



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal, facultad de ciencias físicas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos-2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Santos Aquino, Jesus Virgilio (ORCID: 0000-0003-2978-6599)

ASESORA:

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia y especialmente a mi madre por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

A mi padre, hermana a mis padres políticos y seres queridos que desde el cielo velan por mí.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que compartieron sus conocimientos.

Agradecimiento

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para todos ustedes que me brindaron su amor, comprensión y sobre todo su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas., pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido y por haber confiado en mí.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de Tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos Éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

Índice de Tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencia y porcentaje variable presupuesto por resultados y sus dimensiones	25
Tabla 2 Distribución de frecuencia y porcentaje variable satisfacción y sus dimensiones	26
Tabla 3 Correlación entre la variable presupuesto por resultados y la satisfacción	27
Tabla 4 Correlación entre el presupuesto por resultados y las expectativas del servicio	28
Tabla 5 Correlación entre el presupuesto por resultados y la calidad percibida	29
Tabla 6 Correlación entre el presupuesto por resultados y el valor percibido	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Objetivos de la Administración financiera propuesto por Robles	14
Figura 2 Índice de satisfacción al cliente (ACSI)	18
Figura 3 Distribución porcentual variable presupuesto por resultados y sus dimensiones	25
Figura 4 Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción y sus dimensiones	26

Resumen

La presente investigación “Presupuesto por resultados y la satisfacción de los estudiantes y personal, facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2021” tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre el presupuesto por resultados y la satisfacción en dicha institución educativa. De la parte metodológica se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativa, el tipo de diseño fue básica, no experimental de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 75 personas entre estudiantes y personal de la facultad de Ciencias Físicas, se aplicaron dos cuestionarios compuestos por 25 ítems, los cuales pasaron por la evaluación del juicio de expertos, los resultados de la confiabilidad de los instrumentos fueron de ,815 para el presupuesto por resultados y ,922 para la satisfacción. La investigación obtuvo los siguientes resultados en cuanto a la correlación de Rho Spearman fue de 0,886 determinándose una correlación positiva alta entre las variables con un ($p < 0.05$). Se identificaron correlaciones moderadas en las dimensiones: Expectativas del servicio=0,459; calidad percibida= 0,454; valor percibido=0,524. Se concluye que existe relación entre el presupuesto por resultados y la satisfacción.

Palabras clave: Presupuesto por resultado, satisfacción del usuario, proyectos

Abstract

The present research "Budgeting for results and the satisfaction of students and staff, Faculty of Physical Sciences of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2021" had as its main objective to establish the relationship between the budget for results and satisfaction in said educational institution. From the methodological part, a quantitative approach research was developed; the type of design was basic, not experimental at a correlational level. The population consisted of 75 students and staff from the Faculty of Physical Sciences, two questionnaires composed of 25 items were applied, which went through the evaluation of expert judgment, the results of the reliability of the instruments were .815 for the budget for results and, .922 for satisfaction. The research obtained the following results in terms of the Rho Spearman correlation was 0.886, determining a high positive correlation between the variables with a ($p < 0.05$). Moderate correlations were identified in the dimensions: Service expectations = 0.459; perceived quality = 0.454; perceived value = 0.524. It is concluded that there is a relationship between the budget for results and satisfaction.

Keywords: Budget by result, user satisfaction, expansion projects

I. INTRODUCCIÓN

Desde inicio de este siglo, diferentes naciones a nivel mundial presentaron preocupación por el propósito de mejorar los servicios públicos ofrecidos a sus ciudadanos, para ello las instituciones del Estado deben gestionar el uso de los recursos adecuadamente. Mientras que las autoridades de cada gobierno prestan atención a los resultados de las instituciones descentralizadas o administraciones encargadas, por otro lado los ciudadanos buscan un nivel adecuado de los servicios que les ofrece el aparato estatal, como son hospitales, carreteras, instituciones educativas, instituciones de justicia, etc.

Para poder atender estas necesidades, las autoridades han aplicado nuevas normas, modificaciones y/o fusionadas instituciones públicas y se han activado una serie de instrumentos, estrategias y procedimientos innovadores de gestión, una de ellos es el presupuesto por resultados. Diferentes organismos privados como el BID hacen seguimiento a la capacidad que tienen los gobiernos para dar cumplimiento a una gestión pública efectiva y clara.

Según, García (2015), el BID ha diseñado un mecanismo de evaluación denominado PRODEV (SEP), elemento enfocado en la GpRD, que desarrolla 5 pilares de gestión en políticas públicas, los cuales son: planificación, presupuesto, gestión financiera, la gestión de programas y proyectos y el seguimiento y evaluación.

Para lo cual, usó como base la situación de 24 países de Latinoamérica y el caribe mediante los datos obtenidos entre el periodo 2007 y en 2013. Donde destaca una evolución positiva en materia de Presupuesto por Resultados de México, Chile, Brasil y Colombia seguidos significativamente por Perú, República Dominicana y Ecuador. Señala también que el seguimiento y evaluación es uno de los pilares más débiles en toda la región. Es decir, no hay un buen monitoreo y seguimiento. CEPAL (2015), señala que el promedio de gastos públicos en 19 países de América Latina se incrementó de 4.7% a 6.5% del PIB entre 2000 y 2014. Siendo el promedio de la inversión pública de 13 países del Caribe el 5.8% del PIB en ese mismo período. En el Perú la inversión del sector público alcanzó el 6. % del PIB en el 2015. La fuerte recuperación de la inversión pública se hizo efectiva a través de los gobiernos descentralizados.

En el Perú, la Ley General de Presupuesto mencionó que el PpR es una estrategia de las políticas públicas relacionada a los fondos y los resultados calculados para beneficiar a los ciudadanos sobre todo a los más pobres.

Según el MEF (2017), a partir del 2007 se puso en marcha la implementación la reforma en el Sistema Nacional de Presupuesto: El PpR debe garantizar que los ciudadanos perciban los bienes y servicios de acuerdo a sus requerimientos, en las óptimas condiciones con el fin de mejorar el nivel de vida, priorizar sus gastos y motivar a los operadores, que gasten adecuadamente. La modernización del Estado, incide en la eficacia y eficiencia del gasto público, los programas presupuestales buscan llegar al público objetivo y cumplir con el desempeño de sus indicadores, pero en la realidad esta actividad ha decaído generando malestar por el incumplimiento de las metas establecida en el presupuesto. Nuestro país tiene un programa presupuestal que forma parte del Presupuesto por Resultado para abordar un objetivo específico nacional, el cual puede ser aplicado en los 3 niveles: Nacional, Regional y Local, según sea sus competencias.

Según, El portal de Transparencia y la Dirección General de Administración - DGA-UNMSM, indica que en el año 2019 la Universidad Nacional Mayor de San Marcos alcanzó una ejecución presupuestal del 94.54%, representado en S/ 489'580,396.07 cuya fuente de financiamiento corresponde al gasto anual de recursos ordinarios, recaudados, determinados y donaciones y transferencias.

Asimismo, indican que en el 2020 la UNMSM presentó una ejecución presupuestal de S/ 51'526,523 que representa el del 90.20 % del presupuesto aprobado inicialmente. Esta información se encuentra en los medios abiertos de comunicación SIAF amigable.

En el 2021 la DGA-UNMSM informa que se concluyó la obra "Ampliación e implementación del pabellón de laboratorios de la facultad de ciencias físicas – Segunda etapa", según la RR N° 014220-2021-R/UNMSM el costo de la obra fue de 5'073,706.10 (Cinco Millones Setenta y Tres Mil Setecientos Seis con 10/100 soles) Incluido IGV.

Con esto se puede decir que el actual sistema de Presupuesto Público y su estrategia de Presupuesto por Resultados se convierte en un proceso estático de asignación parcial de recursos para los gastos de inversión, afectados demás por

factores externos como la pandemia sanitaria y la falta de autonomía que en algunos casos dificultan el cumplimiento de las metas.

Asimismo, no se hace un correcto análisis entre el presupuesto asignado y los planes de desarrollo, debido a que la evaluación solo se hace al nivel de ejecución del gasto y no de las metas, por consiguiente, no permite hacer una evaluación del funcionario público al no estar asociadas las asignaciones a un resultado medible o cuantificable. (Gomez, 2015)

Como principal problema tuvimos: ¿Cuál es la relación entre el presupuesto por resultados y la satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021? Como problemas específicos se identificaron los siguientes (i) ¿Cuál es la relación del presupuesto por resultados y las expectativas del servicio de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021? (ii) ¿Cuál es la relación del presupuesto por resultados y la calidad percibida de los estudiantes y docentes de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021? (iii) ¿Cuál es la relación del presupuesto por resultados y el valor percibido de los estudiantes y docentes de la facultad de ciencias física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021?

La justificación teórica, este proyecto se enfocó en incrementar el conocimiento del presupuesto por resultados y satisfacción por medio de la confrontación de fuentes teóricas y contraste de los resultados, permitiendo con la investigación profundizar el entendimiento del rol de las autoridades de la institución, la consideración e importancia que se debe dar a los proyectos de ampliación y mejoras que se desarrollan dentro de la universidad. Conocer cuál es la verdadera aplicación de los recursos asignados y como fue el cumplimiento de las metas durante el periodo 2021, en función al enfoque de presupuesto por resultados en los proyectos de inversión pública en la facultad de ciencias física y la satisfacción de los estudiantes y personal de tal forma que le permita tomar las medidas correctas; Sobre la justificación práctica, la investigación permitió que futuros investigadores analicen los problemas identificados que les permitan aplicar nuevas y mejores estrategias que resuelvan los factores desfavorables relacionados con el incumplimiento de los plazos, culminación de los proyectos o situaciones que perjudican no solo al desarrollo y mejora de la casa de estudios

sino también a los estudiantes; Sobre la justificación metodológica se desarrolló un método no experimental, por lo que es necesario recabar antecedentes de las variables presupuesto por resultados y satisfacción , por medio de la aplicación de instrumentos que cumplen con la confiabilidad y validez necesaria que logre dar una respuesta a las hipótesis planteadas.

El presente informe tuvo como principal objetivo, establecer la relación entre el presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. Como objetivos específicos tuvimos: (i) Determinar la relación del presupuesto por resultados y las expectativas del servicio de los estudiantes y docentes de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. (ii) Analizar la relación del presupuesto por resultados y la calidad percibida de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. (iii) Identificar la relación del presupuesto por resultados y el valor percibido de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021.

El informe de investigación consideró como hipótesis principal: Existe relación entre el presupuesto por resultados y la satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. Como hipótesis específicas tuvimos: (i) Existe relación entre el presupuesto por resultados y las expectativas del servicio de los alumnos y personal de la facultad de ciencias física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. (ii) Existe relación entre el presupuesto por resultados y la calidad percibida de los alumnos y personal de la facultad de ciencias de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. (iii) Existe relación entre el presupuesto por resultados y el valor percibido de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales, tuvimos en Colombia, Huertas y Salinas (2019), en su investigación propusieron debates realizados por la Comisiones Económicas sobre el Presupuesto General de la Nación de 2002 a 2009, para establecer que las decisiones aplicadas cuentan con racionalidad acotada. Sus fuentes de investigación son planteadas por las estrategias realizadas por Lindblom, que presume la racionalidad acotada de los agentes propuesto por Simon (1957). La información se basa en un modelo donde se discute la variable dependiente, explicado por covariables similares a las características de los parlamentarios. Toma el modelo estadístico longitudinal con retiros informativos y covariables dependientes en el tiempo, identificaron factores relacionados al debate que nos permiten llegar a la conclusión que las decisiones tomados, no se desarrollaron con racionalidad técnica.

