospital Básico del cantón Baba durante el año 2021. Según el análisis estadístico con un valor τ -B (Calculado) de 8,630 y un p-valor de $0.000 < 0,05$, se confirmó que la gestión administrativa era regular en un 62,5% y la calidad de servicio en un 73,8%. Con un nivel de confianza del 95%, se concluyó que existía una coherencia directa dentro la planeación y la calidad de los servicios del hospital, respaldada por el análisis estadístico con un valor τ -B (Calculado) de 6,443 y un p-valor de $0.000 < 0,05$. Se destaca que la planeación fue regular en un 63,8%. a su vez, se recogieron los siguientes antecedentes nacionales.

Para Carcausto (2022), el propósito de esta tesis fue reconocer el grado de vinculación que tiene la ejecución presupuestaria con la calidad del servicio que ofrece la municipalidad provincial de Carabaya en el transcurso del año 2020. Se establecieron objetivos específicos para evaluar el efecto de la realización presupuestaria en el acatamiento de los objetivos estratégicos, la efectividad y la capacidad de respuesta. El bosquejo del estudio fue no experimental y correlacional, utilizando métodos analíticos y descriptivos. Se emplearon técnicas de observación directa y se utilizó el indicador de porcentaje de ejecución. Los resultados revelaron que la ejecución presupuestaria incide directamente en un 97.1% en la calidad del servicio. Además, la correlación fue buena con 69.7% entre la calidad del servicio y la ejecución presupuestaria, con respaldo estadístico.

Para, De La Cruz (2022) tuvo como fin realizar una indagación del nivel de correlación que se exterioriza entre la calidad del coste de realización estimada que se realiza en el área de Veterinaria y Remonta del Ejército durante el periodo 2021. Se empleo un estudio correlacional-descriptivo para obtener datos de 91 trabajadores elegidos al azar., por eso, se empleó como procedimiento de recolección la encuesta y como herramienta el cuestionario. Las resultas mostraron una relación significativa pero muy baja, atreves de las variables de estudio, por lo que se obtuvo un valor de 0.08. Indicando que la ejecución presupuestal en el servicio es regular, como consecuencia

de la insuficiencia de los presupuestos para lograr eficacia y eficiencia en las tareas. Además, se destacó la insuficiencia de los recursos propios recaudados para cubrir las necesidades del servicio. Al concluir la investigación se estableció que se halló un enlace significativo pero débil a través de las variables de investigación, expresando que existen límites durante la ejecución presupuestal a consecuencia de la escasez de recursos para que las operaciones sean eficaz y eficiente.

Sangama (2022), se propone efectuar un análisis sobre la relación que puede tener la realización presupuestaria con la calidad de coste que realiza la Oficina de Gestión de Servicios del centro de salud Alto Huallaga, Tocache - 2022. Para cumplir con el estudio aplicó un diseño no experimental, básico, descriptivo, con corte transversal correlacional que se aplicó en una muestra de 30 empleados, los cuales tuvieron que responder un cuestionario. Se obtuvo como resultado que, la elaboración estimada fue 50% alta, 30% media y 20% baja. Asimismo, la calidad de gasto público se clasificó como alta en un 56.7%, media en un 30% y baja en un 13.3%. En conclusión, se identificó la efectividad de un enlace positivo y representativo que tiene las variables de materia de estudio; por cuanto en el análisis estadístico se mostró un coeficiente de correlación de 0.848, mostrando una conexión positiva alta. Además, el valor p obtenido fue 0.000, lo que confirma la significancia estadística de los resultados. Se evidenció que el 71.91% de la ejecución estimada pende de la calidad del coste.

El autor Del Castillo (2021), se propone identificar el tipo de conexión que tiene la realización presupuestaria con la calidad del servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento ubicada en Moyobamba durante el año 2021. El bosquejo metodológico tiene un enfoque correlacional no experimental, utilizando una muestra censal de 34 colaboradores. Para recolectar los datos, se empleó una encuesta utilizando un cuestionario como instrumento. Las secuelas revelaron la objetividad de una correlación moderadamente efectiva entre las fases de compromiso, devengado y pago de la ejecución presupuestaria y la calidad del servicio. En conclusión, se identificó que la entre las variables de estudio es significativamente positiva en la actividad realizada por la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento de

Moyobamba durante el año 2021, y este resultado se encuentra respaldada por el coeficiente de correlación de Pearson de 0.716 y una determinación del 49.28%.

Para el autor, Rodríguez (2021), el propósito de la indagación fue examinar la conexión entre la ejecución presupuestaria y la eficacia del servicio en los proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas en 2019. Se manejó la dirección de indagación básico con un bosquejo descriptivo, no experimental y correlacional. La población consistió en 478 proveedores, seleccionando una muestra de conveniencia de 30 proveedores. La forma de recopilación de data fue la encuesta, manejando como instrumento a dos cuestionarios diferentes. Al culminar se identificó que el grado de ejecución presupuestaria fue 37% medio, 33% bajo y 30% alto. Además, la calidad del servicio de los proveedores se evaluó como medio en un 40%, bajo en un 30% y alto en un 30%. Se encontró que la dimensión de certificación tuvo una menor conexión con la calidad del servicio en los proveedores. En conclusión, se demostró un enlace significativo entre las variables, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.901 y una trascendencia bilateral de 0.000, respaldando la relevancia estadística de los resultados obtenidos.

Así mismo, se identificaron las siguientes bases teóricas del estudio: En relación a la ejecución presupuestal, esta es definida según Yactayo (2019), no únicamente como el avance en la ejecución de gastos e ingresos predeterminados, sino también de las actividades presupuestales y financieras planificadas, así como las acciones estratégicas y estrategias preestablecidas para un periodo presupuestal. A su vez, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2018), señala el avance en la realización del gasto público, atendiendo a las necesidades y obligaciones presupuestales para brindar financiamiento a los bienes y servicios que proponen las fundaciones del estado a la población en la búsqueda de metas definidas. Una definición algo más compleja se obtiene de Mendoza (2019), quien cita al MEF (2011), donde se señala que la ejecución presupuestal es la capacidad de una institución para cubrir la inversión pública orientada a la prestación de ayuda individual por parte del gobierno, alineado al cumplimiento de objetivos concretos, haciendo uso de los recursos

financieros que le asigna el presupuesto estatal durante el transcurso de un año, guiando el empleo de estos recursos bajo principios éticos como responsabilidad y transparencia, y tomando en cuenta directrices de eficacia, eficiencia y economía, y los principios constitucionales del uso de recursos estatales dentro de cada institución.

El estudio de la ejecución presupuestal se analiza bajo Max Weber, citado por Azuero (2020), donde se señala que Weber establece que el desarrollo de las funciones estatales y el empleo de recursos públicos se lleva a cabo dentro del contexto de la autoridad legal, la cual es de carácter impersonal y conatural a la estructura burocrática de poder, la cual es posterior a la autoridad tradicional y la autoridad carismática que fueron los métodos anteriores por los cuales se legitimaba la autoridad dentro de las organizaciones sociales. Así, Arana (2022) indica que dentro de la autoridad tradicional, la autoridad era impuesta por una persona, comúnmente asociada a la figura de un rey, siendo que se le reconocía su legitimidad y autoridad por tradición y no por causas racionales, pudiendo su autoridad ser heredada por sus descendientes, y siendo este individuo la fuente de todo el poder, utilizándose los recursos de la sociedad conforme a su parecer personal, siendo utilizados por lo regular en mantener el propio bienestar de quien porta el poder y la continuación de su dinastía. Por otro lado, Quiroz (2022) menciona que la autoridad carismática, de corte revolucionario es aquella donde se acepta la legitimidad del poder de un individuo derivado a su liderazgo, simpatía y otras características personales inherentes a él, tampoco siendo una autoridad racional, y en este caso, el poder no puede ser heredado ni delegado, y los recursos con los que se cuentan suelen estar a la disposición del cumplimiento de los ideales del líder. Por último, Carranza et al. (2022) indican que, el poder es ejercido bajo una estructura que alinee los recursos de la sociedad con los objetivos comprendidos como importantes en la sociedad, tal como la reducción de desigualdades, la solución de vulnerabilidades en la población, la cobertura de fundamentos, bienes y servicios públicos, entre otros; siendo que en la autoridad burocrática prima la ley y la delegación de funciones y responsabilidades de acuerdo a una estructura clara, donde se busca la eficiencia y el empleo óptimo de los recursos.

Así mismo, para el análisis más detallado de la realización presupuestal, se toman en consideración como medida a la ejecución física y financiera del presupuesto. La ejecución financiera presupuestal se define según Vílchez (2021), como el monto del presupuesto que ha sido gastado en el desarrollo de las actividades preestablecidas y que se entiende como el avance efectivo en las revisiones que realiza el estado sobre la ejecución presupuestal. Así mismo, esta dimensión cuenta como indicador al monto desembolsado por la Municipalidad Distrital de San Juan – provincia y región Cajamarca, en sus programas y actividades dentro del normal desarrollo de sus labores.

Por otro lado, se tiene en cuenta también a la dimensión ejecución física presupuestaria, la cual es definida según Campos y Guevara (2020), como el progreso de las obras, actividades y resultados físicos preestablecidos y que se emplean como indicadores de este avance, siendo cómo se plasma en la realidad los métodos y estrategias deben estar previamente establecidos en el desarrollo de proyección estratégico presupuestal. Para su análisis se emplean como indicadores a las actividades realizadas, definidas por Calle (2020), como la asistencia de servicios y bienes ciudadanos, los planes de fomento, las campañas municipales de salud, entre otros que hayan sido planificados para un periodo presupuestario específico y se encuentran dentro del Plan Operativo Institucional (POI). Así mismo, el indicador de obras realizadas, definidas por Biviano y Silvestre (2019), como las actividades por las cuales se brinda de infraestructura municipal, civil, de seguridad y defensa civil que sean competencia de la municipalidad y cuya realización se encuentra establecida en el POI. El indicador logro de metas, definido por Boderó (2019), como la consecución de propósitos determinados previamente del Plan Estratégico Institucional (PEI), siendo contrastados con el avance de metas del POI.

A su vez, se considera la variable Calidad de servicio, la que se define según Izquierdo (2021), como las características de un servicio percibidas por la población y que son comparadas por estas con respecto a sus propias expectativas personales sobre los beneficios que consideran deberían percibir por el empleo de estos bienes y servicios

públicos. Terán et al. (2021), indican que calidad de servicio se refiere a la valoración subjetiva que realizan las personas con respecto de un servicio que reciben, dadas sus perspectivas personales y experiencia previa. Rojas et al. (2020), refieren que la eficacia de prestación es el grado de excelencia que una entidad brinda en los servicios prestados a los clientes que abastece, siendo que estos regulan la eficacia de los servicios que se prometen, aunque esto no siempre se cumplen dentro del sector público, donde la calidad de los servicios se encuentra determinado por otros factores internos y de gestión pública.

Los autores, Anzoise y Scaraffia (2021), hablan acerca de la teoría de la calidad de Juran, en cuyo ámbito se desarrolla el presente estudio sobre calidad de servicio, siendo que para Juran, la calidad se refiere a que un bien o servicio se adecúe a satisfacer las necesidades que los clientes puedan presentar, de este modo, según Juran, el cliente se encuentra comparando de manera continua lo que recibe por un bien o servicio y aquello que le cuesta conseguirlo, lo cual va más allá del valor monetario, siendo que se incluyen en el análisis, siendo también tomado en cuenta el tiempo que el consumidor emplea para la ubicación del bien o servicio en cuestión, el esfuerzo físico requerido para acceder a este, determinando dónde puede encontrarlo, y el agotamiento psicológico que produce el proceso de venta y la interacción que tiene con dicho bien o servicio; siendo que una vez considerado todo esto, el cliente valora su experiencia y determina el grado de satisfacción final que presenta, concepto íntimamente vinculado a la calidad del servicio que se presenta. Juran, así señala que la investigación del progreso continuo de la calidad es un factor que depende directamente de la alta gerencia en las organizaciones, donde se debe tomar en cuenta la famosa trilogía de Juran, la cual se compone por la programación de la calidad y el desarrollo de la calidad.