Igualmente, Tamayo y Tamayo (2018), presentaron un artículo donde relaciona la gestión del presupuesto con el pensamiento basado en riesgos, por medio de disposiciones para la apreciación, tratamiento de los riesgos e identificación. La investigación se adapta a las necesidades de desarrollo del país, establecidas en las bases de la política del partido y la revolución cubana. La base teórica se basa en la Resolución 60/2011 de la Contraloría General y el enfoque de diversos investigadores consultados en humanidades. Como aporte práctico brinda un instrumento de fácil entendimiento para establecer control en los riesgos vinculados a la gestión del presupuesto. Se aplicó en forma experimental en una facultad, donde se propusieron ideas para renovar el inventario de riesgos y su plan de prevención en función a la gestión de la realización del presupuesto.

En Medellín, Patiño (2017), realizó una investigación sobre el aparato estatal las políticas públicas, el uso de los recursos y la gestión son temas colaterales, con repercusión política, social y económica, que dio pie a realizar una investigación que permitan determinar despejar ciertas dudas como: el qué, donde y como se destinan los recursos públicos, la investigación se basó en determinar el grado influencia del PpR sobre la calidad del gasto público de una institución edil del sector vivienda. Para el objetivo, se llevó a cabo una búsqueda teórica sobre la evolución de los patrones de gestión vinculados con los tipos de Estados y las clases de presupuestos, por medio de patrones, indaga la gestión por resultados y

el presupuesto, basándose en el estudio de la implementación en la misma ciudad y el estudio de los indicadores relacionados, de esta manera se observa los resultados de la efectividad de la herramienta en el nivel de finanzas públicas y cumplimiento de políticas públicas aplicadas.

De igual importancia, Blanco (2017), desarrolló un marco teórico basado en el vínculo del presupuesto público y la óptica de género vinculada a la modernización de la gestión pública, en relación con la semejanza entre la gestión y las finanzas públicas dirigidas al desempeño. Dentro del artículo presentó información de la aplicación de presupuestos de género a nivel mundial y aborda los alcances y límites que se presentan en el caso de México, desde la verificación y revisión de los pactos internacionales, los resultados en el reconocimiento de la especie de género en los programas públicos del gobierno estatal y federal.

Asimismo, Sánchez (2016), se encerró en el análisis de la activación del presupuesto por resultados del ente direccional de las organizaciones públicas en Guatemala, basado en la gestión por resultados y comprender la situación real del proceso, respecto a la aplicación de requisitos plasmados en un modelo implementado en Latinoamérica y el Caribe. La teoría se basó en la gestión de la administración pública, orientado en el correcto uso de los bienes y actividades que el Estado ofrece como para cumplir con restablecer las condiciones de vida de la población. Se estableció como objetivo, primero efectuar un análisis completo de la implementación del presupuesto por resultados y las acciones realizadas con el nuevo enfoque. Luego procedió al estudio de las variables y requisitos del modelo de evaluación propuesto por un órgano internacional, el cual fue desarrollado en 2 oportunidades en el Caribe y América latina, permitiendo una óptica completa en comparación a sistemas de evaluación aplicados, sobre la condición actual, aparición de brechas, oportunidades u otros aspectos relacionados. Se aplicó una investigación cualitativa, con fundamentación secundarias y revisión de plataformas y portales gubernamentales. Ahonda en la revisión documental física y sistemas de información, no solo aplica un punto de vista subjetiva y evidencia la aplicación de los requisitos del modelo de evaluación. Tuvieron dos evaluaciones previas con resultados que demuestran un bajo nivel en relación al promedio de países de Latinoamérica y el Caribe. Incluye la revisión de la aplicación de requisitos de 6 dimensiones, los cuales tuvieron avances considerables en diversas áreas de

perspectiva de mediano plazo. Por otro lado, la falta de un sistema de incentivos, sigue siendo un desacierto que se debe corregir con un buen sistema de monitoreo financiero y administrativo; así como, de estrategias en los programas de proyectos. Finalmente denotaron aspectos positivos en la identificación de riesgos y supervisión del gasto. El principal reto fue la coyuntura entre la planificación y el presupuesto, la sostenibilidad financiera y una gestión por resultados con un enfoque integral inter e intra institucional, procesos menos complicados aplicable en cualquier nivel de la administración pública.

Al respecto, Gonzales y Velásquez (2014), desarrolló una investigación sobre la adhesión de la gestión por desempeño y el proceso presupuestario en México, se basó en el modelo del gobierno de Chile que le sirvió como modelo para elaborar la suya. La investigación analizó los desafíos aplicados en lecciones del exterior hacia el sector público mexicano. La investigación no se centró en la transferencia de políticas entre países en desarrollo de región; en este caso, de un país similar. Se debatieron las principales fortalezas, debilidades y los resultados del presupuesto por resultados. En la investigación, la fundamentación se relaciona con la incorporación de la gestión del desempeño y de técnicas presupuestarias en el sector público, el uso de los indicadores de desempeño como una forma de regular el gasto y la rendición de cuentas. El artículo demostró que el PpR realzo aspectos de la gestión del desempeño como forma de equilibrio. Por último, examinó los retos que enfrenta el presupuesto por resultados para el logro del éxito.

Como antecedentes nacionales, se consideró la investigación desarrollada por Vargas y Zavaleta (2020), la investigación se realizó en La Libertad, fue no experimental, longitudinal y correlacional predictivo. Se desarrolló en 83 gobiernos locales de La Libertad, aplicó como técnica de investigación, el análisis de contenido. Los resultados de la gestión del presupuesto demostraron una ejecución de 84% a nivel región, en relación con la ejecución alcanzada un 66%. La calidad del gasto se midió por los indicadores direccionados en mejorar el nivel de vida de la población, en todos los aspectos, alcanzando considerables mejoras, a pesar que existe una importante brecha. Determinaron que existe un vínculo considerable entre la gestión del PpR y la calidad del gasto. Los resultados del modelo estadístico fueron de [Prob (F Statistic) = 0.0000], y el coeficiente de correlación de 0.69, demostrando la relación entre los indicadores de programas de saneamiento

urbano y rural, programa de acceso; uso de servicios y el programa de aprendizaje de EBR.

Por otro lado, López y Torre (2020), la investigación se desarrolló en Huaraz. El objetivo fue identificar factores que delimitan la ejecución presupuestaria en la satisfacción de los usuarios. El tipo de investigación fue aplicada, descriptivo, no experimental. Aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario, la información analizada estuvo relacionada con los objetivos, realizaron la prueba de las hipótesis mediante el modelo del Chi- cuadrado y coeficiente de contingencia. Los resultados obtenidos, demostraron la inadecuada asignación del presupuesto y la ineficiente atención a las necesidades de bienes y servicios de las áreas ejecutoras; Existe una relación directa entre los factores que limitan la ejecución presupuestal y la satisfacción de los usuarios (0,627) y un Sig=0.00; Existe una relación el factor desempeño de la gestión (0,541) y la satisfacción de los usuarios con un Sig= 0.00; Existe una relación directa los factores que limitan la ejecución presupuestal (0.583) y la satisfacción de los usuarios con un Sig= 0.00. Se concluyó que los factores que interfieren en la ejecución presupuestal, generan malestar en la población cuando no están bien estructurados y desarrollados.

Según, Gutiérrez y González (2020), La investigación tuvo como objetivo, identificar la relación entre el Programa Presupuestal de formación universitaria de pregrado y calidad de la formación profesional en la Universidad Nacional de Ucayali; fue de tipo aplicado; correlacional, con una muestra de 264 participantes, conformado por estudiantes, docentes y funcionarios administrativos. Aplicó el cuestionario, el nivel de confiabilidad de la variable 1 = 0,809 y variable 2 = 0,851. Los resultados permitieron demostrar que el programa presupuestal tiene correlación positiva moderada con la calidad de la formación profesional de la Universidad (Rho= 0.566) y altamente significativa (p-valor= 0.000). Para las hipótesis específicas los resultados fueron: Desempeño (0,351), infraestructura y equipamiento adecuado (0,814), programas (0,598) y servicios (0,613), todas tienen una correlación positiva alta y altamente significativa (p-valor= 0.000) con la calidad de la formación profesional.

Por otro parte, Vidal et al., (2020), se enfocaron en determinar la relación entre la gestión pública y el presupuesto por resultados en la DRE-Huánuco. Fue descriptivo, con una población de 56 trabajadores responsables de la gestión

institucional. Desarrolló la encuesta y la compilación bibliográfica, se aplicó la tabulación; elaboración de tablas y gráficos para analizar los resultados. Los resultados demostraron que los efectos económicos que causó la emergencia sanitaria por el COVID 19, ocasionó un impacto en el desarrollo empresarial en los clientes de estudio contable C-PROVICSA. La conclusión determinó la relación entre la gestión pública y el presupuesto por resultados en la DRE-Huánuco, mostrando un $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ usando la prueba estadística no paramétrica Chi2 a 95% de confiabilidad.

Asimismo, Benites y Gil (2019), la investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los pobladores con relación a la inversión pública que realizan las municipalidades en Trujillo, aplicó enfoque cuantitativo, diseño no experimental, se consideró una población de 869 pobladores, utilizó como instrumento de recolección el cuestionario para determinar que tan satisfechos se encuentran estos pobladores con la inversión que realizan las municipalidades. Los resultados obtenidos sobre las dimensiones de la variable satisfacción, el 36% presentó insatisfacción sobre la calidad de la obra ejecutada; el 54% se encuentra insatisfecho con los plazos de ejecución de la obra; el 64% presenta expectativas sobre la necesidad de ejecución de la obra ya que contempla una mejora en su condición de vida y sobre las dimensiones de la variable inversión pública tenemos: Por contrata: donde el 42% de los encuestados manifiesta que no es informado de las obras que se va realizar y el 95% desconoce la empresa contratista ; Por administración: el 56% de los encuestados estuvieron en desacuerdo con el presupuesto otorgado para la ejecución de la obra . Se concluyó que la satisfacción de la población tiene una percepción donde predomina el nivel bajo en relación a las inversiones que hacen dichas municipalidades, de esta manera se acepta la hipótesis planteada por el investigador sobre las variables a investigar.

Según, Cisneros (2016), su investigación se basó en el presupuesto por resultado en una universidad, considerando los programas presupuestales y la ejecución del gasto. Fue descriptivo, comparativo, desde su implementación. El diseño fue descriptivo, no experimental de nivel documental, histórico, se procesó información actualizada del MEF y de la universidad, comprende la población de los años 2012 al 2014 basados en el presupuesto por resultado. Durante el periodo de estudio la universidad incremento considerable los proyectos vinculados al

presupuesto por resultado generando la consignación de recursos económicos por parte del MEF, la partida estuvo en aumento. Llegó a la conclusión que durante el periodo 2012-2014 basado en el avance físico de la ejecución real de proyectos y actividades, se han cumplido en un porcentaje considerable, el indicador muestra el avance físico de las acciones respecto a la misión institucional, tomando las medidas aplicadas como parte de la gestión institucional.

Como antecedentes locales se consideró lo mencionado por Díaz (2019), su investigación tuvo como objetivo determinar la relación del presupuesto por resultados y los logros alcanzados por una municipalidad, fue de enfoque cuantitativo, no experimental- transversal, hipotético deductivo. Los resultados indicaron que el presupuesto por resultados no obtuvo los logros financieros esperados, solo presentó un 8.5% de lo establecido, por lo que se aceptó la hipótesis nula. Se concluyó que los programas presupuestales si superaron el 75% de ejecución. Sobre los resultados inferenciales se puede decir que las dimensiones no existen relación entre los índices alcanzados en el trimestre de la municipalidad: presupuesto institucional; programas presupuestales; Ejecución financiera; Índice de ejecución, en todos los casos es p valor fue mayor a 0.05 aceptándose la hipótesis nula.