A su vez, Ynope (2022) indica que, el análisis exhaustivo de la calidad de servicio, toma en cuenta las siguientes dimensiones para su medición: Dimensión Infraestructura, la que se define según Ortiz, como los bienes y activos durables existentes en un determinado espacio y tiempo y que pueden ser empleados para

apoyar el desarrollo de labores, tal como edificaciones, instalaciones, entre otros. A su vez, para analizar esta dimensión se emplean como indicadores a los siguientes: Instalaciones municipales, las que se definen. Según Avila et al. (2020), como aquella infraestructura que pertenece a la municipalidad y los departamentos que la constituyen, así como los establecimientos que dependen directamente de la municipalidad, como áreas deportivas brindadas por esta, parques u otras cuya administración es desarrollada por la institución municipal; indicador Infraestructura civil, la que se define por Herrera (2022), como la infraestructura que se construye con fin de su empleo por parte de la población general en los usos cotidianos de sus actividades, tales como pistas, veredas, parques, jardines, colegios, hospitales, y otras infraestructuras de interés civil cuya prestación sea función municipal o se le delegue; a su vez, el indicador infraestructura de defensa civil, definido por Penachi (2019), como la infraestructura relacionada a las actividades de defensa civil, es decir el proceso por el cual se busca brindar apoyo a la ciudadanía ante la ocurrencia de desastres, siniestros, accidentes y otros que sitúen en riesgo la entereza de la población, así se puede incluir a las vías de evacuación, drenaje pluvial, zonas seguras en caso de sismos, entre otras.

Además, se toma en cuenta la dimensión Personal, definido por Bolaños (2020) , como los individuos que laboran dentro de una organización en las distintas áreas de la misma, desarrollando funciones predeterminadas por la institución. Como indicador de esta dimensión se toma en cuenta a los trabajadores de dicha entidad, definidos por Olivera et al. (2021) como aquellas personas que desarrollan labores y actividades, empleando sus propias capacidades, conocimientos y talentos para una institución a cambio de una contraprestación monetaria,

Finalmente, se toma en cuenta la dimensión bienes y servicios públicos, los cuales, según Monsiváis (2019), quien define como aquellos bienes y servicios que son ofrecidos por el estado en favor de los ciudadanos, debido a que por su propia naturaleza o la importancia de los mismos para la sociedad, no pueden ser brindados por el sector privado y que otorgan beneficios que son aprovechados por todos los

ciudadanos, con potenciales externalidades positivas. A su vez, para su análisis más profundo se toman en cuenta como indicadores a los bienes públicos, definidos por Estepa (2019), como los bienes que ofrece el estado con una finalidad determinada en la mejoría de la eficacia de la ciudadanía, buscando compensar necesidades individuales o colectivas en el contexto de un estado de derecho, y que forman un mecanismo de redistribución de la renta. Por su lado, el indicador servicios públicos, Machín et al. (2020), señalan que son los servicios que ofrece el estado en favor de la población y que apoyan a conseguir una utilidad social mínimamente aceptable, que aporte al desarrollo de los individuos como personas empleando sus capacidades y su autorrealización; por último, el indicador obras públicas, las que se definen según González y Cruz (2020), como los procesos por los cuales una entidad pública produce infraestructura que puede ser utilizada por personas naturales y jurídicas en la sociedad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de indagación fue básica, la misma que se define conforme, Hernández y Mendoza (2018), como los estudios que tienen por objetivo la obtención de conocimientos prácticos que puedan ser utilizados en una realidad específica para mejorar una problemática observada, no centrándose únicamente en el aumento del acervo teórico existente; siendo que desde esta óptica, el análisis propuesto se conceptualiza como un estudio básico, pues la respuesta a las problemas de investigación brindan luz para la generación de mecanismos de mejora de la gestión pública.

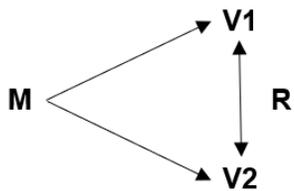
Del mismo modo Arias et al. (2022), indican que los análisis de enfoque cuantitativo, son aquellos que emplean datos numéricos y estadísticos, trabajándose estos mediante procesos adecuados a la naturaleza de los datos, de modo organizado y estructurado y con resultados que buscan la exactitud; en el desarrollo del presente análisis se tomaron datos medidos bajo una escala ordinal y de Likert, la cual permitió cuantificar variables cualitativas en una escala ordinal procesable, por lo cual se define como un estudio cuantitativo.

Así mismo Romero et al. (2021), refieren que las indagaciones de alcance correlacional son aquellas que tienen por finalidad establecer un vínculo entre dos o más variables, presentando una o más variables dependientes, verificando el efecto de estas sobre una o más variables dependientes. El presente análisis se buscó determinar el vínculo entre ejecución presupuestal y la eficacia de servicio en la Municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023, por lo cual se denotó como un estudio correlacional.

El autor, Mamani (2019), afirma que los estudios de diseño no experimental son los análisis en los cuales no se realizan manipulaciones a las variables de estudio, estudiando en sus valores y contexto naturales, sin provocar

interferencias durante la observación o alguna otra medida que permita aislar el efecto de una variable sobre otra u otras. Por su parte, los estudios de diseño transeccional son aquellos que identifican la situación de una variable en un único punto de tiempo, sin analizarla a través de diversos periodos, es por esto que el análisis propuesto fue diseño no experimental, de corte transeccional.

De modo que, se puede observar que los análisis correlacionales responden al siguiente diseño:



Donde:

M= Muestra de estudio

V1= Ejecución Presupuestal

V2= Calidad de servicio

R= Relación de **V1**; **V2**

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Ejecución Presupuestal

Para el autor, Yactayo (2019), indica que, la ejecución presupuestal es el nivel en que se cumplen los desembolsos proyectados para la ejecución de labores y obras planificadas durante el procedimiento de planeación del presupuesto.

Operacionalmente se define a la ejecución presupuestal como el grado de adelanto de la realización física y la ejecución financiera de las actividades y obras incluidas durante la planificación del presupuesto.

Las dimensiones que fueron tomadas en consideración para medir esta variable son:

- ✓ Programación.
- ✓ Administración.
- ✓ Financiamiento.
- ✓ Capacidad personal y profesional.
- ✓ Ejecución.

En la presente investigación la variable ejecución presupuestal se cuantificó mediante una sucesión de razón (porcentajes).

Variable 2: Calidad de Servicio

Para, Izquierdo (2021) describe que la calidad de servicio es la condición de satisfacer una necesidad de los ciudadanos mediante la cobertura de los bienes y servicios públicos que ofrece, generando bienestar y solventando algún problema identificado en la realidad.

Operacionalmente se conceptualiza a la calidad de servicio como el grado de idoneidad de la infraestructura, personal, bienes y servicios públicos de la institución para satisfacer las carencias básicas de los ciudadanos.

Para el estudio planteado se tomaron a las siguientes dimensiones e indicadores:

- ✓ Infraestructura.
- ✓ Personal.
- ✓ Bienes y servicios públicos.

En la reciente averiguación la variable calidad de servicios se cuantificó mediante una escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población objetivo estuvo comprendido por todos los trabajadores y administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca, los cuales componen un total de 33 personas.

Para la muestra, al ser considerado una población finita y conocida, así como accesible, se consideró la muestra a todos los personales y administrativos de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca, conformado por 33 personas.

El muestreo utilizado es el no probabilístico, por considerar, toda la población como muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Referente al procedimiento que se empleó hacia el recojo de los datos es la encuesta, la cual es, según Feria et al. (2020), un conjunto de preguntas cerradas con opciones limitadas y predefinidas de respuesta, la cual permite el recojo de datos estandarizados y adecuadamente delimitados, especialmente útiles para indagaciones cuantitativas.

Como instrumento de la encuesta se empleó un cuestionario sobre calidad de servicio. Cerón et al. (2020) señalan que los cuestionarios son los documentos que incluyen el conjunto de preguntas y respuestas incluidos en las encuestas y que permiten su aplicación de modo físico o virtual a una muestra predefinida. Así, el cuestionario aplicado logró calcular la variable de eficacia de servicio, teniendo en total 17 preguntas, con 7 preguntas para la dimensión infraestructura, 3 ítems para la variable personal, y 7 preguntas para la magnitud bienes y servicios públicos.

Con referente, la validez de los instrumentos, se efectuó, por medio del juicio de 3 expertos, quienes con sus sugerencias y observaciones dieron mayor consistencia y robustez al contenido de los cuestionarios.

Para la confiabilidad de los instrumentos, se realizó por medio de una muestra piloto de 20 personas, donde se obtuvo una confiabilidad de 0.957 para el cuestionario de la elaboración presupuestal y 0.971 para el cuestionario de la calidad de servicio, demostrándose que los cuestionarios son confiables.

3.5. Procedimiento

Para la utilización de los instrumentos se solicitó consentimiento a los directivos de la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento Cajamarca, de modo que su realización no comprometa las labores y funciones de los trabajadores de la institución. Posteriormente, se informó a los participantes de la investigación la finalidad del cuestionario, la condición de anonimato del llenado del cuestionario, así como la utilización que se haría de los datos brindados, garantizando que la información no pueda ser utilizada bajo ningún concepto para otra finalidad diferente a esta.

3.6. Método de análisis de datos

A fin de procesar y realizar el estudio de la data recolecta se empleó el software Microsoft Excel para su ordenamiento y estructuración, siendo posteriormente trasladados al software estadístico SPSS versión 27, donde se procedió a la tabulación y gráfica de la data consecuente para análisis e interpretación.

Las tablas que muestran los porcentajes de frecuencias absolutas y relativas sirvieron de base para las estadísticas descriptivas aquí utilizadas.

La prueba de Shapiro Wilk y el coeficiente de correlación de Pearson se utilizaron como estadísticos inferenciales al nivel p 0,05 para comprobar la normalidad de los datos de cada variable independiente y comparar las hipótesis de investigación, respectivamente.

3.7. Aspectos éticos

El análisis propuesto se encuadrará menudo los ideales éticos de investigación científica, como se explica a continuación.

El estudio tuvo por finalidad conseguir un bien para la sociedad en general, brindando conocimientos útiles que puedan ser empleados para la solución de una problemática identificada en la práctica, sin intención de buscar efectos perjudiciales para ninguna persona o grupo de individuos.

Durante todo el desarrollo del análisis presentado se brindó un respeto irrestricto a la decencia como individuos de los partícipes del estudio, sin exhibir conductas discriminantes por motivos de su lugar de procedencia, origen étnico, nivel socioeconómico, sexo, edad, orientación sexual, identidad de género, ideología política, ni de ninguna otra índole.

A su vez, no se realizó manipulación alguna de la información recogida, ni de los resultados y conclusiones que se determinan en base a ella, sometándose a la veracidad absoluta de la información incluida en el estudio y el rigor científico requerido para su desarrollo que brinde validez a las conclusiones finales obtenidas.

IV. RESULTADOS

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de la Ejecución Presupuestal en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Variable / Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ejecución presupuestal	16	48.5%	11	33.3%	6	18.2%	33	100%
Programación	16	48.5%	10	30.3%	7	21.2%	33	100%
Administración	16	48.5%	11	33.3%	6	18.2%	33	100%
Financiamiento	19	57.6%	9	27.3%	5	15.2%	33	100%
Capacidad personal y profesional	16	48.5%	11	33.3%	6	18.2%	33	100%
Ejecución	18	54.5%	10	30.3%	5	15.2%	33	100%

Nota: Aplicación del Cuestionario de Ejecución Presupuestal, Cajamarca - 2023.