En tal sentido, Calderón y Bautista (2018), su investigación fue sobre el presupuesto por resultado y gestión hospitalaria. El objetivo fue determinar el presupuesto por resultado y su relación con la gestión hospitalaria, aplicó una investigación correlacional, descriptiva, la población la conforman 40 colaboradores del área de presupuesto y de gestión, por medio del cuestionario de encuestas con una escala de medición tipo Likert. Para la variable 1, consideró las siguientes dimensiones: programas presupuestales; seguimiento; evaluación e incentivo al gasto y para la variable 2, consideró sistema de información gerencial; sistema de información de control; sistema de desarrollo del talento humano, logístico y gestión financiera. El análisis descriptivo aplicó tabulación cruzada, el análisis inferencial utilizó el estadígrafo tau_b de Kendall y la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Los resultados determinaron que el 47,5% de los colaboradores están conforme con el presupuesto asignado al hospital regional, el 67,5% presentaron desacuerdo con la gestión en los diferentes departamentos y servicios. Los resultados inferenciales indicaron que hay relación entre el presupuesto por resultados y la

gestión hospitalaria, con un p-valor de (0,000) < que el nivel de significancia (α : 0,05); aceptando la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación fue de 0,519 siendo un nivel de moderada correlación, por lo que demuestra la existencia de una relación moderada en el nivel 0,01 bilateral entre las variables con un nivel de significancia del 5% y una confianza del 95%.(0,519). En relación a sus dimensiones presentó los siguientes resultados: sistema de información Gral.=0,659; sistema de control=0,541: talento humano=0,573; logística=0,515 y gestión financiera= 0,620 en todas presento un p valor< 0.05.

Según, Rodríguez (2019), su investigación se enfocó en determinar la relación entre la calidad de gasto público y el presupuesto por resultados de una unidad ejecutora. De investigación básica, no experimental, correlacional y transversal. Los resultados que presentaron fueron en cuanto a las variable un p valor=0,000 y en relación a sus dimensiones eficiencia y eficacia el p valor fue de 0,000 Se concluyó que hay relación significativa entre las variables. Los resultados descriptivos demostraron que la calidad de gasto no fue la adecuada en el periodo fiscal 2018 y el presupuesto por resultados no se aplicó correctamente en la entidad, siendo muy perjudicial porque esto hubiese permitido tener un gasto público eficiente y eficaz.

Por otro lado, Payano (2018), desarrolló un trabajo sobre la relación de la gestión del presupuesto por resultados con la calidad del gasto público en la unidad ejecutora de la Marina. Realizó una descripción de la problemática, con el objetivo de mejorar el presupuesto por resultados. Como objetivo principal: Establecer el nivel de relación entre las variables. Fue hipotético deductivo, cuantitativo; no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Las variables del estudio fueron descriptivas. Los resultados de las hipótesis planteadas se enfocaron en la existencia de la relación entre la gestión del presupuesto y la calidad del gasto en la unidad ejecutora, en este caso se tuvo una correlación moderada de 0,480 y un p valor<0.05 demostrando que si existe relación entre las variables y sus dimensiones los resultados de correlación (calidad de gasto= 0,634; eficiencia=0,203 y eficacia =0,333), la única dimensión que obtuvo un p valor mayor a 0.05 fue la eficiencia, con una tendencia de correlación entre moderada y baja.

Según, Terry (2017), desarrolló una tesis sobre la gestión del presupuesto por resultados y programa nacional de saneamiento urbano en los gobiernos

locales, se enfocó en determinar la relación entre las dos variables, a fin que los recursos del Estado se apliquen adecuadamente dirigido al saneamiento urbano y satisfacer las necesidades de la población. Fue tipo aplicado, correlacional, no experimental, transversal, el método hipotético deductivo. Se encuestaron a 46 colaboradores, que desarrollaron un cuestionario de 40 preguntas sobre las variables. Los resultados demostraron que el buen uso del presupuesto mejora la calidad del gasto otorgando un beneficio a la población. En cuanto a sus dimensiones (procedimiento y mecanismos de control=0,653; capacidad de gasto=0,578; sistema de medición y evaluación de resultados=0,576; mecanismo remitidos y alcanzados=0,533, todas presentaron un p valor < 0.05) Las conclusiones demostraron que existen evidencias para afirmar que la gestión de presupuesto por resultados tiene relación moderada y positiva ($R = 0,616^{**}$) y significativa, donde $p = 0,000$ ($p < 0,05$) con el programa nacional de saneamiento urbano.

Sobre las bases teóricas de la primera variable, presupuesto por resultados, encontramos la teoría planteada por Patiño (2017), las partidas presupuestales se aplican en relación a las necesidades del gasto, objetivos, resultados y productos deseados en los planes del Estado. Tiene la característica de la flexibilidad, promover la toma de decisiones, evaluación de la efectividad en la aplicación de los recursos públicos y rendición de cuentas dirigidos a favorecer el status de vida de la población.

Al respecto, El MEF (2017), mencionó que es el instrumento estratégico de la asignación, ejecución, seguimiento y control del presupuesto destinado a la entidad pública, contribuye la buena aplicación de los recursos por las instituciones del Estado buscando la eficiencia al estar vinculado a los resultados obtenidos en la ejecución de la gestión pública. Los resultados fueron medidos en función de cubrir las necesidades de la población objetivo de la entidad pública.

Para García & García (2010), fue considerada como la estrategia de gestión encaminada a las actividades del servidor públicos para producir valor público por medio de la aplicación de instrumentos de gestión, coordinada, colectiva y complementaria, que las entidades del Estado deben poner en marcha para producir cambios sociales imparciales y sostenibles buscando el beneficio de la población. Según, Eslava, et al., (2019), es un instrumento que establece las metas

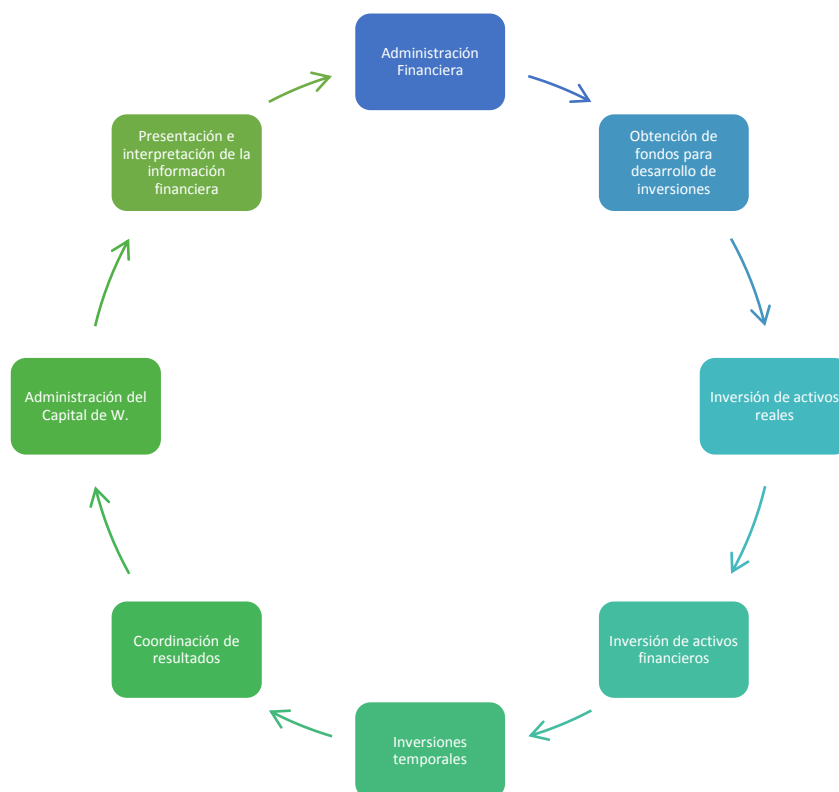
dispuestas por el Estado, aplicado para materializar las políticas públicas y el gasto público anual. El Estado se basa en la eficiencia de la administración de los recursos y la claridad en la ejecución del gasto. Por otro lado, se encarga de analizar el presupuesto público en forma cualitativo y hermenéutico, para demostrar el desarrollo de la gestión, la aplicación del gasto y el destino de los bienes. El sistema presupuestario debe cumplir con la norma y permitir el análisis de los ingresos y gastos contribuyendo en tomar decisiones pertinentes.

Como parte de la teoría vista social, sostenida por Blanco (2017), donde la refiere, como el instrumento donde el aparato estatal define sus prelacones en materia social, los compromisos a cumplir, los grupos sociales a servir y el poder de los grupos sociales. Podemos resumir como el plan financiero de ingresos y gastos de orden público, donde participan distintos actores políticos y sociales destinados a cumplir con las necesidades generales. Por otro lado, Fransiscovic (2013), mencionó que en el sector público la gestión por resultados en el sector público es complicada ya que muchas veces requiere adaptar cambios, cultura, procedimientos y estrategias que muchas veces no son bien desarrolladas o aplicadas generando muchos por problemas relacionados a suministrar los servicios de la burocracia.

Al mismo tiempo, Fernández (2018) refirió. La administración financiera es un factor importante dentro de las organizaciones donde no solo se busca maximizar las utilidades sino efectuar un buen uso de los recursos, enfocados en la esencia de la calidad sin poner en riesgos la generación del valor, que va desde la administración del capital humano, el diagnostico financiero, la inversión, el financiamiento, la evaluación de los proyectos, así como la asesoría de las negociaciones colectivas. La administración financiera cumple un papel de primera linea al efectuar el diagnóstico de la salud financiera de una institución, identificar sus deficiencias financieras y aplicar nuevas estrategias relacionados con la rentabilidad de la inversión efectuada vinculada a los riesgos, adquisición de activos y recuperación de recursos permitiendo la viabilidad de nuevos proyectos de inversión.

Figura 1

Objetivos de la Administración financiera propuesto por Robles



Nota: Descripción de los siete objetivos de la administración financiera. Adaptada del modelo de Robles, 2012, <https://www.upg.mx>.

Robles (2012), definió siete objetivos a desarrollar dentro de la administración financiera, el cual se muestra en la figura 1, los cuales son muy relevantes para la organizaciones e instituciones competitivas enfocadas en administrar sus recursos en forma eficiente dirigidos a obtener mejores resultados y cumplir con las necesidades de la institución o de los usuarios.

Para la variable presupuesto por resultados, hemos identificado 4 dimensiones, tomando como modelo lo propuesto por el MEF(2017), donde establece instrumentos importantes en la aplicación del PpR, la primera dimensión programas presupuestales, es la categoría que conforma el PpR , como una unidad de programación de las acciones de las instituciones públicas, constituidas y relacionadas se direccionan a brindar los servicios necesarios para obtener un resultado determinado en la sociedad objetivo y aportar en el cumplimiento de un

resultado vinculado a cumplir los objetivos de política pública (Ley 28411, 2017). Por otro lado, Stotsky (2016), refiere que los principios económicos del presupuesto debe funcionar correctamente, con el uso adecuado de los fondos públicos, el proceso del presupuesto debe considerar el beneficio del gasto, los costos y ampliar programas donde los beneficios estos tengan un mayor rendimiento. Desde un punto de vista imparcial, el proceso debe considerar programas con beneficios de gasto y carga de impuestos, así como otros ingresos que se aplica en función a la justicia social y que estén direccionados en este caso a mejorar el nivel académico.

Los investigadores Savić, et al., (2016), indicaron que existen muchos desafíos en el entorno empresarial donde se exige más a la empresa una planificación minuciosa que permita anticiparse a situaciones futuras. Este enfoque se presentó como el más afectado por las limitaciones que genera la misma actividad, enfocados generalmente en los altos costos y las tarifas de precios, es porque la importancia del proceso presupuestario que permita el cumplir con los desafíos a través de la gestión y un presupuesto estratégico que se enfoca en mejorar la competitividad que debe aplicar la dirección.