Interpretación.

En la Tabla 1, el 48,5% de los empleados indica un nivel deficiente de ejecución presupuestaria, mientras que el 33,3% indica un nivel regular; el 48,5% indica un nivel deficiente de programación, mientras que el 30,3% indica un nivel regular de administración; el 57,6% indica un nivel deficiente de financiación, mientras que el 27,3% indica un nivel regular de financiación; y el 48,5% indica un nivel deficiente de capacidad personal-profesional, mientras que el 33,3% indica un nivel regular.

Tabla 2

Niveles de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Variable / Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Calidad de servicio	16	48.5%	10	30.3%	7	21.2%	33	100%
Infraestructura	14	42.4%	12	36.4%	7	21.2%	33	100%
Personal	16	48.5%	13	39.4%	4	12.1%	33	100%
Bienes y servicios públicos	18	54.5%	10	30.3%	5	15.2%	33	100%

Nota: Aplicación del Cuestionario de la Calidad de servicio, Cajamarca - 2023.

Interpretación.

En la Tabla 2 se contempla que el 48.5% declaran que el servicio es insatisfactorio, mientras que sólo un tercio lo considera competente y una cuarta parte lo califica de excelente. Del mismo modo, el 42,4% de los empleados señalan una infraestructura inadecuada, mientras que sólo el 36,4% la consideran adecuada y el 21,2% excelente. Por último, el 54,5% de los empleados cita un personal inadecuado, mientras que sólo el 39,4% lo considera adecuado y el 12,1% excelente. El 48,5% de los empleados señala un nivel inadecuado de apoyo por parte de sus directivos, el 39,5% un nivel normal y el 12,1% un nivel excelente. El 54,5% de los empleados considera que el apoyo de su dirección a los productos y servicios públicos es inadecuado, mientras que el 30,3% considera que es normal y el 15,2% que es excelente.

4.2 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 3

Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov de la Ejecución Presupuestal y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

PRUEBA DE NORMALIDAD			
VARIABLES / DIMENSIONES	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Ejecución presupuestal	0.969	33	0.443
Programación	0.968	33	0.418
Administración	0.953	33	0.166
Financiamiento	0.964	33	0.338
Capacidad personal y profesional	0.947	33	0.106
Ejecución	0.942	33	0.078
Calidad de servicio	0.977	33	0.706
Infraestructura	0.971	33	0.504
Personal	0.965	33	0.362
Bienes y servicios públicos	0.955	33	0.189

Nota: Aplicación del Cuestionario de la Ejecución Presupuestal y la Calidad de servicio, Cajamarca - 2023.

Interpretación.

En la Tabla 3 se revela que los niveles de significación de las variables y sus respectivas dimensiones son superiores al 5% ($p > 0,05$), lo que permite utilizar la prueba de correlación paramétrica de Pearson para investigar la relación entre las variables de ejecución del presupuesto y calidad del servicio.

4.3 CONTRASTACIONES DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

La ejecución presupuestal se concierne positiva y significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Tabla 4

La Ejecución Presupuestal y su relación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Calidad de servicio	Ejecución presupuestal						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	10	30.3%	6	18.2%	0	0.0%	16	48.5%
Regular	6	18.2%	4	12.1%	0	0.0%	10	30.3%
Bueno	0	0.0%	1	3.0%	6	18.2%	7	21.2%
Total	16	48.5%	11	33.3%	6	18.2%	33	100%

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Ejecución presupuestal
Calidad de servicio	Coeficiente de Pearson R	0,902**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	33

Nota: Aplicación del Cuestionario de la Ejecución Presupuestal y la Calidad de servicio, Cajamarca - 2023. ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

Interpretación.

En la Tabla 4 se evidencia que la ejecución presupuestal tiene conexión positiva con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023, tal como lo indica el coeficiente de correlación de Pearson R = 0,902 (conexión positiva muy alta). El nivel de significación es inferior al 1% ($p = 0,01$).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

La ejecución presupuestal se concierne positiva y significativamente con la dimensión infraestructura de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Tabla 5

La Ejecución Presupuestal y su relación con la dimensión infraestructura de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Infraestructura	Ejecución presupuestal						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	10	30.3%	4	12.1%	0	0.0%	14	42.4%
Regular	6	18.2%	6	18.2%	0	0.0%	12	36.4%
Bueno	0	0.0%	1	3.0%	6	18.2%	7	21.2%
Total	16	48.5%	11	33.3%	6	18.2%	33	100%

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Ejecución presupuestal
	Coeficiente de Pearson R	0,900**
Infraestructura	Sig. (bilateral)	0,000
	N	33

Nota: Aplicación del Cuestionario de la Ejecución Presupuestal y la Calidad de servicio, Cajamarca - 2023. ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

Interpretación.

En la Tabla 5 se indica que el coeficiente de correlación de Pearson entre la ejecución presupuestal y la dimensión infraestructura de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023 es $R = 0,900$ (relación positiva muy alta) con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

La ejecución presupuestal se relaciona positiva y significativamente con la dimensión personal de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Tabla 6

La Ejecución Presupuestal y su relación con la dimensión personal de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Personal	Ejecución presupuestal						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	10	30.3%	6	18.2%	0	0.0%	16	48.5%
Regular	6	18.2%	5	15.2%	2	6.1%	13	39.4%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	4	12.1%	4	12.1%
Total	16	48.5%	11	33.3%	6	18.2%	33	100%

CORRELACIÓN DE SPEARMAN		Ejecución presupuestal
	Coeficiente de Pearson R	0,889**
Personal	Sig. (bilateral)	0,000
	N	33

Nota: Aplicación del Cuestionario de la Ejecución Presupuestal y la Calidad de servicio, Cajamarca - 2023. ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

Interpretación.

En la Tabla 6, se evidencia que, el coeficiente de correlación de Pearson entre la ejecución presupuestal y la dimensión personal de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023 es $R = 0,889$ (coexistiendo una relación positiva muy alta) con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$).

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

La ejecución presupuestal se relaciona positiva y significativamente con la dimensión bienes y servicios de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Tabla 7

La Ejecución Presupuestal y su relación con la dimensión bienes y servicios públicos de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023.

Bienes y servicios públicos	Ejecución presupuestal						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Deficiente	11	33.3%	7	21.2%	0	0.0%	18	54.5%
Regular	5	15.2%	4	12.1%	1	3.0%	10	30.3%
Bueno	0	0.0%	0	0.0%	5	15.2%	5	15.2%
Total	16	48.5%	11	33.3%	6	18.2%	33	100%
CORRELACIÓN DE SPEARMAN					Ejecución presupuestal			
Bienes y servicios públicos	Coeficiente de Pearson R					0,894**		
	Sig. (bilateral)					0,000		
	N					33		

Nota: Aplicación del Cuestionario de la Ejecución Presupuestal y la Calidad de servicio, Cajamarca - 2023. ** La relación es altamente significativa al 1% de significancia (0.01).

Interpretación.

En la Tabla 7 se demuestra que, el coeficiente de correlación de Pearson entre la ejecución presupuestal y la dimensión de productos y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023 es $R = 0,894$ con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$).

V. DISCUSIÓN

La ejecución presupuestal se soporta de nivel deficiente (48.5%), continuo del nivel regular (33.3%) y bueno (18.2%); respecto a la dimensión programación permite un nivel deficiente (48.5%), regular (30.3%) y bueno (21.2%); la dimensión administración se comporta con un nivel deficiente (48.5%), regular (33.3%) y bueno (18.2%); la dimensión financiamiento obtuvo un nivel deficiente (57.6%), regular (27.3%) y bueno (15.2%); la dimensión capacidad personal y profesional se comporta con un nivel deficiente (48.5%), regular (33.3%) y bueno (18.2%); la dimensión ejecución obtuvo un nivel deficiente (54.5%), regular (30.3%) y bueno (15.2%) (Ver Tabla 1). La ejecución del presupuesto municipal de San Juan es un movimiento administrativo cuyo propósito es asegurar que los gastos se encuentren debidamente acreditados en el presupuesto institucional aprobado para el año fiscal y que, por lo tanto, se realicen en su totalidad.

Los presentes resultados se pueden cotejar con el estudio ejecutado por Sangama (2022) quien finaliza que la ejecución presupuestal fue alta en un 50%, media en un 30% y baja en un 20%. En este estudio presentan resultados que predomina el nivel alto, en nuestro caso predomina el nivel deficiente, la cual indica que aún se tiene que mejorar el mandato de la ejecución presupuestaria de la Municipalidad de San Juan.

Para Mendoza (2019), quien cita al MEF (2011), señala que la ejecución presupuestal es la capacidad de una institución para cubrir la inversión pública orientada a la contribución de servicios ciudadanos, alineado al cumplimiento de objetivos concretos, haciendo uso de los recursos financieros que le asigna el presupuesto estatal durante el transcurso de un año, guiando el empleo de estos recursos bajo principios éticos como responsabilidad y transparencia, y tomando en cuenta directrices de eficacia, eficiencia y economía, y los principios constitucionales del uso de recursos estatales dentro de cada institución

La calidad de servicio se soporta de nivel deficiente (48.5%), regular (30.3%) y bueno (21.2%); respecto a la dimensión infraestructura obtuvo un nivel deficiente (42.4%), regular (36.4%) y bueno (21.2%); la dimensión personal obtuvo un nivel deficiente (48.5%), regular (39.4%) y bueno (12.1%); la dimensión bienes y servicios públicos alcanzó un nivel deficiente (54.5%), regular (30.3%) y bueno (15.2%) (Ver Tabla 2). Medir y optimizar la calidad del servicio en la Municipalidad de San Juan es indispensable para incrementar la satisfacción de la misma. Para ello es necesario investigación y experiencia.

Estos resultados se contrastan con Rizzo (2012) quien concluye que la calidad de servicio es de nivel regular en un 73.8%. En este estudio presentan resultados que predomina el nivel regular, en nuestro caso predomina el nivel deficiente, la cual indica que aún se tiene que optimizar la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad de San Juan.

Para Izquierdo (2021), define a la calidad de servicio como las características de un servicio percibidas por la población y que son comparadas por estas con respecto a sus propias expectativas personales sobre los beneficios que consideran deberían percibir por el empleo de estos bienes y servicios públicos.

Al cruzar los niveles de la ejecución presupuestal con calidad de servicio, se halló que el 33% de los empleados alcanzaron un nivel medio de ejecución del presupuesto y calidad del servicio, mientras que el 18% de los empleados alcanzaron un grado alto de ejecución del presupuesto y calidad del servicio. El valor de la correlación de Pearson $R = 0,902\%$ es significativamente superior a un hallazgo casual al nivel del 1% ($p < 0,01$). Directa y altamente significativa, un valor p inferior al 0,01% ($p < 0,01$) indica una correlación positiva entre la ejecución del presupuesto y la calidad del servicio (Ver Tabla 4).

Al emplear un nivel de significación inferior al 1% ($p < 0,01$) y un coeficiente de correlación de Pearson de $R = 0,900$, constatamos que el 30,3% de los empleados alcanzan un nivel malo en la ejecución del presupuesto y un nivel malo en la dimensión infraestructura, y que el 18,2% de los empleados alcanzan un nivel bueno en la ejecución del presupuesto y un nivel bueno en la dimensión infraestructura. La ejecución del presupuesto está positivamente correlacionada con el subconjunto de infraestructura de la calidad del servicio, con un valor p inferior al 1% que indica una fuerte relación entre ambos. (Ver Tabla 5).