La segunda dimensión fue el seguimiento. Según. La DGPP (2017), el proceso continuo de compilación y análisis de datos del desempeño de un proyecto, para saber si está cumpliendo los objetivos establecidos y la forma en que se desarrolla. Validar el cumplimiento de objetivos a beneficio de los ciudadanos y la aplicación de los bienes y servicios. El seguimiento presenta dos indicadores importantes considerados dentro del presupuesto por resultados. El desempeño, que nos permite medir el cumplimiento de los resultados esperados por medio de ratios, porcentajes, etc. El siguiente indicador es: La producción física, mide la cantidad de bienes o servicios de la inversión pública a nivel de actividades.

La tercera dimensión fue la evaluación. DGP (2017), es el análisis objetivo y sistemático de un programa en proceso o terminado, en función al diseño, gestión, desempeño impacto y resultados, según la necesidad de información, presenta dos tipos de evaluaciones: De diseño y ejecución presupuestal que consiste en el análisis sistemático y objetivo de un programa o política en curso o concluido, en razón a su diseño, gestión, resultados de desempeño e impactos, según necesidad de información las de impacto que permiten determinar el logro atribuible al programa alcanzado.

Por último, consideramos, la dimensión incentivos a la gestión. DGP (2017), transferencia estipulada de recursos financieros adicionales a todos los GL por el cumplimiento de metas, contribuyendo en mejora y agilizar la recaudación, promover la simplificación administrativa y mejorar la disposición de los servicios, apoyar en la implementación de los PP en los GL y el cumplimiento de los resultados desde el ámbito local.

La segunda variable del presente informe fue la satisfacción. Según, López y Torre (2020), es el estado de ánimo que produce el cerebro por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, generando la sensación de placer o desgano. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse cumplido con lo que estaba a nuestro alcance, con un nivel de éxito. Esta mecánica permite mantener un estado armónico dentro del funcionamiento mental. Los niveles de la sensación de satisfacción, dependen de la optimización del consumo energético que desarrolle el cerebro a mayor capacidad del neuro transmisor, mayor será lograr la sensación de satisfacción, sin confundir la satisfacción con la felicidad. Para, Kotler y Keller (2012), es el conjunto de sentimiento de plenitud y desagrado que una persona produce a causa de comparar el valor percibido en la aplicación de un producto o servicio versus las expectativas. Si hay satisfacción se cumplió con las expectativas o incluso las supero. Por otro lado, ACSI (2011), organismo especializado en medir el nivel de satisfacción de los usuarios estableció un modelo para determinar la percepción del usuario, permitiendo demostrar si ha cumplido con las expectativas establecidos, tomando el reclamo de los usuarios, como una baja satisfacción, pero a la vez enfatizando que la ausencia de la misma no quiera decir que exista una elevada satisfacción, solo indicaría que lo ofrecido cumplió y a la vez indicar que son inapropiados los procesos de comunicación entre la entidad y el usuario. Muchas de las características de la satisfacción han presentado controversia con la naturaleza de la satisfacción, si estas son específicas en cada transacción a la que se someta el producto, el hecho de medir la satisfacción a escala personal en comparación con la satisfacción al nivel de mercado en general (García. 2012. p. 45).

Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry (1985), desarrollaron una investigación del modelo SERVQUAL, el cual permite medir la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en distintos sectores, en el ámbito de la educación el modelo se adapta en evaluar las expectativas y la percepción de los estudiantes que reciben los servicios, lo cuales son evaluados por medio de diversas dimensiones, considerando que la interacción del docente y del estudiante es el elemento principal del servicio educativo así como la infraestructura, ambientes, comodidad del lugar donde imparte la enseñanza y todos aquellos elementos que permitan ofrecer un servicio educativo esperado. El cumplimiento de los factores antes mencionados le permitirá a la institución obtener un nivel educativo óptimo, realizando el nombre de la institución educativa.

Aunque el modelo SERVQUAL es aplicado en medición de la calidad del servicio, existe una fuerte relación con la satisfacción ya que al ofrecer un producto o servicio de calidad cumple con las necesidades y expectativas del usuario generando un adecuado nivel de satisfacción.

La investigación describió las diversas teorías sobre la satisfacción, considerando de importancia de los estudios realizados por Portocarrero (2016), desarrolló una investigación muy clara sobre las teorías de la satisfacción permitiendo desarrollar una mejor visión a las organizaciones sobre los factores que influyen en los niveles de satisfacción: La teoría de equidad, basada en los factores equilibrados como es el tiempo, el costo y el esfuerzo, el cumplimiento de las tres rigen el nivel de satisfacción que el usuario pueda tener ante un producto o servicio adquirido.

La teoría de atribución causal, es la referida a los factores internos basados en la percepción del producto o servicio y los factores externos referidos a la dificultad que se tiene al adquirir el bien o servicio.

La teoría del desempeño o resultado, relacionada a los factores de desempeño en si a la calidad del bien o servicio enfocado en el valor que se le da a la calidad percibida.

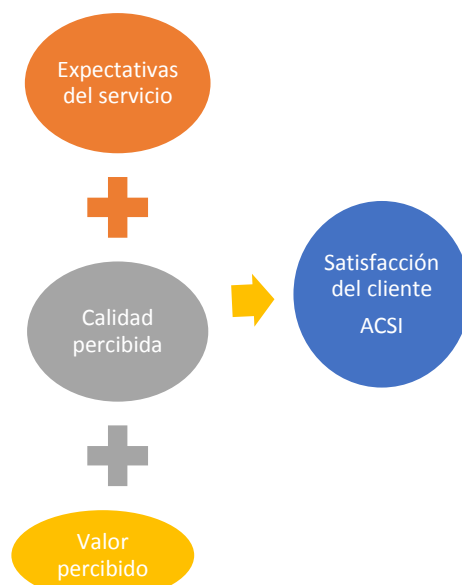
La teoría de las expectativas, esta teoría se basa en las expectativas previas de adquirir el bien o servicio vs la comparación de las expectativas reales luego de haber adquirido el bien o servicio.

La teoría de colas, está referida al estudio matemático de las líneas de espera, específicamente al tiempo que se toma en la línea de espera, a menor tiempo de espera mayor será el nivel de satisfacción y a mayor tiempo de espera mayor será la incomodidad de adquirir el bien o servicio provocando en el usuario la molestia e insatisfacción por la demora en la atención.

Para la variable satisfacción, se identificaron las siguientes dimensiones, tomando como modelo lo mencionado por la ACSI (2011), como primera dimensión tenemos las expectativas del servicio. Thompson (2005), refiere que son las esperanzas que los clientes tienen al conseguir algo. Las expectativas de los clientes se genera el ofrecimiento que hace la empresa o institución sobre los beneficios que brinda el servicio; vivencia de situaciones anteriores; puntos de vista y promesas que ofrece la competencia.

Figura 2

Índice de satisfacción al cliente (ACSI)



Nota: Descripción de los tres índices de satisfacción. Adaptada del modelo de ACSI, 2011, <https://traders.studio/indice-de-satisfaccion-del-cliente-estadounidense-acsi/>

Los estudios de Zeithaml, et al., (1993), manifestaron que las expectativas tienen un rol importante, el conocimiento y comprensión orientada a una excelente gestión de los servicios que tendrá como resultado un servicio de calidad. Según, ACSI (2011), la confirmación adelantada de la calidad que el usuario busca recibir vs lo que la entidad ofrece. Para, Yurdakul (2016), enfocado desde su punto de

vista de las políticas y las estrategias, menciona que las expectativas, debe ser aplicadas y contar con todas las condiciones necesarias para que las decisiones que se tome, logren el éxito esperado y cumplir, reconociendo que cada individuo posee características distintas por lo cual es necesario generar soluciones que se adapte y satisfacer sus necesidades.

Como segunda dimensión hemos consideramos la calidad percibida. Según, Toro (2021), es un proceso en la que una persona estructura, escoge y procesa la información recibida de sus órganos sensoriales, afectado por estímulos que forman una imagen valiosa y racional del mundo. García et al., (2021). Consideró que la calidad percibida se genera con la opinión de la persona sobre un servicio o producto adquirido efectuado la comparación entre las expectativas del servicio, la evaluación y el resultado. Según ACSI (2011). Se expresa por medio de la confianza y atención personalizada, indaga la manera en que el servicio se adapta al usuario y la periodicidad en la que el servicio puede fracasar. Para, Grande (2007). Percepciones que son un proceso y establecen una diferencia entre el consumo de un bien y un servicio. Al producto tangible, se le identifica atributos considerables y sociales, como la percepción del individuo al consumir un servicio cambia ante un mayor esfuerzo, convirtiéndolo más crítico y exigente.

Como última dimensión se consideró el valor percibido. Para Chiavenato (2009), la compensación ofrecida por la entidad o institución influye directamente en la satisfacción de los socios, cada asociado está dispuesto a invertir recursos personales, en la medida en que obtenga buenos resultados de sus inversiones.

Diogo (2019), el valor percibido se expresa por medio del precio, las emociones y el aspecto social cuyas intenciones de comportamiento se manifiesta por medio de la compra, recomendación y apoyo. Según, ACSI (2011), el vínculo entre la calidad obtenida y precio pagado. Realizado el servicio el usuario efectúa una evaluación que obtuvo y que deseaba. Según, López, et al., (2018), expresan que el resultado entre la comparación de los beneficios percibidos y los sacrificios realizados, se transforma en el valor percibido por el usuario final que es quien tiene repercusión sobre la satisfacción.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Fue básica, al respecto Valderrama (2015), Las investigaciones tratan de demostrar los enunciados que fundamentan a las variables de estudio, a las variables se le examina las cualidades sin esperar un arreglo o cambio a lo establecido o diseñado (p. 22)

Diseño

Fue no experimental. Hernández, et al., (2014), se basan en exploración natural, no adultera ni se somete a prueba las variables. Se realizó un alcance correlacional con el propósito de encontrar relaciones probándolas mediante métodos estadísticos.

Enfoque

Fue cuantitativo, con el objetivo de medir el vínculo y las peculiaridades de las variables. Para Hernández, et al. (2014), nos permite realizar medición de variables y emite los efectos por medio de valores que luego serán procesados estadísticamente para identificar modelos de comportamiento y probar teorías.

Nivel

Fue correlacional. Según, Hernández, et al., (2014), establece el vínculo entre 2 o más variables en un momento único. En la investigación la variable independiente es el presupuesto por resultados y la variable dependiente es la satisfacción de los agentes (MEF, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1 Presupuesto por resultados

Definición conceptual. Herramienta estratégica y control del presupuesto asignado al sector público, que favorece el uso adecuado de los recursos destinado a las entidades públicas directamente vinculados con los resultados de la ejecución del presupuesto y la gestión pública a favor de la población (MEF,2017).

Definición operacional. Es un arma de gran interés y un dispositivo imprescindible para los procesos organizacionales de la administración y sus niveles jerárquicos, el cual se estimó mediante un cuestionario a los estudiantes y personal de la facultad de ciencia físicas que estuvo conformada por 13 ítems, en

base a sus dimensiones se consideró el modelo propuesto por el MEF (2017): programas presupuestales, seguimiento, evaluación e incentivo a la gestión y sus respectivos indicadores. Se aplicó una escala ordinal de Likert cuyos valores van de 1 a 5 (N=1, CN=2, AV=3, CS=4 y S=5). (Ver anexo 2).

Variable 2 Satisfacción

Definición conceptual. Es la emoción que emite el usuario para explicar si se ha cumplido con sus expectativas, aclarando un punto importante sobre la calidad percibida del producto o servicio y considera al valor percibido como el consumo relacionado a la parte económica y psicológica que genera. (ACSI, 2011)

Definición operacional. La satisfacción, se midió por medio de un cuestionario compuesto por 12 ítems, en base al modelo propuesto por ACSI (2011) se consideró las siguientes dimensiones: Expectativa del servicio, calidad percibida, valor percibido y sus respectivos indicadores, con una escala de Likert del 1 al 5 (N=1, CN=2, AV=3, CS=4 y S=5). (Ver anexo 2).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Fue Censal, conformada por 75 personas distribuidas entre estudiantes y personal de la facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos cantidad determinada de acuerdo a la accesibilidad. Según, Hernández et al. (2018). Conjunto de elementos, personas o cosas que presentan características similares, de simple identificación. La población se representa en una cantidad numérica según los datos recibidos de unidad.