Al cruzar los niveles de la ejecución presupuestal con la dimensión personal, se halló que el 30,3% de los colaboradores alcanza un grado insatisfactorio en la ejecución del estimado y un nivel deficiente en la dimensión personal, mientras que el 18,2% alcanza un grado regular y deficiente en la dimensión personal, con un coeficiente de correlación de Pearson de $R = 0,889$ y un nivel de significación inferior al 1% ($p < 0,01$). 889 con un grado de significación inferior al 1% ($p < 0,01$), Dado que la mejora de la dimensión personal de la calidad del servicio es crucial para aumentar la ejecución del presupuesto, esto demuestra una relación directa y altamente significativa entre la ejecución del presupuesto y la dimensión personal del servicio (Ver Tabla 6).

Al cruzar los niveles de ejecución presupuestaria con la dimensión bienes y servicios públicos, se determinó que el 33,3% de los trabajadores alcanza un nivel deficiente en la ejecución presupuestaria y un nivel deficiente en la dimensión bienes y servicios públicos, y el 21,2% de los colaboradores alcanza un grado regular en la ejecución presupuestaria y deficiente en la dimensión bienes y servicios públicos, con un coeficiente de Pearson de $R = 0,894$ y un nivel de significación inferior a $t = 0,05$. 894 con un grado inferior a 1% ($p < 0,01$), lo que indica que la relación entre la ejecución presupuestaria y la dimensión bienes y servicios públicos de la calidad del servicio es altamente significativa; es decir, a mejor ejecución presupuestaria, mejor dimensión bienes y servicios público (Ver Tabla 7).

Estos datos, contradicen a Carcausto (2022), que descubrió que el 97,1% de la ejecución del presupuesto tenía un impacto directo en la calidad del servicio, la calidad del servicio depende en gran medida de la variabilidad de la ejecución del presupuesto. Además, se encontró una correlación del 69,7% entre el cumplimiento del presupuesto y la prestación de un servicio de alta calidad. Se puede comparar con la investigación de Del Castillo (2021), quien encuentra que la actividad de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento de Moyobamba en el año 2021 tiene un coeficiente de Pearson estadísticamente significativo de 0,716 y un coeficiente de determinación de 49,28%.

Los datos estadísticos proporcionados en el presente estudio son de vital importancia para la toma de decisiones, para el Gobierno Regional de Cajamarca, así como también para el equipo técnico específicamente del jefe de presupuesto o quien a haga sus veces de la Municipalidad Distrital de San Juan, debido a que la ejecución presupuestal depende de la adecuada planificación que se realice durante el año fiscal, ello permitirá que la población reciba una calidad de servicio acorde con las múltiples necesidades que presenta la población en su conjunto.

Para Yactayo, E. (2019), en su estudio realizado respecto a la ejecución presupuestal menciona que se debe aplicar un nuevo modelo de ejecución presupuestal denominado presupuesto por resultados. Dicho estudio fue realizado en la ejecución presupuestal de ESSALUD, lo cual ha permitido en el presente estudio tener en cuenta que para el logro de sus metas y objetivos la Municipalidad Distrital de San Juan, a través del área de Planificación y Presupuesto se tendrá que realizar mejor la ejecución de gasto en atención a las múltiples necesidades de la población y que paulatinamente se verá reflejado la ejecución presupuestal con la calidad de servicio.

Es decir, la ejecución presupuestal es el nivel en que se cumplen los desembolsos proyectados para la ejecución de labores y obras planificadas durante el procedimiento de planeación del presupuesto

En tal sentido podemos mencionar que la ejecución presupuestal se concierne positiva y significativamente con la dimensión infraestructura, siendo el área más resaltante que permite ejecutar los proyectos de envergadura

Analizando la Tabla 5 se indica que el coeficiente de correlación de Pearson entre la ejecución presupuestal y la dimensión infraestructura de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023 es $R = 0,900$ (relación positiva muy alta) con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$). Dichos resultados se relacionan con lo estipulado por Carcausto (2022). Los resultados revelaron que la ejecución presupuestaria específicamente en lo relacionado a infraestructura incide directamente en un 97.1% en la calidad del servicio. Además, la correlación fue buena con 69.7% entre la calidad del servicio y la ejecución presupuestaria, con respaldo estadístico.

Analizando los resultados de la Tabla 6, se evidencia que, el coeficiente de correlación de Pearson entre la ejecución presupuestal y la dimensión personal de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023 es $R = 0,889$ (coexistiendo una relación positiva muy alta) con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$), los resultados tienen relación con el estudio realizado por Rojas et al. (2020), refieren que la eficacia de prestación es el grado de excelencia que una entidad brinda en los servicios prestados a los clientes que abastece, siendo que estos regulan la eficacia de los servicios que se prometen, aunque esto no siempre se cumplen dentro del sector público, donde la calidad de los servicios se encuentra determinado por otros factores internos y de gestión pública.

Los resultados de la Tabla 7 se demuestra que, el coeficiente de correlación de Pearson entre la ejecución presupuestal y la dimensión de productos y servicios públicos en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca - 2023 es $R = 0,894$ con un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0,01$). Los resultados se relacionan con lo indicado por el autor, Rodríguez (2021), el propósito de la indagación fue examinar la conexión entre la ejecución presupuestaria y la eficacia del servicio en

los proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas en 2019. Se manejó la dirección de indagación básico con un bosquejo descriptivo, no experimental y correlacional. La población consistió en 478 proveedores, seleccionando una muestra de conveniencia de 30 proveedores. La forma de recopilación de data fue la encuesta, manejando como instrumento a dos cuestionarios diferentes. Al culminar se identificó que el grado de ejecución presupuestaria fue 37% medio, 33% bajo y 30% alto. Además, la calidad del servicio de los proveedores se evaluó como medio en un 40%, bajo en un 30% y alto en un 30%. Se encontró que la dimensión de certificación tuvo una menor conexión con la calidad del servicio en los proveedores. En conclusión, se demostró un enlace significativo entre las variables, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.901 y una trascendencia bilateral de 0.000, respaldando la relevancia estadística de los resultados obtenidos.

Finalmente, Cabe mencionar que la discusión y análisis de resultados obtenidos se sustentan con los anexos que se adjuntan en el presente estudio. Lo cual muestra una relación significativa entre la Ejecución Presupuestal y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de San Juan.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: Existe una conexión altamente representativa, entre la ejecución presupuestal y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca ($R = 0,90$; $p 0,01$).
- Segundo: Existe una conexión altamente representativa, entre la ejecución presupuestal y la dimensión infraestructura de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca ($R = 0,900$; $p 0,01$).
- Tercero: Existe una conexión altamente representativa, entre la ejecución presupuestal y la dimensión personal de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca ($R = 0,888$; $p 0,01$).
- Cuarto: Existe una conexión altamente representativa, entre la ejecución presupuestal y la dimensión bienes y servicios públicos de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca ($R = 0,894$; $p 0,01$).

VII. RECOMENDACIONES

Después de presentar las conclusiones de la presente investigación, se recomienda lo siguiente:

- Primera: Al Gobierno Regional de Cajamarca, para que considere esta investigación que se compromete a evaluar conjuntamente con su equipo de gestión la ejecución presupuestal por cuanto se ha demostrado que afecta significativamente la calidad del servicio, lo cual es fundamental capacitar y reforzar, particularmente en tiempos post pandémicos. COVID-19.
- Segunda: Al equipo de gestión de la Municipalidad Distrital de San Juan, establecer con el área de presupuesto y definir estrategias para optimizar la ejecución presupuestal implementando estrategias para mejorar la calidad del servicio a través de su infraestructura.
- Tercera: Al jefe de Presupuesto de la Municipalidad Distrital de San Juan, realizar evaluaciones diagnósticas, acerca de la ejecución presupuestal y mejorando así la calidad del servicio.
- Cuarta: Al alcalde de la Municipalidad Distrital de San Juan, tomar las medidas necesarias para despolitizar las acciones tomadas respecto a la ejecución presupuestal, que permita mejorar los productos y servicios públicos; lo que impacta en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital.

REFERENCIAS

- Albarado, I., & Galindo, L. (2019). *ANÁLISIS DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Y VERIFICACIÓN DEL REGISTRO CONTABLE DE LOS INGRESOS Y GASTOS DE OCHO MUNICIPIOS DE BOYACÁ DURANTE LA VIGENCIA 2016 INGRY*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Aliaga, N., & Ramírez, M. (2022). *EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Y LA CALIDAD DE GASTO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OXAMARCA – CAJAMARCA 2020*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Anzoise, E., & Scaraffia, C. (2021). *La Trilogía de Juran desde la perspectiva de la Lógica Transcursiva. Puntos de aprendizaje para la implementación de la Gestión Total de la Calidad* (D. Salatino, G. Cuadrado, & L. Gómez (eds.); Cuarta). Universidad Tecnológica Nacional.
- Arana, S. (2022). Influencia de la gestión por resultados en la calidad de gasto de la U.E. 403 salud Leoncio Prado - Huánuco – 2020. *Ciencia latina*, 5(6), 121-135.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación* (W. Sucari, J. Quica, & P. Aza (eds.); Primera). INUDI.
- Avila, M., Donato, F., Rosa, C., & Vásquez, J. (2020). O MODELO DE GESTÃO ESPORTIVA DA PROVÍNCIA DE BARCELONA A PARTIR DA ÓTICA DOS GESTORES ESPORTIVOS MUNICIPAIS. *PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review*, 10(1), 1-28. <https://doi.org/10.5585/podium.v10i1.15915>
- Azuero, A. (2020). Epistemological evaluation of Max Weber's Theory of Bureaucracy. *Revista Espacios*, 41(45), 338-353. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p27>
- Biviano, W., & Silvestre, L. (2019). *La fase de programación y su impacto en la eficacia de la administración del presupuesto en la Municipalidad Provincial de Pasco, 2019*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

- Bodero, R. (2019). *Ejecución presupuestaria y cumplimiento de las metas presupuestarias en la Intendencia Nacional de Bomberos del Perú, 2017-2018*. Universidad César Vallejo.
- Bolaños, Á. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista Biumar*, 4(1), 134-146. <https://doi.org/10.31948/BIUMAR4-1-art11>
- Calle, K. (2020). *Análisis del Proceso Presupuestal involucrado en la Ejecución del POI de la Municipalidad Provincial de Lambayeque en el año 2018*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Campos, G., & Guevara, O. (2020). *la evaluación de la calidad del gasto y su influencia en la adecuada ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital De Yarinacocha - Coronel Portillo – Ucayali periodo 2015-2018*. Universidad Nacional de Ucayali.
- Carcausto, J. (2022). Ejecución presupuestal y su incidencia en la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Carabaya periodo - 2020. En *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1). Universidad César Vallejo.
- Carranza, V., Rivero, L., Bernales, R., & Villafuerte, A. (2022). Budget execution and quality of spending in a local government, period 2019. *Sapienza*, 3(1), 378-387.
- Casa, C., Masapanta, M., & Cadena, O. (2018). Analysis of the financial management system and its effect on the budget of the autonomous decentralized municipal government of Latacunga 2019-2020. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Cerón, C., Cossio, M., Pezoa, P., & Gomez, R. (2020). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar desempeño docente asociado a las prácticas evaluativas formativas. *Revista Complutense de Educación*, 31(4), 463-472. <https://doi.org/10.5209/rced.65512>

- Chikwawawa, C. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Sector: The Case of the National Social Security Authority in Zimbabwe. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 9(4), 282-295. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.9.04.2019.p8840>
- De La Cruz Del Águila, M. H. (2022). *Ejecución presupuestal y la Calidad de gasto en el Servicio de veterinaria y remonta del Ejército, año 2021*. Universidad César Vallejo.
- Del Castillo, K. (2021). *Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021*. Universidad César Vallejo.
- Estepa, L. (2019). Institucionalidad de los bienes públicos: aproximación a las experiencias del Perú, Chile y Colombia. *Revista de Derecho*, 20(1), 79-114.
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y educación*, 11(3), 62-79.
- Gómez, D. (2022). *ARTÍCULO CIENTÍFICO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS, MENCIÓN LOGÍSTICA EMPRESARIAL. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES*.
- González, R., & Cruz, K. (2020). Financial comptroller in public procurement. A review of the public works contracts of the Venezuelan state. *Inquietud Empresarial*, 20(1), 43-58. <https://doi.org/10.19053/01211048.9716>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA* (Mc Graw Hi). <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, L. (2022). *Causas que generan costos adicionales y ampliaciones de plazo de los proyectos de infraestructura civil ejecutados por el Gobierno Regional de*

Cajamarca, 2020. Universidad Privada del Norte.