Según Hernández, et al., (2014), por naturaleza, son elementos que forman parte de un conjunto determinado de una población (p.175). La investigación, consideró la misma cantidad de participantes de la población, por lo tanto, se aplicará una muestra censal. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2018). Establecen la muestra censal está conformada por todos los elementos de investigación que forman parte de universo, población o total de los componentes de la investigación.

Unidad de análisis

Se consideró como unidad de análisis a los estudiantes y personal de la facultad de Ciencias Físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos del año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En el informe, se aplicó como técnica: la encuesta que permita recabar toda la información necesaria de las variables presupuesto por resultados y satisfacción.

Desde el punto de vista de Hernández, et al., (2014), “procedimiento que recopila información en base a la interrogante de manera imparcial” (p.8).

Instrumentos

La investigación, aplicó un cuestionario de 25 ítems relacionadas a las dos variables del informe de investigación, determinado según sus dimensiones e indicadores con escala Likert del 1 al 5 (Valores: Siempre= 5; Casi siempre= 4; A veces= 3; Casi nunca= 2 y Nunca= 1) que se aplicaron a los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, el cual permitió evaluar las percepciones por cada variable. Según, Hernández, et al., (2014), expreso que “es un elemento de valoración estructurado en forma de preguntas imparciales aplicadas presumiblemente” (p.15). (Ver anexo 3).

Validez. Valderrama (2015), la estimación efectiva de un instrumento en relación a la constante que se pretende valorar (p.200). La investigación realizó la validez del objeto por medio del juicio de 3 expertos, quienes de acuerdo a su experiencia y especialidad indicaron que si existe suficiencia en el instrumento por medio de la pertinencia, relevancia y claridad. Los instrumentos fueron validados por el Mg. Cesar Contreras Yeren, Mg. Auner Mendoza Mondragón y Mg. Ricardo Rengifo Spelucín, quienes indicaron la existe de suficiencia en el instrumento para aplicarlo. (Ver anexo 5)

Confiabilidad. Sánchez y Reyes (2016), es el grado de congruencia de la data obtenida por un mismo grupo en una variedad de medidas admitidas en un solo formato (test). Para definir la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach, con cuestionario de 25 preguntas y respuestas politómica. Para demostrar la fiabilidad de los instrumentos se desarrolló una muestra piloto a 10 estudiantes de la comunidad educativa de la facultad. Luego de recolectar la

información, se procesaron en el estadístico SPSS. La confiabilidad del instrumento según la prueba piloto realizada fue 0,815 para el variable presupuesto por resultados y 0,922 para la variable satisfacción y en las dos variables la confiabilidad fue de 0,932, demostrando una alta y considerable confiabilidad en ambos casos (Ver anexo 6).

3.5. Procedimiento

Se desarrolló el siguiente procedimiento. Luego de contar con la validación del juicio de expertos, quienes indicaron que existe suficiencia, de acuerdo a la pertinencia, relevancia y claridad del cuestionario a desarrollar, se procedió con emitir una solicitud a la facultad de la entidad educativa para la autorización de aplicación de las encuesta, aceptada la solicitud se procedió a coordinar con los colaboradores de la facultad para gestionar la participación de los estudiantes y el personal, a quienes se les hizo llegar en forma física y vía on line la encuesta a sus respectivos correos. El cuestionario estuvo conformado por 25 ítems que contaron con preguntas cerradas para cada variable. La duración para cada encuesta fue de 10 minutos aproximadamente, luego de obtenida la información se elaboró la base de datos, consignando las respuestas de cada uno de los participantes. Luego se procesó en el estadístico SPSS V 26, desarrollando el análisis porcentual e inferencial de los datos obtenidos y de esta manera determinar si se aplicó la hipótesis planteada.

3.6. Método de análisis de datos

Las variables fueron cualitativas ordinales, se recurrió al método estadístico aplicándose la estadística descriptiva e inferenciales, cuantificándose la distribución porcentual de la data por grados por medio de tablas de frecuencias y figuras. Se realizó la prueba de normalidad para muestras $>$ a 50 y los resultados obtenidos fueron de 000 de significancia para las dos variables según el estadístico de Kolmogórov-Smirnov por ser una muestra mayor a 50, demostrando que no existe distribución normal, se determinó trabajar con el estadístico de correlación de Rho Spearman y comprobar la hipótesis propuesta.

3.7. Aspectos Éticos

El informe de investigación cumplió con los principios éticos en función a los involucrados en la investigación, estableciendo claramente la información materia de estudio y la aplicación del uso de los resultados obtenidos, respetando el anonimato de los estudiantes y personal de la facultad, así como evitar cualquier situación que atente o perjudique a los participantes, toda la información y los resultados obtenidos estarán a plena disposición de los involucrados. El proyecto de investigación cumplirá con los parámetros, procedimientos, guías y métodos de la Escuela de Posgrado- UCV, se solicitará los permisos para el desarrollo y aplicación, sin falsificar información.

IV. RESULTADOS

En la tabla 1 y figura 3, el 82.7 % de los alumnos y personal administrativo encuestado de la FCF-UNMSM consideraron que la aplicación de la variable presupuesto por resultados del proyecto de ampliación del laboratorio tiene un nivel regular y solo el 17.3% considera que el nivel es bueno. Sobre sus dimensiones se observa que el 89.3% de los encuestados perciben que los programas presupuestales desarrollados en la facultad tienen un nivel regular mientras que el 10.7% considera que el nivel es bueno. Sobre la D2, el 82.7% de los encuestados consideran que el seguimiento tiene un nivel regular y el 17.3% considera que tienen un nivel bueno. La D3 muestra que el 90.7% de los encuestados advierten que el nivel de la evaluación es regular, mientras que el 9.3% perciben que el nivel es bueno. Finalmente, sobre la D4 se observa que 84 % de los encuestados conciben que el nivel del incentivo a la gestión es regular y el 16% perciben que el nivel es bueno.

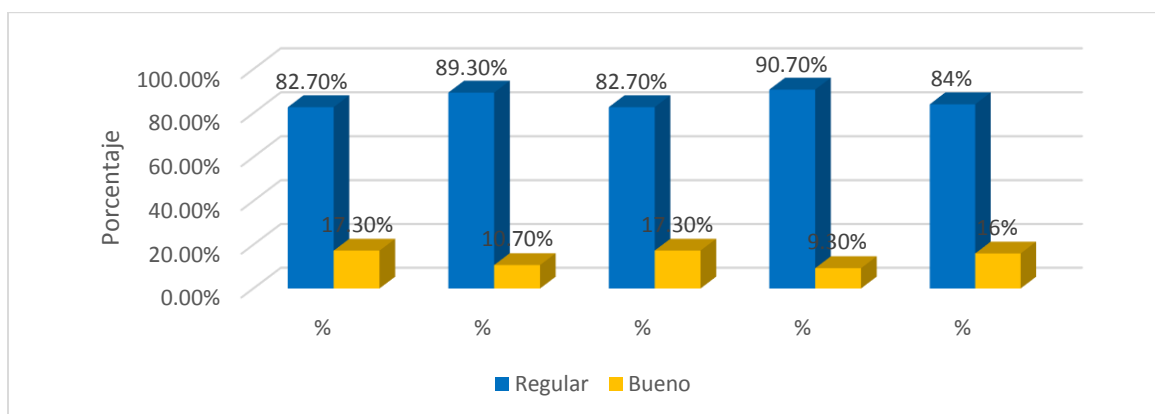
Tabla 1

Distribución de frecuencia y porcentaje variable presupuesto por resultados y sus dimensiones

	Presupuesto por resultados		D1		D2		D3		D4	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Regular	62	82,7%	67	89.30%	62	82.70%	68	90.70%	63	84%
Bueno	13	17,3%	8	10.70%	13	17.30%	7	9.30%	12	16%
Total	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%

Figura 3

Distribución porcentual variable presupuesto por resultados y sus dimensiones



En la tabla 2 y figura 4, el 89.3 % de los encuestados consideraron que las satisfacciones tienen un nivel predominante regular y solo el 10.7% considera que el nivel es bueno. La tendencia no es muy satisfactoria, los estudiantes y personal administrativo no está conforme con el trabajo que se viene realizando en su facultad. Sobre sus dimensiones el 82.7% de los encuestados, consideraron que las expectativas del servicio es regular y el 17.3% percibieron que el nivel es bueno. Sobre la D2 se percibe que el 92% de los encuestados manifiestan que la calidad percibida tiene un nivel regular mientras que el 8% consideran que tiene un nivel bueno. Finalmente, en la D3 se observó que el 92 % de los encuestados conciben que el nivel del valor percibido es regular y el 8% de los encuestados consideran que el nivel es bueno.

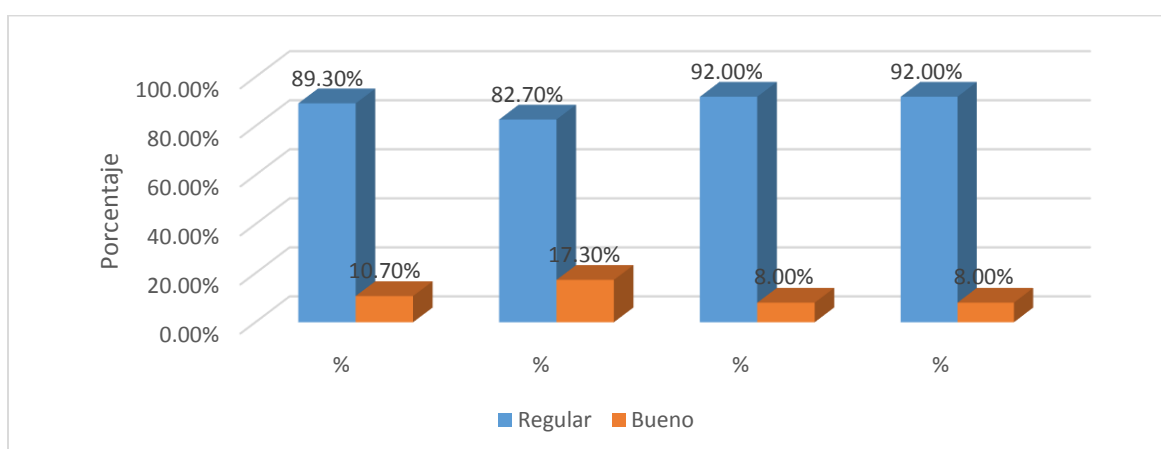
Tabla 2

Distribución de frecuencia y porcentaje variable satisfacción y sus dimensiones

	Satisfacción		D1		D2		D3	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Regular	67	89.30%	62	82.70%	69	92.00%	69	92.00%
Bueno	8	10.70%	13	17.30%	6	8.00%	6	8.00%
Total	75	100%	75	100%	75	100%	75	100%

Figura 4

Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción y sus dimensiones



Resultados para la correlación en cuanto se refiere al objetivo general

En la tabla 3. Se presentan los resultados para la prueba de correlación entre las variables presupuesto por resultados y satisfacción. El análisis estadístico ha determinado según el Rho de Spearman = 0,886” estimando una correlación positiva alta entre variables y un $p < 0,05$. Determinando que existe relación significativa entre el PpR y la satisfacción en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Tabla 3

Correlación entre variable presupuesto por resultados y la satisfacción

		Presupuesto por resultados Satisfacción		
Rho de Spearman	Presupuesto por resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Resultados para la correlación en cuanto se refiere los objetivo específicos

En la tabla 4. Se ha determinado que existe relación significativa entre el presupuesto por resultados y las expectativas del servicio, en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM. La correlación Rho de Spearman = 0,459 estimó una correlación positiva moderada a entre variables y siendo el nivel de significativa $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Tabla 4