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Khatab, J., Sabir, E., & Othman, B. (2019). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 865-872.

Machín, M., Sánchez, B., & Rodríguez, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 1-20.

Mamani, Y. (2019). *Introducción a la Metodología de Investigación* (Primera). Instituto de Investigaciones Biomédicas e Investigación Social Medicina.

MEF. (2018). Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los Programas Presupuestales. *Ministerio de Economía y Finanzas*, 1(1), 1-96.

Mendoza, J. (2019). *Ejecución presupuestal del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2017, 2018.* Universidad César Vallejo.

Monsiváis, A. (2019). Perceived Quality of Local Public Services and Institutional Trust in Mexico. *Región y sociedad*, 31(1), 1-28. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>

Musiega, A., Tsofa, B., Njuguna, R., Munywoki, J., Hanson, K., Mulwa, A., Molyneux, S., Maina, I., Normand, C., Jemutai, J., & Barasa, E. (2023). Examining the influence of budget execution processes on the efficiency of county health systems in Kenya. *Health Policy and Planning*, 38(3), 351-362. <https://doi.org/10.1093/heapol/czac098>

Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Organizational climate and its influence on

- the work performance of workers. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Payán, K. (2019). El Presupuesto basado en Resultados en México. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 1(10), 36-49. <https://doi.org/10.36791/tcg.v10i0.58>
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 85-93.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>
- Pérez, J. (2021). Impact of budget control on Management of the District municipality of La Perla-Callao period 2014-2015. *Polo del Conocimiento*, 6(10), 171-187.
- Quiroz, J. (2022). Level of Management Performance of the Provincial Municipality of Chota: A Methodology for Local Governments. *Industrial Data*, 25(1), 79-102.
- Reinoso-Baquerizo, Y., & Pincay-sancán, D. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(2), 14-30.
- Rizzo, J. (2012). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021*. Universidad Estatal de Milagro.
- Rodriguez, C. (2021). *Ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Rodríguez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 704-719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2021).

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (E. Lascano (ed.); Primera). Edicumbre Editorial Corporativa.

Sangama Cachay, J. (2022). *Ejecución presupuestal y calidad de gasto en la Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Huallaga, Tocache - 2022*. Universidad César Vallejo.

Terán, N., Gonzáles, J., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 184-197.

Vargas, R., & Fajardo, L. (2019). Percepción ciudadana sobre la ejecución presupuestaria de un municipio de Ecuador. *Revista Mapa*, 3(16), 30-51.

Vilchez, L. (2021). Gestión del presupuesto por resultados y calidad del gasto en la municipalidad provincial de Satipo, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 186-205. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1157

Yactayo, E. (2019). La ejecución presupuestal de ESSALUD del Perú como un instrumento de gestión. *Pensamiento crítico*, 24(1), 103-120. <https://doi.org/10.15381/pc.v24i1.16561>

Ynope, R. (2022). MANAGEMENT MODEL TO IMPROVE THE BUDGET EXECUTION OF INVESTMENTS IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF JAÉN YEAR – 2021. *Rev. Horizonte Empresaria*, 9(1), 109-121. <https://doi.org/10.26495/rce.v9i1.2187>

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Ejecución Presupuestal	Grado de avance en el cumplimiento de los desembolsos proyectados para la realización de actividades y obras planificadas durante el proceso de planeación del presupuesto (Yactayo, 2019).	Grado de avance de la ejecución financiera presupuestal y la ejecución física presupuestal de las actividades y obras incluidas durante la planificación del presupuesto. Se cuantifican mediante una escala de Likert.	Programación	Monto Desembolsado	Ordinal Escala de Likert. 1: Nunca. 2: Casi nunca. 3: A veces. 4: Casi siempre. 5: Siempre.
			Administración	Actividades realizadas.	
			Financiamiento	Inversión	
			Capacidad personal y profesional	Obras realizadas.	
			Ejecución	Logro de metas.	
Calidad de Servicio	Capacidad que tiene una institución de satisfacer una necesidad de la población a través de los bienes y servicios públicos que ofrece, generando bienestar y solventando algún problema identificado en la realidad (Izquierdo, 2021).	Grado de idoneidad de la infraestructura, personal y bienes y servicios públicos de la institución para satisfacer las necesidades de la población. Se cuantifican mediante una escala de Likert.	Infraestructura	Instalaciones municipales	Ordinal Escala de Likert. 1: Totalmente en desacuerdo. 2: En desacuerdo. 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4: De acuerdo. 5: Totalmente de acuerdo.
				Infraestructura civil	
				Infraestructura de defensa civil	
			Personal	Trabajadores	
			Bienes y Servicios Públicos	Bienes públicos.	
				Servicios públicos.	
				Obras públicas.	

ANEXO 02. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de Consistencia						
Título: Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan – Provincia y Departamento de Cajamarca, 2023.						
Autor: Wilson Quispe Malimba						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023?	Objetivo general: Determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023.	Hipótesis general: La ejecución presupuestal se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan – provincia y departamento de Cajamarca, 2023.	Ejecución Presupuestal	Programación	Monto Desembolsado	Tipo Básica Alcance Correlacional Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental de corte transeccional, correlacional
				Administración	Actividades realizadas.	
				Financiamiento	Inversión	
				Capacidad personal y profesional	Obras realizadas.	
				Ejecución	Logro de metas.	
Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión infraestructura de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023?	Objetivos específicos: Analizar la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión infraestructura de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023.	Hipótesis específicas: La ejecución presupuestal se relaciona positiva y significativamente con la dimensión infraestructura de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023.	Calidad de Servicio	Infraestructura	Instalaciones municipales	Población y muestra Está comprendido por todos los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Juan, Cajamarca, los cuales componen un total de 33 personas
					Infraestructura civil	
					Infraestructura de defensa civil	

<p>¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión personal de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023?</p>	<p>Demostrar la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión personal de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023.</p>	<p>La ejecución presupuestal se relaciona positiva y significativamente con la dimensión personal de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023.</p>	<p>Personal</p>	<p>Trabajadores</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión bienes y servicios públicos de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023?</p>	<p>Evaluar la relación entre la ejecución presupuestal y la dimensión bienes y servicios públicos de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023.</p>	<p>La ejecución presupuestal se relaciona positiva y significativamente con la dimensión infraestructura de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Juan - Cajamarca, 2023.</p>	<p>Bienes y Servicios Públicos</p>	<p>Bienes públicos.</p>		
				<p>Servicios públicos.</p>		
				<p>Obras públicas.</p>		

ANEXO 03. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

El presente cuestionario tiene por finalidad el recojo de información relevante para la realización de una investigación con finalidades únicamente académicas, buscando llevar a cabo una tesis, para la obtención del grado profesional respectivo, su participación es voluntaria y completamente anónima, no empleándose sus datos para ningún otro fin que el previamente explicado, se agradece su gentil participación, solicitando la mayor sinceridad posible en sus respuestas.

Edad: _____

Sexo: (F) (M)

Responda a las siguientes preguntas tomando en cuenta la siguiente escala para indicar su opinión propia acerca de las afirmaciones incluidas en cada ítem.

01: Nunca

02: Casi nunca

03: A veces

04: Casi siempre

05: Siempre

Variable: Ejecución presupuestal		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Programación						
1	El Gobierno Regional de Cajamarca incluye los presupuestos al Municipio de San Juan.					
2	La distribución del presupuesto responde a las demandas de la población.					
3	La elaboración del presupuesto ha incluido los proyectos priorizados por la población.					
Dimensión 2: Administración						
4	El presupuesto asignado en el Municipio se ejecuta en su totalidad.					
5	El municipio tiene financiamiento para ejecutar el presupuesto.					
6	Se ha definido claramente las funciones de las áreas relacionadas con la ejecución presupuestal.					

7	La ejecución presupuestal ha sido elaborada de acuerdo a las normas legales actuales.					
8	El área de presupuesto evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de la ejecución presupuestal.					
Dimensión 3: Financiamiento						
9	El proceso de contratación que realiza el Municipio afecta la ejecución presupuestal.					
10	El tiempo que demora la transferencia del fondo municipal afecta la ejecución presupuestal.					
11	Se verifica el cumplimiento de metas respecto a la ejecución presupuestaria por áreas de responsabilidad.					
12	El municipio realiza una buena gestión de sus recursos financieros.					
Dimensión 4: Capacidad personal y profesional						
13	La municipalidad tiene profesionales capaces para garantizar un eficiente y transparente ejecución del presupuesto.					
14	El presupuesto asignado a cada área de gestión es controlado por el funcionario y/o jefe responsable.					
15	El jefe de presupuesto participa de la formulación presupuestal.					
Dimensión 5: Ejecución						
16	La unidad de presupuesto emite informes periódicos sobre el seguimiento de la ejecución presupuestaria a nivel de avance financiero.					
17	En el municipio las autoridades y sus funcionarios verifican, corrigen errores y agregan estrategias de la planificación y presupuesto de ingresos, gastos e inversión.					
18	En la evaluación presupuestaria se desarrollan las siguientes etapas: 1° etapa: análisis y explicación de la gestión presupuestaria en términos de eficiencia, 2° etapa: identificación de los problemas presentados.					
19	El responsable de la unidad de presupuesto para autorizar la certificación verifica que las modificaciones presupuestarias se realicen con la justificación respectiva.					
20	El jefe de presupuesto controla debidamente la ejecución presupuestal.					

Gracias por su valiosa colaboración

FICHA TÉCNICA

Variable de estudio: Ejecución presupuestal.

- **Autor:** Wilson Quispe Malimba
- **Número de ítems:** 20.
- **Forma de Aplicación:** Individual.
- **Duración:** 10 a 15 min.
- **Objetivo general:**

Determinar la situación de la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de San Juan –Provincia y departamento de Cajamarca, 2023.

Dimensiones de la variable en estudio:

Programación, Administración, Financiamiento, Capacidad personal y profesional, ejecución.

Escala:

Escala de Likert con las siguientes alternativas:

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

Anexo 4. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene por finalidad el recojo de información relevante para la realización de una investigación con finalidades únicamente académicas, buscando llevar a cabo una tesis, para la obtención del grado profesional respectivo, su participación es voluntaria y completamente anónima, no empleándose sus datos para ningún otro fin que el previamente explicado, se agradece su gentil participación, solicitando la mayor sinceridad posible en sus respuestas.

Edad: _____

Sexo: (F) (M)

Responda a las siguientes preguntas tomando en cuenta la siguiente escala para indicar su opinión propia acerca de las afirmaciones incluidas en cada ítem.