Correlación entre el presupuesto por resultados y las expectativas del servicio

		Presupuesto		
			por	Expectativas
			resultados	del servicio
Rho de Spearman	Presupuesto por resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,459*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	75	75
	Expectativas del servicio	Coeficiente de correlación	,459*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	75	75

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 5. Luego del análisis estadístico se ha determinado que existe relación significativa entre el presupuesto por resultados y la calidad percibida de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. La correlación Rho de Spearman = 0,454 estimó una relación positiva moderada entre variables y siendo el nivel de significativa $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Tabla 5

Correlación entre el presupuesto por resultados y la calidad percibida

		Presupuesto		
		por		Calidad
		resultados	percibida	
Rho de Spearman	Presupuesto por resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,454*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Calidad percibida	Coeficiente de correlación	,454*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 6. Luego del análisis estadístico se ha determinado que existe relación significativa entre el presupuesto por resultados y el valor percibido de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. La correlación Rho de Spearman = 0,524 estimó una relación positiva moderada entre variables y siendo el nivel de significativa $p < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Tabla 6

Correlación entre el presupuesto por resultados y el valor percibido

		Presupuesto		
			por	Valor
			resultados	percibido
Rho de Spearman	Presupuesto por resultados	Coeficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Valor percibido	Coeficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

V. DISCUSIÓN

El informe desarrolló como principal objetivo: determinar la relación entre el presupuesto por resultados y la satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de Ciencias Física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima 2021.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general sobre establecer la relación entre el PpR y la satisfacción, el resultado del coeficiente de correlación fue de 0.886 indicando que existe relación positiva entre las variables con un p valor $=0.000 < 0.01$, aceptando la hipótesis alterna; se determinó que el presupuesto por resultados tiene relación significativa con la satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM. Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por López y Torres (2020), donde la investigación realizada obtuvo resultados similares, con un Sig bilateral $< 0,00$ demostrando y con una correlación directa con el valor de 0,627 indicando la existencia de la relación entre la variable presupuesto por resultados y satisfacción. Similares resultados fueron halados por Gutiérrez y Gonzales (2020), quienes llegaron a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre los programas presupuesto y la calidad de la formación universitaria.

En cambio, los resultados obtenidos por Díaz (2019), discrepan con los resultados antes mencionados, en este caso la investigación demostró que la variable presupuesto por resultados no se relaciona con los logros propuestos, lo cual fue evidenciado al efectuar la correlación de las variables cuyos resultados obtuvieron un p valor superior a 0.05. Concluye que no existe relación entre ambas variables. En este sentido, es importante referir lo que indican Sánchez (2016) y Terry (2017), quienes coinciden que el correcto uso de los recursos y servicios que brinda el Estado debe estar encaminados en mejorar el status de vida de la población.

La metodología aplicada en esta investigación permitió analizar el comportamiento de las variables por medio de sus dimensiones e indicadores, contrastar las hipótesis propuestas. La investigación realizada nos permitió determinar que el presupuesto por resultados implementado en la facultad de ciencias físicas, específicamente en la ejecución de la obra de ampliación del

laboratorio de la facultad, guarda relación con satisfacer las necesidades de los estudiantes y personal, por ello es importante que las todas las etapas de la obra cumplan con el correcto uso de los recursos asignados, los gastos, la rendición de cuentas y sobre todo los plazos para la ejecución y desarrollo de las obras . El cumplimiento permitirá no solo mejorar las condiciones del nivel académico de los estudiantes sino crear un ambiente de confianza en la gestión que se realiza dentro de la institución ya que se valorará el esfuerzo e interés que tienen las autoridades académicas en mejorar la infraestructura de la facultad en beneficio de los estudiantes.

En cuanto a al primer objetivo específico sobre determinar la relación entre el presupuesto por resultados y las expectativas del servicio, los resultados demostraron que existe una relación moderada entre variables con una correlación $r = 0.459$ lo que demuestra que el presupuesto por resultados guarda relación con las expectativas del servicio. Estos resultados son respaldados por López y torres (2020), quienes en la investigación realizada determinaron que existe relación entre el presupuesto por resultados y las expectativas, el valor del coeficiente de correlación obtenido fue de (0,583) y Sig = 0.00. Los resultados son respaldados por Yurdakul (2016), quien orienta las expectativas enfocadas en las políticas públicas y estrategias, donde las expectativas son analizadas para tomar decisiones que permitan cumplir con el objetivo propuesto, generando según sea el caso de soluciones inmediatas encaminadas a cumplir con satisfacer las necesidades del usuario del bien o servicio ofrecido.

En la investigación las expectativas del cumplimiento de obra de ampliación del laboratorio de Ciencias Física, es de importancia y necesario que la obra cumpla con las características que permitan que los estudiantes puedan contar con una infraestructura adecuada de mayor capacidad, mejores equipos, de tal manera que estos le den la comodidad a los involucrados en desarrollar sus actividades de la mejor manera, mejorando el nivel y desarrollo académico, no solo para beneficiar al estudiante sino a la institución ya que le permitirá ofrecer un servicio educativo de mejor nivel.

En relación al objetivo específico 2 sobre analizar la relación entre el presupuesto por resultados y la calidad percibida, los resultados de la investigación demostraron que existe una relación moderada entre la efectividad y el desempeño

laboral con una correlación $r = 0.454$ confirmado lo mencionado por Gutiérrez y Gonzales (2020), llegaron a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre el presupuesto por resultados y la calidad percibida de la formación profesional de una universidad. Por su parte García et al., (2021). Consideró que la calidad percibida se genera con la opinión de la persona sobre un servicio o producto adquirido efectuado la comparación entre las expectativas del servicio, la evaluación y el resultado.

En la investigación la percepción de los estudiantes y personal de la facultad de Ciencias Física, sobre la ejecución de la obra de ampliación a desarrollar, predomina el nivel medio, demostrando que no están muy convencidos que esta obra cumpla con todas las características necesarias de calidad (materiales tangibles), que le permita desarrollar sus actividades académicas esperadas. Es de gran importancia para la institución educativa demostrar el compromiso y mejorar el nivel de confianza que muchas veces se pierde por el incumplimiento en la ejecución de la obra, por muchos factores que se dan durante el desarrollo y muchas veces los administradores de las obras no aplican una buena gestión generando malestar en la comunidad estudiantil por la paralización o porque al final lo que se ejecutó no fue lo que se ofreció. Deben desarrollar nuevas estrategias y sobre todo aplicar un mayor esfuerzo en lo que ejecutan para mejorar la percepción que hoy en día se tiene, mejorando la confianza a través del cumplimiento y la calidad del servicio que se va otorgar.

Sobre el último objetivo específico, sobre identificar la relación entre el presupuesto por resultados y el valor percibido. La investigación demostró una relación significativa entre variables siendo esta de tipo moderada con un resultado de correlación de $r = 0.524$, la percepción que se tuvo por parte de los estudiante y personal fue que el 92% considera que existe un valor percibido con tendencia regular en relación al PpR de la ejecución de la obra .Este resultado, se asemeja en lo encontrado por Benites y Gil (2019), en su investigación demuestra la insatisfacción del 54% que presentaron los pobladores ante los plazos de ejecución de las obras realizadas, lo cual fue corroborado por medio de los resultados obtenidos en las tablas cruzadas entre la variable. Durante la investigación no encontramos discrepancias sobre los resultados obtenidos en la investigación. En este caso es importante considerar lo dicho por Chiavenato (2009), donde

menciona que el valor percibido se basa en la compensación ofrecida (Bien o Servicio) por la organización, lo cual va a repercutir considerablemente en la satisfacción del usuario.

Las limitaciones que presenta la institución es constante en cuanto a los plazos establecidos en la ejecución de las obras, como la percepción lo demuestra es habitual que no se cumplan, generando incomodidad y malestar en la comunidad educativa. La investigación en este caso, nos permite dar a conocer la importancia de los plazos de ejecución, pueden existir muchos inconvenientes durante el desarrollo de la obra pero la institución debe tener la capacidad para poder solucionar los inconveniente y cumplir con los tiempos estimados en la entrega de la obra en los plazos propuestos y cumplir con satisfacer las necesidad educativas de los estudiantes y persona.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Determinaron que existe relación significativa entre el presupuesto por resultados y la satisfacción, en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM. La correlación fue = 0,886” estimando una correlación positiva alta entre variables y el nivel de significancia fue $p=0,05$.

Segunda: Determinaron que existe relación significativa entre el PpR y las expectativas del servicio, en la facultad de ciencias físicas de la UNMSM. La correlación fue = 0,459 estimó una correlación positiva moderada a entre variables y siendo el nivel de significancia $p<0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Tercera: Determinaron que existe relación significativa entre el PpR y la calidad percibida de estudiantes y personal de la facultad de ciencias de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. La correlación fue = 0,454 estimó una relación positiva moderada entre variables y siendo el nivel de significancia $p<0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

Cuarta: Determinaron que existe relación significativa entre el PpR y el valor percibido de estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. La correlación fue = 0,524 estimó una relación positiva moderada entre variables y siendo el nivel de significancia $p<0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Los responsables del proyecto de infraestructura deben aplicar los procesos con mayor eficiencia la ejecución presupuestal con un adecuado seguimiento en cada una de las etapas del proceso y el buen uso de los recursos destinados para garantizar el cumplimiento de los plazos de término del proyecto. De esta manera cumplir con satisfacer las necesidades académicas de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM.

Segunda: Los involucrados en el proyecto, deben efectuar un análisis sobre la situación actual, modificar sus estrategias enfocadas en mejorar las condiciones actuales, así como enfocar su toma de decisiones en solucionar los problemas identificados dirigidos a que el proyecto logre el éxito esperado en relación a las expectativas del servicio.

Tercera: Los responsables de la ejecución del proyecto, deben esforzarse en desarrollar mecanismos más críticos y exigentes que permitan demostrar mayor confianza en el servicio que se va a brindar de tal manera que permita mejorar la percepción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM sobre la ejecución y desarrollo del proyecto.