01: Totalmente En Desacuerdo

02: En Desacuerdo

03: Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo

04: De Acuerdo

05: Totalmente De Acuerdo

CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	INFRAESTRUCTURA	Instalaciones municipales		La Municipalidad cuenta con todas las áreas implementadas para brindar servicios de calidad a la población.				
			Las instalaciones municipales son adecuadas para albergar a sus áreas operativas y asegurar su funcionamiento.					
Infraestructura civil			La Municipalidad brinda una adecuada infraestructura de pistas y veredas para uso poblacional, teniendo en cuenta su condición física.					
			La Municipalidad brinda parques y otras infraestructuras recreacionales en buen estado.					
			La Municipalidad asegura el mantenimiento, mejoramiento de las instituciones educativas y otras instalaciones de uso civil.					

		Infraestructura de defensa civil	La Municipalidad ha establecido rutas e infraestructura adecuada ante desastres naturales imprevistos.						
			La Municipalidad brinda mantenimiento al sistema de drenaje, zonas seguras en casos de sismos, vías de acceso de emergencia y otra infraestructura necesaria ante desastres.						
	PERSONAL	Trabajadores	La Municipalidad contrata a personal que cumpla con el perfil para los puestos laborales que necesita.						
			El personal el conocimiento técnico y profesional para realizar las labores de sus puestos de trabajo.						
			El personal de la municipalidad demuestra empatía para ayudar y brindar apoyo a la población en sus requerimientos.						
	BIENES Y SERVICIOS PÚBLICOS	Bienes públicos.	La Municipalidad brinda bienes públicos de calidad a la población.						
			La Municipalidad adquiere bienes de calidad para desarrollar sus labores de limpieza y ordenamiento en su jurisdicción.						
		Servicios públicos.	La Municipalidad brinda un adecuado sistema de seguridad ciudadana.						
			La Municipalidad tiene pocas barreras y demoras burocráticas y realiza sus funciones de modo veloz y eficiente.						
			La Municipalidad brinda sus servicios públicos de modo transparente y libre de corrupción.						
Obras públicas.		La Municipalidad brinda obras públicas de calidad y que responden a las necesidades reales de la población.							
	Las obras públicas que ejecuta la municipalidad se concluye en el plazo establecido.								

Gracias por su valiosa colaboración

ANEXO 04. FICHA TÉCNICA

Variable de estudio: Calidad de Servicio.

- **Autor:** Wilson Quispe Malimba
- **Número de ítems:** 17.
- **Forma de Aplicación:** Individual.
- **Duración:** 10 a 15 min.
- **Objetivo general:**

Determinar la situación de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan –Provincia y departamento de Cajamarca, 2023.

Dimensiones de la variable en estudio:

Infraestructura, Personal, Bienes y Servicios Públicos.

Escala:

Escala de Likert con las siguientes alternativas:

Valor	Alternativa
1	Totalmente En Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo
4	De Acuerdo
5	Totalmente De Acuerdo

Anexo 05: Modelo del consentimiento o asentimiento informado UCV.

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan- provincia y departamento de Cajamarca,2023

Investigador: Wilson Quispe Malimba

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan- provincia y departamento de Cajamarca,2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan-provincia y departamento de Cajamarca,2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de la escuela de posgrado programa académico de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Filial Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la municipalidad distrital de San Juan.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan-provincia y departamento de Cajamarca,2023?

Procedimiento

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

- 1.Se realizará dos cuestionarios donde se recogerá información mediante preguntas sobre la investigación titulada: “Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la municipalidad distrital de San Juan- provincia y departamento de Cajamarca,2023”.
- 2.Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará en el local de la municipalidad distrital de San Juan, provincia y departamento de Cajamarca, se realizarán a 33 entre personal administrativo y funcionarios.
- 3.Las respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso

que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Quispe Malimba, Wilson email: gquispema8@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Haro Carranza Julio Enrique email: jharoca10@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: -----

Fecha y hora:

ANEXO 06. EVALUACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Infraestructura								
01	La Municipalidad cuenta con todas las áreas implementadas para brindar servicios de calidad a la población.	X		X		X		
02	Las instalaciones municipales son adecuadas para albergar a sus áreas operativas y asegurar su funcionamiento.	X		X		X		
03	La Municipalidad brinda una adecuada infraestructura de pistas y veredas para uso poblacional.	X		X		X		
04	La Municipalidad brinda parques y otras infraestructuras recreacionales en buen estado.	X		X		X		
05	La Municipalidad asegura el mantenimiento, mejoramiento de las instituciones educativas y otras instalaciones de uso civil.	X		X		X		
06	La Municipalidad ha establecido rutas e infraestructura adecuada ante desastres naturales imprevistos.	X		X		X		
07	La Municipalidad brinda mantenimiento al sistema de drenaje, zonas seguras en casos de sismos, vías de acceso de emergencia y otra infraestructura necesaria ante desastres.	X		X		X		
DIMENSION: Personal								
08	La Municipalidad contrata a personal que cumpla con el perfil para los puestos laborales que necesita.	X		X		X		
09	El personal posee el conocimiento técnico y profesional para realizar las labores de sus puestos de trabajo.	X		X		X		
10	El personal demuestra empatía para ayudar y brindar apoyo a la población en sus requerimientos.	X		X		X		
DIMENSION: Bienes y Servicios Públicos								
11	La Municipalidad brinda bienes públicos de calidad a la población.	X		X		X		
12	La Municipalidad adquiere bienes de calidad para desarrollar sus labores de limpieza y ordenamiento en su jurisdicción.	X		X		X		
13	La Municipalidad brinda un adecuado sistema de seguridad ciudadana.	X		X		X		
14	La Municipalidad tiene pocas barreras y demoras burocráticas y realiza sus funciones de modo veloz y eficiente.	X		X		X		
15	La Municipalidad brinda sus servicios públicos de modo transparente y libre	X		X		X		

	de corrupción.						
16	La Municipalidad brinda obras públicas de calidad y que responden a las necesidades reales de la población.	X		X		X	
17	Las obras públicas que ejecuta la municipalidad se concluye en el plazo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Apolitano Rodriguez Jorge

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Fecha: 08 /05 /2023



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Infraestructura								
01	La Municipalidad cuenta con todas las áreas implementadas para brindar servicios de calidad a la población.	X		X		X		
02	Las instalaciones municipales son adecuadas para albergar a sus áreas operativas y asegurar su funcionamiento.	X		X		X		
03	La Municipalidad brinda una adecuada infraestructura de pistas y veredas para uso poblacional.	X		X		X		
04	La Municipalidad brinda parques y otras infraestructuras recreacionales en buen estado.	X		X		X		
05	La Municipalidad asegura el mantenimiento, mejoramiento de las instituciones educativas y otras instalaciones de uso civil.	X		X		X		
06	La Municipalidad ha establecido rutas e infraestructura adecuada ante desastres naturales imprevistos.	X		X		X		
07	La Municipalidad brinda mantenimiento al sistema de drenaje, zonas seguras en casos de sismos, vías de acceso de emergencia y otra infraestructura necesaria ante desastres.	X		X		X		
DIMENSIÓN: Personal								
08	La Municipalidad contrata a personal que cumpla con el perfil para los puestos laborales que necesita.	X		X		X		
09	El personal posee el conocimiento técnico y profesional para realizar las labores de sus puestos de trabajo.	X		X		X		
10	El personal demuestra empatía para ayudar y brindar apoyo a la población en sus requerimientos.	X		X		X		
DIMENSIÓN: Bienes y Servicios Públicos								
11	La Municipalidad brinda bienes públicos de calidad a la población.	X		X		X		
12	La Municipalidad adquiere bienes de calidad para desarrollar sus labores de limpieza y ordenamiento en su jurisdicción.	X		X		X		
13	La Municipalidad brinda un adecuado sistema de seguridad ciudadana.	X		X		X		
14	La Municipalidad tiene pocas barreras y demoras burocráticas y realiza sus funciones de modo veloz y eficiente.	X		X		X		
15	La Municipalidad brinda sus servicios públicos de modo transparente y libre de corrupción.	X		X		X		
16	La Municipalidad brinda obras públicas de calidad y que responden	X		X		X		

	a las necesidades reales de la población.						
17	Las obras públicas que ejecuta la municipalidad se concluye en el plazo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Fecha: 08 /05 /2023



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE
CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN: Infraestructura								
01	La Municipalidad cuenta con todas las áreas implementadas para brindar servicios de calidad a la población.	X		X		X		
02	Las instalaciones municipales son adecuadas para albergar a sus áreas operativas y asegurar su funcionamiento.	X		X		X		
03	La Municipalidad brinda una adecuada infraestructura de pistas y veredas para uso poblacional.	X		X		X		
04	La Municipalidad brinda parques y otras infraestructuras recreacionales en buen estado.	X		X		X		
05	La Municipalidad asegura el mantenimiento, mejoramiento de las instituciones educativas y otras instalaciones de uso civil.	X		X		X		
06	La Municipalidad ha establecido rutas e infraestructura adecuada ante desastres naturales imprevistos.	X		X		X		
07	La Municipalidad brinda mantenimiento al sistema de drenaje, zonas seguras en casos de sismos, vías de acceso de emergencia y otra infraestructura necesaria ante desastres.	X		X		X		
DIMENSIÓN: Personal								
08	La Municipalidad contrata a personal que cumpla con el perfil para los puestos laborales que necesita.	X		X		X		
09	El personal posee el conocimiento técnico y profesional para realizar las labores de sus puestos de trabajo.	X		X		X		
10	El personal demuestra empatía para ayudar y brindar apoyo a la población en sus requerimientos.	X		X		X		
DIMENSIÓN: Bienes y Servicios Públicos								
11	La Municipalidad brinda bienes públicos de calidad a la población.	X		X		X		
12	La Municipalidad adquiere bienes de calidad para desarrollar sus labores de limpieza y ordenamiento en su jurisdicción.	X		X		X		
13	La Municipalidad brinda un adecuado sistema de seguridad ciudadana.	X		X		X		
14	La Municipalidad tiene pocas barreras y demoras burocráticas y realiza sus funciones de modo veloz y eficiente.	X		X		X		
15	La Municipalidad brinda sus servicios públicos de modo transparente y libre de corrupción.	X		X		X		
16	La Municipalidad brinda obras públicas de calidad y que responden	X		X		X		

	a las necesidades reales de la población.						
17	Las obras públicas que ejecuta la municipalidad se concluye en el plazo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Noriega Ángeles Carlos Alberto

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Fecha: 08 /05 /2023



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Programación								
1	El Gobierno Regional de Cajamarca incluye los presupuestos al Municipio de San Juan.	X		X		X		
2	La distribución del presupuesto responde a las demandas de la población.	X		X		X		
3	La elaboración del presupuesto ha incluido los proyectos priorizados por la población.	X		X		X		
Dimensión 2: Administración								
4	El presupuesto asignado en el Municipio se ejecuta en su totalidad.	X		X		X		
5	El municipio tiene financiamiento para ejecutar el presupuesto.	X		X		X		
6	Se ha definido claramente las funciones de las áreas relacionadas con la ejecución presupuestal.	X		X		X		
7	La ejecución presupuestal ha sido elaborada de acuerdo a las normas legales actuales.	X		X		X		
8	El área de presupuesto evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de la ejecución presupuestal.	X		X		X		
Dimensión 3: Financiamiento								
9	El proceso de contratación que realiza el Municipio afecta la ejecución presupuestal.	X		X		X		
10	El tiempo que demora la transferencia del fondo municipal afecta la ejecución presupuestal.	X		X		X		
11	Se verifica el cumplimiento de metas respecto a la ejecución presupuestaria por áreas de responsabilidad.	X		X		X		
12	El municipio realiza una buena gestión de sus recursos financieros.	X		X		X		
Dimensión 4: Capacidad personal y profesional								
13	La municipalidad tiene profesionales capaces para garantizar un eficiente y transparente ejecución del presupuesto.	X		X		X		
14	El presupuesto asignado a cada área de gestión es controlado por el funcionario y/o jefe responsable.	X		X		X		

15	El jefe de presupuesto participa de la formulación presupuestal.	X		X		X		
Dimensión 5: Ejecución								
16	La unidad de presupuesto emite informes periódicos sobre el seguimiento de la ejecución presupuestaria a nivel de avance financiero.	X		X		X		
17	En el municipio las autoridades y sus funcionarios verifican, corrigen errores y agregan estrategias de la planificación y presupuesto de ingresos, gastos e inversión.	X		X		X		
18	En la evaluación presupuestaria se desarrollan las siguientes etapas: 1° etapa: análisis y explicación de la gestión presupuestaria en términos de eficiencia, 2° etapa: identificación de los problemas presentados.	X		X		X		
19	El responsable de la unidad de presupuesto para autorizar la certificación verifica que las modificaciones presupuestarias se realicen con la justificación respectiva.	X		X		X		
20	El jefe de presupuesto controla debidamente la ejecución presupuestal.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Apolitano Rodriguez Jorge

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Fecha: 08 /05 /2023



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Programación								
1	El Gobierno Regional de Cajamarca incluye los presupuestos al Municipio de San Juan.	X		X		X		
2	La distribución del presupuesto responde a las demandas de la población.	X		X		X		
3	La elaboración del presupuesto ha incluido los proyectos priorizados por la población.	X		X		X		
Dimensión 2: Administración								
4	El presupuesto asignado en el Municipio se ejecuta en su totalidad.	X		X		X		
5	El municipio tiene financiamiento para ejecutar el presupuesto.	X		X		X		
6	Se ha definido claramente las funciones de las áreas relacionadas con la ejecución presupuestal.	X		X		X		
7	La ejecución presupuestal ha sido elaborada de acuerdo a las normas legales actuales.	X		X		X		
8	El área de presupuesto evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de la ejecución presupuestal.	X		X		X		
Dimensión 3: Financiamiento								
9	El proceso de contratación que realiza el Municipio afecta la ejecución presupuestal.	X		X		X		
10	El tiempo que demora la transferencia del fondo municipal afecta la ejecución presupuestal.	X		X		X		
11	Se verifica el cumplimiento de metas respecto a la ejecución presupuestaria por áreas de responsabilidad.	X		X		X		
12	El municipio realiza una buena gestión de sus recursos financieros.	X		X		X		
Dimensión 4: Capacidad personal y profesional								
13	La municipalidad tiene profesionales capaces para garantizar un eficiente y transparente ejecución del presupuesto.	X		X		X		
14	El presupuesto asignado a cada área de gestión es controlado por el funcionario y/o jefe responsable.	X		X		X		

15	El jefe de presupuesto participa de la formulación presupuestal.	X		X		X		
Dimensión 5: Ejecución								
16	La unidad de presupuesto emite informes periódicos sobre el seguimiento de la ejecución presupuestaria a nivel de avance financiero.	X		X		X		
17	En el municipio las autoridades y sus funcionarios verifican, corrigen errores y agregan estrategias de la planificación y presupuesto de ingresos, gastos e inversión.	X		X		X		
18	En la evaluación presupuestaria se desarrollan las siguientes etapas: 1° etapa: análisis y explicación de la gestión presupuestaria en términos de eficiencia, 2° etapa: identificación de los problemas presentados.	X		X		X		
19	El responsable de la unidad de presupuesto para autorizar la certificación verifica que las modificaciones presupuestarias se realicen con la justificación respectiva.	X		X		X		
20	El jefe de presupuesto controla debidamente la ejecución presupuestal.	X		X		X		

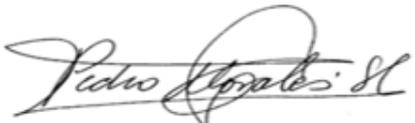
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Morales Salazar Pedro Otoniel

Especialidad del validador: Doctor en Administración

Fecha: 08 /05 /2023



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Claridad ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Programación								
1	El Gobierno Regional de Cajamarca incluye los presupuestos al Municipio de San Juan.	X		X		X		
2	La distribución del presupuesto responde a las demandas de la población.	X		X		X		
3	La elaboración del presupuesto ha incluido los proyectos priorizados por la población.	X		X		X		
Dimensión 2: Administración								
4	El presupuesto asignado en el Municipio se ejecuta en su totalidad.	X		X		X		
5	El municipio tiene financiamiento para ejecutar el presupuesto.	X		X		X		
6	Se ha definido claramente las funciones de las áreas relacionadas con la ejecución presupuestal.	X		X		X		
7	La ejecución presupuestal ha sido elaborada de acuerdo a las normas legales actuales.	X		X		X		
8	El área de presupuesto evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de la ejecución presupuestal.	X		X		X		
Dimensión 3: Financiamiento								
9	El proceso de contratación que realiza el Municipio afecta la ejecución presupuestal.	X		X		X		
10	El tiempo que demora la transferencia del fondo municipal afecta la ejecución presupuestal.	X		X		X		
11	Se verifica el cumplimiento de metas respecto a la ejecución presupuestaria por áreas de responsabilidad.	X		X		X		
12	El municipio realiza una buena gestión de sus recursos financieros.	X		X		X		
Dimensión 4: Capacidad personal y profesional								
13	La municipalidad tiene profesionales capaces para garantizar un eficiente y transparente ejecución del presupuesto.	X		X		X		
14	El presupuesto asignado a cada área de gestión es controlado por el funcionario y/o jefe responsable.	X		X		X		

15	El jefe de presupuesto participa de la formulación presupuestal.	X		X		X		
Dimensión 5: Ejecución								
16	La unidad de presupuesto emite informes periódicos sobre el seguimiento de la ejecución presupuestaria a nivel de avance financiero.	X		X		X		
17	En el municipio las autoridades y sus funcionarios verifican, corrigen errores y agregan estrategias de la planificación y presupuesto de ingresos, gastos e inversión.	X		X		X		
18	En la evaluación presupuestaria se desarrollan las siguientes etapas: 1° etapa: análisis y explicación de la gestión presupuestaria en términos de eficiencia, 2° etapa: identificación de los problemas presentados.	X		X		X		
19	El responsable de la unidad de presupuesto para autorizar la certificación verifica que las modificaciones presupuestarias se realicen con la justificación respectiva.	X		X		X		
20	El jefe de presupuesto controla debidamente la ejecución presupuestal.	X		X		X		

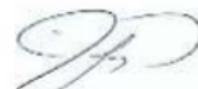
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Noriega Ángeles Carlos Alberto

Especialidad del validador: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Fecha: 08 /05 /2023



Firma del Experto Informante

ANEXO 07. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.

N°	Programación			Administración					Financiamiento				Capacidad personal y profesional			Ejecución				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	3	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3
6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3
7	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4
8	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2
9	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1
10	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
11	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4
12	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
13	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4
14	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5	3
15	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3
16	3	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2
17	5	3	2	1	4	5	5	4	5	4	4	4	1	4	2	3	5	4	4	5
18	1	2	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	5	2	2	1	2	2
19	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	3

Fuente: Muestra Piloto.

1. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la ejecución presupuestal "α"

Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

∑: Sumatoria

Cálculo de los datos:

K = 20

$\sum S_i^2 = 30.211$

$S_t^2 = 389.211$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \times \left(1 - \frac{30.211}{389.211} \right) = 0.971 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

CONFIABILIDAD TOTAL:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	20

Salida SPSS versión 26.0

CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:

Estadísticas de total de elemento				
Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	56.3000	352.747	0.699	0.970
Pregunta2	56.6500	356.555	0.804	0.969
Pregunta3	56.5500	349.945	0.817	0.969
Pregunta4	56.7000	350.432	0.703	0.970
Pregunta5	56.3000	343.800	0.921	0.968
Pregunta6	56.2500	348.513	0.782	0.969
Pregunta7	56.3500	338.871	0.873	0.968
Pregunta8	56.7000	353.063	0.772	0.970
Pregunta9	56.5000	349.105	0.792	0.969
Pregunta10	56.5500	344.787	0.873	0.968
Pregunta11	56.4000	350.147	0.800	0.969
Pregunta12	56.6000	356.463	0.781	0.969
Pregunta13	56.8000	364.484	0.544	0.972
Pregunta14	56.5000	350.368	0.893	0.968
Pregunta15	56.4000	350.253	0.828	0.969
Pregunta16	56.8000	365.958	0.634	0.971
Pregunta17	56.6500	345.818	0.856	0.969
Pregunta18	56.3500	347.187	0.826	0.969
Pregunta19	56.4000	352.358	0.779	0.969
Pregunta20	56.7500	365.145	0.626	0.971

Salida SPSS versión 26.0

**PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA CALIDAD
DE SERVICIO.**

N°	Infraestructura							Personal			Bienes y Servicios Públicos						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3
2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	3
4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	2	2
5	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	2	1
6	3	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	3	4
7	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5
8	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2
9	3	1	2	2	1	3	3	2	2	1	1	3	1	2	1	2	3
10	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2
11	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2
13	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	3
14	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5
15	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
16	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3
17	5	4	4	1	2	5	3	4	2	1	2	5	4	1	5	5	5
18	1	1	1	2	3	5	3	1	5	4	5	1	3	1	2	5	4
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2
20	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5

Fuente: Muestra Piloto.

2. Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la calidad de servicio “α” Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dónde:

α: Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

S_i^2 : Varianza de cada ítem

S_t^2 : Varianza del total de ítems

∑: Sumatoria

Cálculo de los datos:

K = 17

$\sum S_i^2 = 28.092$

$S_t^2 = 283.608$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{17}{17-1} \times \left(1 - \frac{28.092}{283.608} \right) = 0.957 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

CONFIABILIDAD TOTAL:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,957	17

Salida SPSS versión 26.0

CONFIABILIDAD SEGÚN ÍTEMS:

Estadísticas de total de elemento				
Preguntas	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	46.0500	253.839	0.707	0.955
Pregunta2	46.3000	248.537	0.758	0.954
Pregunta3	46.5000	253.421	0.735	0.955
Pregunta4	46.1500	249.082	0.775	0.954
Pregunta5	46.3500	256.661	0.694	0.955
Pregunta6	46.1000	244.516	0.783	0.954
Pregunta7	46.1500	250.345	0.828	0.953
Pregunta8	46.5000	257.737	0.706	0.955
Pregunta9	46.3000	252.747	0.726	0.955
Pregunta10	46.5500	257.734	0.670	0.956
Pregunta11	46.2500	253.145	0.699	0.955
Pregunta12	46.3000	255.063	0.642	0.956
Pregunta13	45.9500	243.208	0.937	0.951
Pregunta14	46.3500	247.082	0.723	0.955
Pregunta15	46.5000	255.737	0.673	0.956
Pregunta16	46.0000	249.158	0.792	0.954
Pregunta17	46.1000	254.200	0.708	0.955

Salida SPSS versión 26.0

ANEXO 09.

BASE DE DATOS DE LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL Y CALIDAD DE SERVICIO.