Cuarta: El responsable del proyecto debe efectuar una evaluación de los resultados obtenidos a la fecha e identificar los puntos débiles, de esta manera corregir las deficiencias que generan el incumplimiento de los plazos, el cumplimiento, la calidad los cuales repercuten y afectan directamente en la satisfacción de los estudiantes y personal, la idea es demostrar que el proyecto les va a generar mejoras en el nivel educativo según lo ofrecido por la institución

REFERENCIAS

- Benites, E. y Gil, A. (2019). *Satisfacción de los Pobladores con respecto a la Inversión Pública que realizan las Municipalidades de Mache, Sarín y Calamarca-2019*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45623>
- Bitner, M. (1990). Evaluating Service Encounters The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Blanco, P. (2017). Inclusión de la categoría de género en los presupuestos públicos en el marco de la orientación al resultado. Alcances y limitaciones de su aplicación en México. *Estudios de Género*, (45) ,7-49.
Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88450033003>
- Calderón, H. y Bautista; P. (2018). *Presupuesto por resultado y Gestión hospitalaria del Hospital Regional de Ayacucho, año 2017*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28297>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2010). Plan Bicentenario. Recuperado de: https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/plan-bicentenario/
- CEPAL (2015). *Estudio económico de América Latina y el Caribe*.
<https://bit.ly/2YPjcZF>
- Cisneros, M. (2016). *Presupuesto por resultados en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas en el periodo 2012-2014*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional:
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/248>
- Chiavenato, I (2009). *Gestión del Talento Humano: El nuevo papel de los Recursos Humanos*: Ed. Mc. Graw Hill
- Cherres. (2020). *Influencia del presupuesto por resultados en la gestión financiera presupuestal de la unidad ejecutora 303 educación Ferreñafe*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipan Pimentel]. Repositorio institucional:
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4448>

- Díaz, S. (2019). *Presupuesto por resultados (PpR) y logros alcanzados en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2018* [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28728#:~:text=Se%20obtuvo%20como%20resultados%20que,2018%2C%20en%20la%20Municipalidad%20de>
- Diogo, J. (2019). *Modelo avaliativo da qualidade, da satisfação, do valor percebido e das intenções comportamentais: a integração da multidimensionalidade dos factores que avaliam a percepção de um serviço*.
<https://bit.ly/3FGBhK1>
- Eslava, R., Chacón, E. & González, H. (2019). Gestión del Presupuesto Público: alcance y limitaciones. *Visión Internacional (Cúcuta)*, 2(1), 8–14.
<https://doi.org/10.22463/27111121.2603>
- Fransiscovic, J. (2013). Challenges of Public Administration: Budget by Results and Accountability. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 18(5), 28-32.
<https://bit.ly/3v6xBMK>
- Fernández, J. (2018). *Administración financiera*: Ed. USTA
 ISBN: 978-958-782-161-1
- García, M., Pradas, M., Abenza, L., Conde, E., Gallardo, A. (2021). Adaptation and validation questionnaire for measuring the perceived quality by users' external customer of the golf courses: Andalusia (Spain). *Cultura, Ciencia y Deporte*, 16(49), 379-392. <https://bit.ly/2YKMZIR>
- García, R. y García, M. (2010). *La gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe*: Ed. BID.
- Gonzales, J y Velázquez, E. (2014). La evolución del presupuesto basado en resultados en México, 2004-2012: transferencia e implantación de una política pública. *Reforma y Democracia*, (58), 101-134.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533690004>
- Grande, I. (2007). *Marketing de los servicios*: Madrid: ESIC.
https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_de_los_servicios.html?id=qTBg-oZ6WcYC&redir_esc=y

- Gutiérrez, R. y Gonzales, D. (2020). *Programa Presupuestal Formación Universitaria de Pregrado y calidad de la formación profesional en la Universidad Nacional de Ucayali, 2019* [Tesis doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44252>
- Hawkesworth, I.; Huerta, O. & Robinson, M. (2013). Selected budgeting issues in Chile: Performance budgeting, medium-term budgeting, budget flexibility. *OECD Journal on Budgeting*, 12(3).
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*: Mc Graw-Hill.
<https://bit.ly/3AE0e5f>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*: McGraw Hill Interamericana, 600.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huertas, A. & Salinas, A. (2019). Factores asociados a la toma de decisiones sobre el presupuesto colombiano. *Sociedad y economía*, (38) ,45 -63. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99664268003>
- Kaufmann, J.; Sanjinés, M. y García, M. (2015). *Construyendo gobiernos efectivos: logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe*. BID. Disponible en:
<https://bit.ly/3v84Dfq>
- Kotler y Keller (2012). *Dirección de Marketing*: Pearson.
Disponible en: <https://bit.ly/3BxuTT0>
- Kotler, P. (1996). Service quality and consumer satisfaction. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Ley 28411. (2004). *Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto*. Perú. 25 de noviembre 2004. Recuperado de: <https://bit.ly/3iWf8xO>
- López, T. y Torre, C. (2020). *Ejecución presupuestal en el grado de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Tarica, años 2015-2016*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. Repositorio institucional:
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4502>

- López et al. (2018). Valor percibido por el empleado sobre su satisfacción laboral. *Administración y finanzas*, 1(3), 97-105.
<https://bit.ly/3FFwHfa>
- Mackay, K. (2006). *Institutionalization of Monitoring and Evaluation Systems to Improve Public Sector Management*". *Evaluation Capacity Development Working Paper Series n.º 15*: World Bank.
- Matthews, F. (2016). Letting go and holding on: The politics of performance management in the United Kingdom. *Public Policy and Administration*, 31(4), 303–323.
- Matthew, G. (2017). Government Expenditure in New Zealand since 1935: a preliminary reassessment. *Policy Quarterly*, 56
- Melgarejo, V. (2018, julio 2018). *18 universidades han invertido menos del 10% de sus recursos y tres ni un sol*. *Gestión*.
<https://gestion.pe/economia/18-universidades-han-invertido-10-recursos-tres-sol-237287> noticia/#:~: text=Lleg%C3%B3%20a%20la%20mitad%20del, Econom%C3%ADa%20y%20Finanzas%20(MEF).
- Ministerio de economía y finanzas (2009). *Manual de Presupuesto por Resultados Lima*. Disponible en : <https://www.gob.pe/mef>
- Ministerio de economía y finanzas (2015). *Presupuesto por Resultados Información para las instituciones pública*. Lima.
<https://www.gob.pe/mef>
- Ministerio de economía y finanzas (2017). *Presupuesto por Resultados Información para las instituciones pública*. Lima.
<https://www.gob.pe/mef>
- Nagate, D. (2021). *Gestión del presupuesto por resultados y su influencia en la calidad del gasto en una entidad pública*. [Tesis pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional:
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357963491002/html/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.

- Parasuraman, A. (1997) Reflections on gaining competitive advantage through customer value. *Journal of the academy of marketing science*, 25 (2), 154-161.
- Patiño, L. (2017). *Influencia del presupuesto por resultados en la calidad del gasto público del municipio de Medellín. Caso del sector de la vivienda, en el periodo 2008 – 2016*. [Tesis posgrado, Universidad Escuela de Humanidades departamento de gobierno y ciencias políticas]. Repositorio institucional: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/11733>
- Payano, C. (2018). *Gestión del presupuesto por resultados y su relación con la calidad del gasto público en la unidad ejecutora 004: Marina de Guerra del Perú*. [Tesis pregrado. Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1593>
- Pollitt, C. (2016). Managerialism Redux? *Financial Accountability & Management*, 32(4), 0267-4424.
- Portocarrero, A. (2016). *Calidad de servicio de área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito león XIII-Oficina principal de Trujillo-2015*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNS_bee63e2dc59f0fd01289bfb6d8e94e65
- PCM (2013). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021 del Estado*
- Robles (2012). *Fundamentos de la Administración Financiera: Tercer Milenio*. ISBN 978-607-733-099-8
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Rodríguez, J. (2019). *Calidad de Gasto Público y Presupuesto por Resultados en la Unidad Ejecutora 001-107: Universidad Nacional del Callao, 2018* [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36526>
- Savić, B.; Vasiljević, Z.; and Popović, N. (2016). The role and importance of strategic budgeting for competitiveness of the agribusiness supply chain. *Economics of Agriculture*, 63 (1), 295-312. <https://bit.ly/2YKEt6E>

- Sánchez, W. (2016). *Análisis de la implementación del presupuesto por resultados en Guatemala*. [Tesis posgrado, Universidad de Chile]. Repositorio institucional: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/143520>
- Serrantes, E y Cañedo A. (2015). User perception, a Compass in Continuous Improvement. *Revista Técnica de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, S.A.* , 10 (2), 6-61.
<https://bit.ly/3v84Yic>
- Silvestre, R. y Johnston, R. (2016). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*: Ed. Sto John's University.
- Stotsky (2016). Gender Budgeting: Fiscal Context and Current Outcomes. *IMF Working Paper*
<https://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2016/wp16149.pdf>
- The American Customer Satisfaction Index (2011). Low Customer Satisfaction for Facebook Opens Door for Google. Consultado el 10 de setiembre del 2021.
Disponible en: <https://www.ecured.cu/ACSI>
- Tamayo y Tamayo (2018). Budget management and risk-based thinking in university faculties. *Ciencias Huguin*, 24 (2).
<https://bit.ly/3mlob6u>
- Terry, O. (2017). *Gestión del presupuesto por resultados y programa nacional de saneamiento urbano en los gobiernos locales, Lima 2015*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4616>
- Toro, J. (2021). *Relación entre expectativas y percepciones sobre el servicio educativo en estudiantes de la facultad de ciencias de la salud de una universidad privada de lima metropolitana*. [Tesis posgrado, Universidad Cayetano Heredia]. Repositorio institucional:
<https://bit.ly/3DAnEKO>
- Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. *Rev. Med*
<https://bit.ly/3FG8Uf0>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*: San Marcos.

- Vargas, J. y Zavaleta, E. (2020). *La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357963491002>
- Vidal, R. et al. (2021). The public management and the budget for results. *Gaceta Científica*, 7(3), 115-120. <https://bit.ly/3v61rRG>
- Yurdakul, E. (2016). Comprehensive analysis of some job-related attitudes on expectation and satisfaction among forestry staff: case results from a Turkish regional forestry organization. *International Forestry Review*, 18 (2), 161-179. <https://bit.ly/3oW8ETj>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*: Díaz de Santos.
https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS

Anexo N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título Presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021. Autor: Jesús Virgilio Santos Aquino							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el presupuesto por resultados y la satisfacción de los estudiantes y representantes de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación del presupuesto por resultados y las expectativas del servicio de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación del presupuesto por resultados y la calidad percibida de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación del presupuesto por resultados y el valor percibido de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre el presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y representantes de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación del presupuesto por resultados y las expectativas del servicio de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021</p> <p>2. Analizar la relación del presupuesto por resultados y la calidad percibida de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021</p> <p>3. Identificar la relación del presupuesto por resultados y el valor percibido de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre el presupuesto por resultados y la satisfacción de los estudiantes y representantes de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación entre el presupuesto por resultados y las expectativas del servicio de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021</p> <p>2. presupuesto por resultados y la calidad percibida de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021</p> <p>3. Existe relación entre el presupuesto por resultados y el valor percibido de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias física de la UNMSM, 2021</p>	Variable 1: Presupuesto por resultados				
			Dimensiones	Indicadores	tems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Programas presupuestales	-Programación de las acciones -Provisión de recursos -Resultado final	1-4	Ordinal	Malo(4-9) Regular(10-15)
			Seguimiento	-Recolección y análisis de la información -Resultados previstos -Desempeño -Producción física	5-7	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Bueno(16-20) Malo(3-7) Regular(8-11) Bueno(12-15)
			Evaluación	-Análisis sistémico -Resultados de desempeño -Impacto	8-10		Malo(3-7) Regular(8-11)
			Incentivos a la gestión	-Transferencia de recursos -Logro de metas -Simplificación administrativa	11-13		Bueno(12-15) Malo(3-7) Regular(8-11) Bueno(12-15)

			Variable 2: Satisfacción				
			Dimensiones	Indicadores	tems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Expectativa del servicio	-Expectativa de la atención -Funcionamiento del servicio -Requerimientos del cliente	1-4	Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces	Malo(4-9) Regular(10-15) Bueno(16-20)
			Calidad percibida	-Lealtad -Buen funcionamiento -Buenas relaciones -Fidelización	5-8	4.Casi siempre 5.Siempre	Malo(4-9) Regular(10-15) Bueno(16-20)
Valor percibido	-Satisfacción general -Valoración del servicio -Recomendaciones	9-12		Malo(4-9) Regular(10-15) Bueno(16-20)			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Tipo: Básica Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo	Población: 75 alumnos y personal de la facultad de ciencias físicas Tipo de muestreo: Censal	Variable 1: Presupuesto por resultados Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de 13 preguntas Variable 2: Satisfacción Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de 12 preguntas Escala: Ordinal Nivel: Polítomica	Descriptiva: Se aplicará las tablas de frecuencias y porcentajes Inferencial: Se halla el nivel de significancia y la relación donde se rechaza o se acepta la hipótesis nula. Estadístico Rho de Spearman				