N°	Programación					Administración					Financiamiento					Capacidad personal y profesional					Ejecución					Ejecución presupuestal						
	1	2	3	Ptje	Nivel	4	5	6	7	8	Ptje	Nivel	9	10	11	12	Ptje	Nivel	13	14	15	Ptje	Nivel	16	17	18	19	20	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	2	5	8	Deficiente	1	1	3	3	1	9	Deficiente	2	1	1	2	6	Deficiente	1	3	1	5	Deficiente	1	3	1	2	2	9	Deficiente	37	Deficiente
2	4	4	4	12	Regular	2	5	5	3	3	18	Regular	4	4	4	1	13	Regular	5	1	5	11	Regular	5	2	5	2	4	18	Regular	72	Regular
3	3	1	4	8	Deficiente	1	1	2	3	2	9	Deficiente	3	1	1	1	6	Deficiente	2	2	1	5	Deficiente	1	3	2	2	1	9	Deficiente	37	Deficiente
4	5	5	5	15	Bueno	5	4	5	5	5	24	Bueno	5	5	5	4	19	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	4	4	23	Bueno	96	Bueno
5	5	5	5	15	Bueno	5	5	4	3	5	22	Bueno	4	5	4	5	18	Bueno	5	4	4	13	Bueno	5	4	5	3	5	22	Bueno	90	Bueno
6	5	2	2	9	Deficiente	2	4	5	3	1	15	Deficiente	3	3	3	1	10	Deficiente	2	3	3	8	Deficiente	3	2	3	2	3	13	Deficiente	55	Deficiente
7	3	3	4	10	Regular	3	4	4	1	4	16	Regular	1	4	4	3	12	Deficiente	2	4	4	10	Regular	4	4	5	1	1	15	Deficiente	63	Regular
8	5	3	5	13	Bueno	5	3	4	5	4	21	Bueno	5	3	5	4	17	Bueno	4	4	5	13	Bueno	4	5	5	3	4	21	Bueno	85	Bueno
9	5	1	2	8	Deficiente	1	3	2	1	3	10	Deficiente	1	3	3	1	8	Deficiente	2	3	1	6	Deficiente	3	2	1	3	1	10	Deficiente	42	Deficiente
10	1	1	3	5	Deficiente	3	1	1	1	1	7	Deficiente	2	1	1	1	5	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	1	1	3	2	8	Deficiente	28	Deficiente
11	3	2	2	7	Deficiente	3	1	1	1	1	7	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	2	2	2	1	8	Deficiente	31	Deficiente
12	3	3	1	7	Deficiente	1	1	3	1	1	7	Deficiente	1	1	2	1	5	Deficiente	2	1	1	4	Deficiente	3	1	1	2	1	8	Deficiente	31	Deficiente
13	2	3	3	8	Deficiente	2	1	1	3	3	10	Deficiente	3	1	3	1	8	Deficiente	3	2	1	6	Deficiente	2	2	3	1	1	9	Deficiente	41	Deficiente
14	2	3	4	9	Deficiente	1	5	1	1	5	13	Deficiente	3	1	2	4	10	Deficiente	3	2	2	7	Deficiente	2	3	2	3	2	12	Deficiente	51	Deficiente
15	5	1	4	10	Regular	2	5	3	4	2	16	Regular	2	4	4	2	12	Deficiente	1	5	4	10	Regular	1	5	5	4	1	16	Regular	64	Regular
16	4	4	5	13	Bueno	5	5	3	5	3	21	Bueno	3	5	5	3	16	Regular	5	5	3	13	Bueno	5	5	5	1	4	20	Regular	83	Bueno
17	3	3	5	11	Regular	4	2	5	3	3	17	Regular	3	4	4	2	13	Regular	4	5	1	10	Regular	2	5	2	5	3	17	Regular	68	Regular

18	5	4	3	12	Regular	5	3	3	5	4	20	Regular	2	5	5	3	15	Regular	4	4	4	12	Regular	5	3	5	2	4	19	Regular	78	Regular
19	4	5	5	14	Bueno	3	4	5	4	5	21	Bueno	4	5	5	3	17	Bueno	4	4	5	13	Bueno	5	4	3	5	5	22	Bueno	87	Bueno
20	3	4	5	12	Regular	5	5	3	3	4	20	Regular	4	4	4	3	15	Regular	4	3	5	12	Regular	5	3	4	5	2	19	Regular	78	Regular
21	5	1	4	10	Regular	2	5	3	5	1	16	Regular	2	3	3	3	11	Deficiente	5	4	1	10	Regular	2	4	2	4	3	15	Deficiente	62	Regular
22	3	2	4	9	Deficiente	1	1	3	3	4	12	Deficiente	4	2	1	3	10	Deficiente	4	1	2	7	Deficiente	1	3	2	5	1	12	Deficiente	50	Deficiente
23	4	4	5	13	Bueno	4	4	4	4	4	20	Regular	3	5	3	5	16	Regular	5	2	5	12	Regular	4	3	4	4	4	19	Regular	80	Regular
24	5	2	4	11	Regular	5	5	1	3	3	17	Regular	3	5	3	2	13	Regular	3	5	3	11	Regular	4	5	4	3	1	17	Regular	69	Regular
25	1	4	3	8	Deficiente	3	2	1	2	3	11	Deficiente	1	2	1	5	9	Deficiente	3	3	1	7	Deficiente	1	3	5	1	1	11	Deficiente	46	Deficiente
26	3	5	4	12	Regular	3	4	2	5	4	18	Regular	4	3	3	4	14	Regular	4	3	5	12	Regular	3	5	3	3	4	18	Regular	74	Regular
27	5	4	5	14	Bueno	4	4	4	5	4	21	Bueno	5	4	4	4	17	Bueno	5	3	5	13	Bueno	4	3	5	5	5	22	Bueno	87	Bueno
28	4	4	1	9	Deficiente	5	3	3	2	2	15	Deficiente	3	2	4	2	11	Deficiente	3	1	5	9	Deficiente	2	3	4	1	4	14	Deficiente	58	Deficiente
29	2	4	3	9	Deficiente	2	3	2	3	4	14	Deficiente	4	2	1	3	10	Deficiente	3	2	2	7	Deficiente	3	4	1	3	1	12	Deficiente	52	Deficiente
30	4	3	2	9	Deficiente	4	4	1	3	3	15	Deficiente	2	5	1	2	10	Deficiente	3	1	4	8	Deficiente	1	3	3	5	1	13	Deficiente	55	Deficiente
31	3	4	4	11	Regular	5	5	4	3	1	18	Regular	2	5	4	2	13	Regular	4	3	4	11	Regular	5	1	4	3	5	18	Regular	71	Regular
32	3	4	1	8	Deficiente	1	2	3	2	4	12	Deficiente	3	1	3	2	9	Deficiente	4	2	1	7	Deficiente	1	2	3	3	2	11	Deficiente	47	Deficiente
33	1	1	2	4	Deficiente	2	1	1	1	1	6	Deficiente	1	1	1	1	4	Deficiente	1	1	1	3	Deficiente	1	1	1	1	3	7	Deficiente	24	Deficiente

N°	Infraestructura									Personal					Bienes y servicios públicos									Calidad de servicio	
	1	2	3	4	5	6	7	Ptje	Nivel	8	9	10	Ptje	Nivel	11	12	13	14	15	16	17	Ptje	Nivel	Total	Nivel
1	1	3	3	4	4	1	1	17	Deficiente	2	2	2	6	Deficiente	1	3	1	4	5	1	1	16	Deficiente	39	Deficiente
2	5	3	2	2	4	3	3	22	Regular	2	5	2	9	Deficiente	2	2	2	4	3	5	2	20	Deficiente	51	Deficiente
3	2	2	3	2	1	3	4	17	Deficiente	3	2	2	7	Deficiente	1	2	3	2	1	4	4	17	Deficiente	41	Deficiente
4	4	5	5	5	5	5	5	34	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	4	5	5	34	Bueno	83	Bueno
5	5	4	5	3	5	5	5	32	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	3	5	5	5	5	33	Bueno	80	Bueno
6	3	4	2	5	3	5	4	26	Regular	4	4	3	11	Regular	5	4	5	3	2	2	3	24	Regular	61	Regular
7	4	3	3	4	2	2	4	22	Regular	4	4	1	9	Deficiente	4	3	5	2	3	2	1	20	Deficiente	51	Deficiente
8	3	5	5	4	4	5	5	31	Bueno	3	5	4	12	Regular	4	4	4	5	2	5	5	29	Bueno	72	Bueno
9	5	3	3	3	2	1	1	18	Deficiente	3	3	2	8	Deficiente	2	3	3	3	1	1	4	17	Deficiente	43	Deficiente
10	1	2	2	3	1	2	3	14	Deficiente	1	1	4	6	Deficiente	2	3	2	3	2	2	1	15	Deficiente	35	Deficiente
11	3	1	2	2	4	2	2	16	Deficiente	3	2	1	6	Deficiente	4	2	1	2	4	1	1	15	Deficiente	37	Deficiente
12	5	3	1	1	3	1	2	16	Deficiente	3	2	1	6	Deficiente	5	3	1	1	1	3	2	16	Deficiente	38	Deficiente
13	3	4	1	1	5	1	2	17	Deficiente	5	1	1	7	Deficiente	2	5	3	1	3	2	1	17	Deficiente	41	Deficiente
14	5	5	3	3	3	3	3	25	Regular	4	2	5	11	Regular	5	4	1	1	5	5	1	22	Regular	58	Regular
15	4	1	4	3	3	1	4	20	Deficiente	2	3	4	9	Deficiente	1	1	5	5	1	3	2	18	Deficiente	47	Deficiente
16	4	3	5	4	5	4	5	30	Bueno	5	5	2	12	Regular	3	4	4	5	3	4	5	28	Regular	70	Bueno
17	5	1	3	4	1	1	5	20	Deficiente	4	4	1	9	Deficiente	4	2	2	4	4	1	2	19	Deficiente	48	Deficiente
18	3	5	4	4	5	3	4	28	Regular	5	2	5	12	Regular	3	5	4	3	4	3	5	27	Regular	67	Regular
19	5	4	5	4	5	5	4	32	Bueno	5	4	4	13	Bueno	4	4	5	5	4	5	3	30	Bueno	75	Bueno
20	4	3	5	5	3	2	5	27	Regular	2	5	5	12	Regular	1	3	3	5	5	4	5	26	Regular	65	Regular

21	5	4	3	4	4	1	2	23	Regular	1	4	5	10	Regular	1	5	1	2	2	5	5	21	Deficiente	54	Regular
22	4	3	3	4	4	4	2	24	Regular	2	3	5	10	Regular	5	2	4	3	4	1	3	22	Regular	56	Regular
23	5	5	3	4	5	5	3	30	Bueno	3	4	5	12	Regular	3	3	5	3	3	5	5	27	Regular	69	Bueno
24	5	2	3	4	1	5	1	21	Deficiente	5	2	2	9	Deficiente	3	4	1	2	4	2	4	20	Deficiente	50	Deficiente
25	1	3	1	5	3	2	3	18	Deficiente	2	1	5	8	Deficiente	1	1	2	1	5	3	4	17	Deficiente	43	Deficiente
26	5	2	5	4	4	2	4	26	Regular	5	4	2	11	Regular	4	4	5	2	3	3	3	24	Regular	61	Regular
27	4	5	5	3	5	5	5	32	Bueno	5	5	5	15	Bueno	5	5	5	5	4	3	5	32	Bueno	79	Bueno
28	3	5	4	2	2	4	3	23	Regular	4	3	3	10	Regular	3	3	1	4	5	2	3	21	Deficiente	54	Regular
29	5	2	4	2	3	4	5	25	Regular	5	4	2	11	Regular	4	5	5	1	2	4	2	23	Regular	59	Regular
30	4	4	4	3	4	5	1	25	Regular	4	4	3	11	Regular	5	4	4	5	1	2	2	23	Regular	59	Regular
31	2	3	4	2	1	4	5	21	Deficiente	2	2	5	9	Deficiente	5	2	1	4	2	1	5	20	Deficiente	50	Deficiente
32	2	2	1	5	1	4	3	18	Deficiente	3	5	1	9	Deficiente	2	5	3	1	4	1	2	18	Deficiente	45	Deficiente
33	2	1	1	2	2	2	1	11	Deficiente	1	1	2	4	Deficiente	1	2	4	2	1	1	1	12	Deficiente	27	Deficiente