Anexo N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
Variable1. PRESUPUESTO POR RESULTADOS	El MEF (2017). Considera al presupuesto por resultados como una herramienta estratégica de la asignación, ejecución, seguimiento y control del presupuesto asignado al sector público, incluido los hospitales, contribuye a que el uso de los recursos financieros por las entidades públicas sea más eficiente por estar directamente relacionados con los resultados que se obtienen en la ejecución de la misma y en la gestión pública a favor de la población usuaria.	La variable Presupuesto por resultados, en base a sus dimensiones, cuyos indicadores son 13 ítems que serán analizadas mediante una encuesta a los agentes representativos de la UNMSM, considerando las dimensiones que serán analizadas en el SPSS	Programas presupuestales Seguimiento Evaluación Incentivos a la gestión	-Programación de las acciones -Provisión de productos -Resultado final -Recolección y análisis de la información -Resultados previstos -Desempeño -Producción física -Análisis sistémico -Resultados de desempeño -Impacto -Transferencia de recursos -Logro de metas -Simplificación administrativa	(Ordinal) 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Malo (13-30) Regular(31-48) Bueno(49-65)
Variable 2. SATISFACCIÓN	ACSI (2011). Es la impresión del usuario para describir si se ha cumplido con sus expectativas, aclarando un punto importante sobre la calidad percibida del producto o servicio y considera al valor percibido como el consumo relacionado a la parte económica y psicológica que genera.	La variable Presupuesto por resultados, en base a sus dimensiones, cuyos indicadores son 12 ítems que serán analizadas mediante una encuesta a los agentes representativos de la UNMS, considerando las dimensiones que serán analizadas en el SPSS	Expectativa del servicio Calidad percibida Valor percibido	-Expectativa de la atención -Funcionamiento del servicio -Requerimientos del cliente -Lealtad -Buen funcionamiento -Buenas relaciones -Fidelización -Satisfacción general -Valoración del servicio -Recomendaciones	1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Malo(12-28) Regular (29-44) Bueno (45-60)

Anexo N°3: Instrumentos de recolección de Datos

Cuestionario N°1 Presupuesto por resultados

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación cuyo objetivo es determinar la relación entre el presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El instrumento está dividido en dos partes importantes. A continuación, encontrarás una lista de preguntas, marca con una X la alternativa que consideras que se adecúa más con su manera de pensar. Asegúrate de contestar todas, la información que proporcionara es importante y es de carácter anónimo y confidencial. Le agradezco su participación.

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Programas presupuestales	1	2	3	4	5
1. Cree usted que los programas presupuestales en la facultad están dirigidos a brindar un mejor servicio a los estudiantes.					
2. Cree usted que la provisión de recursos y productos destinados a las mejoras en su facultad son suficientes.					
3. Cree usted que su facultad tiene pocos recursos para realizar mejoras en su infraestructura					
4. Cree usted que los programas presupuestales de la facultad de ciencias físicas son adecuados					
Seguimiento					
5. Cree usted que los responsables del seguimiento del proyecto de ampliación e implementación del pabellón de laboratorios de la facultad de ciencias físicas reportan con rapidez los problemas encontrados.					
6. Cree usted que se cumplen con el seguimiento del desempeño de los avances del proyecto de ampliación e implementación realizados en su facultad.					
7. Cree usted que la eficiencia en la labor de seguimiento a los indicadores de resultados anuales se verá reflejado en la conformidad de los estudiantes.					
Evaluación					
8. Considera usted que el diseño y asignación presupuestal a evaluar permitirá determinar la viabilidad de la obra de ampliación e implementación.					
9. Cree usted que es importante evaluar la inversión y el tiempo en que se culminara el proyecto de ampliación e implementación en la facultad de ciencias físicas.					
10. Cree usted que los responsables del proyecto de ampliación e implementación de la facultad tienen buen resultado en su desempeño.					

Incentivos a la gestión					
11. Cree usted que la transferencia de recursos al proyecto de ampliación e implementación permitirá lograr las metas de gestión en menor tiempo.					
12. Usted cree que el proyecto de ampliación e implementación necesita más recursos para agilizar y mejorar la disposición de servicios.					
13. Cree usted que el área responsable del proyecto de ampliación e implementación de la facultad cumplen con la simplificación administrativa.					

Cuestionario N°2 Satisfacción

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación cuyo objetivo es determinar la relación entre el presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El instrumento está dividido en dos partes importantes. A continuación, encontrarás una lista de preguntas, marca con una X la alternativa que consideras que se adecúa más con su manera de pensar. Asegúrate de contestar todas, la información que proporcionara es importante y es de carácter anónimo y confidencial. Le agradezco su participación.

CODIGO	CATEGORIA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Expectativas del servicio	1	2	3	4	5
1. Cree usted que con el proyecto de ampliación e implementación de la facultad ofrecerá un mejor servicio educativo.					
2. Considera usted que las mejoras en la ampliación e implementación de la facultad cumplirán las expectativas del servicio.					
3. Considera usted que son suficientes las mejoras del proyecto de ampliación e implementación que se están desarrollando en la facultad.					
4. Considera usted en general, que las mejoras desarrolladas en la facultad se están cumpliendo.					
Calidad percibida					
5. Usted cree que existe comodidad y seguridad en las instalaciones de la facultad de ciencias físicas.					
6. En general. Cree usted que los servicios que ofrecerá el proyecto de ampliación e implementación del laboratorio de la facultad de ciencias físicas funcionaran con rapidez.					
7. En general. Cree usted que el proyecto de ampliación e implementación de la facultad es buena.					
8. Cree usted que el proyecto de ampliación e implementación de la facultad contribuirá en desarrollar mejor los programas educativos.					
Valor percibido					
9. En general. Cree usted que el proyecto de ampliación e infraestructura de la facultad, va a satisfacer a las necesidades de los estudiantes de la facultad.					
10. Considera usted que la ampliación de la infraestructura de la facultad ofrecerá un mayor valor al servicio que brindan.					
11. En general. Ha percibido que los proyectos de mejora en la facultad ofrecen un mejor servicio y bienestar a la comunidad universitaria.					
12. El proyecto de ampliación e implementación del laboratorio de la facultad de ciencias físicas permitirá un mejor desempeño en los estudiantes					

Anexo N° 4: Ficha Técnica de Instrumento

Ficha Técnica Cuestionario Presupuesto por resultados

Nombre del instrumento: Autor: Año:	Presupuesto por resultados Calderón Ore, Helio/ Bautista Gómez Percy 2018
Adaptado por:	Jesús Santos Aquino
Año:	2021
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Establecer la relación entre el presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2021
Dimensiones:	4 (Programas presupuestales; seguimiento; Evaluación e Incentivo a la gestión)
Población:	75
Numero de ítem:	13
Aplicación:	(individual)
Tiempo de administración	10 minutos
Normas de aplicación	El encuestado marcará el ítem que crea conveniente
Escala de medición	Escala tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Ficha Técnica Cuestionario Satisfacción

Nombre del instrumento:	Satisfacción
Autor:	ÁCSI
Año:	2011
Adaptado por:	Jesús Santos Aquino
Año:	2021
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Establecer la relación entre el presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal de la facultad de ciencias físicas de la UNMSM, 2021
Dimensiones:	4 (Programas presupuestales; seguimiento; Evaluación e Incentivo a la gestión)
Población:	75
Numero de ítem:	12
Aplicación:	(individual)
Tiempo de administración	10 minutos
Normas de aplicación	El encuestado marcará el ítem que crea conveniente
Escala de medición	Escala tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

Anexo N° 5: Validación del Instrumento

Primer Validador: Mg. Cesar Contreras Yeren

ESCUELA DE POSGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRESUPUESTO POR RESULTADOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	1. Cree usted que los programas presupuestales en la facultad están dirigidos a brindar un mejor servicio a los estudiantes.	✓		✓		✓		
2	2. Cree usted que la provisión de recursos y productos destinados a las mejoras en su facultad son suficientes.	✓		✓		✓		
3	3. Cree usted que su facultad tiene pocos recursos para realizar mejoras en su infraestructura.	✓		✓		✓		
4	4. Cree usted que los programas presupuestales de la facultad de ciencias físicas son adecuados.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2		Si	No	Si	No	Si	No	
5	5. Cree usted que los responsables del seguimiento del proyecto de ampliación e implementación del pabellón de laboratorios de la facultad de ciencias físicas reportan con rapidez los problemas encontrados.	✓		✓		✓		
6	6. Cree usted que se cumplen con el seguimiento del desempeño de los avances del proyecto de ampliación e implementación realizados en su facultad.	✓		✓		✓		
7	7. Cree usted que la eficiencia en la labor de seguimiento a los indicadores de resultados anuales se verá reflejado en la conformidad de los estudiantes.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3		Si	No	Si	No	Si	No	
8	8. Considera usted que el diseño y asignación presupuestal a evaluar permitirá determinar la viabilidad de la obra de ampliación e implementación.	✓		✓		✓		
9	9. Cree usted que es importante evaluar la inversión y el tiempo en que se culminará el proyecto de ampliación e implementación en la facultad de ciencias físicas.	✓		✓		✓		
10	10. Cree usted que los responsables del proyecto de ampliación e implementación de la facultad tienen buen resultado en su desempeño.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No	
11	11. Cree usted que la transferencia de recursos al proyecto de ampliación e implementación permitirá lograr las metas de gestión en menor tiempo.	✓		✓		✓		
12	12. Usted cree que el proyecto de ampliación e implementación necesita más recursos para agilizar y mejorar la disposición de servicios.	✓		✓		✓		
13	13. Cree usted que el área responsable de los proyecto de ampliación e implementación de la facultad cumplen con la simplificación administrativa.	✓		✓		✓		

ESCUELA DE POSGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. César Augusto Contreras Yeren DNI: 21464348

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30, de Octubre del 2021.

Mg. CESAR A. CONTRERAS YEREN
21464348

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Cree usted que con el proyecto de ampliación e implementación de la facultad ofrecerá un mejor servicio educativo.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que las mejoras en la ampliación e implementación de la facultad están cumpliendo las expectativas del servicio.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que son suficientes las mejoras del proyecto de ampliación e implementación que se están desarrollando en la facultad.	✓		✓		✓		
4	Considera usted en general, que las mejoras desarrolladas en la facultad se están cumpliendo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
5	Usted cree que existe comodidad y seguridad en las instalaciones de la facultad de ciencias físicas.	✓		✓		✓		
6	En general, Cree usted que los servicios que ofrecerá el proyecto de ampliación e implementación del laboratorio de la facultad de ciencias físicas funcionaran con rapidez.	✓		✓		✓		
7	En general, Cree usted que el proyecto de ampliación e implementación de la facultad es buena.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que el proyecto de ampliación e implementación de la facultad contribuirá en desarrollar mejor los programas educativos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
9	En general, Cree usted que el proyecto de ampliación e infraestructura de la facultad, va a satisfacer a las necesidades de los estudiantes de la facultad.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que la ampliación de la infraestructura de la facultad ofrecerá un mayor valor al servicio que brindan.	✓		✓		✓		
11	En general, Ha percibido que los proyectos de mejora en la facultad ofrecen un mejor servicio y bienestar a la comunidad universitaria.	✓		✓		✓		
12	El proyecto de ampliación e implementación del laboratorio de la facultad de ciencias físicas permitirá un mejor desempeño en los estudiantes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.....

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

Apellidos y nombres del Juez validador: Mg: César Augusto Contreras Yerén

DNI: 21464348

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30. de Octubre del 2021.

Mg. CÉSAR A. CONTRERAS YERÉN
21464348

Firma del Experto Informante

Tercer Validador: Mg. Ricardo Rengifo Spelucín

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRESUPUESTO POR RESULTADOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Cree usted que los programas presupuestales en la facultad están dirigidos a brindar un mejor servicio a los estudiantes.	X		X		X		
2	Cree usted que la provisión de recursos y productos destinados a las mejoras en su facultad son suficientes.	X		X		X		
3	Cree usted que su facultad tiene pocos recursos para realizar mejoras en su infraestructura	X		X		X		
4	Cree usted que los programas presupuestales de la facultad de ciencias físicas son adecuados	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
5	Cree usted que los responsables del seguimiento del proyecto de ampliación e implementación del pabellón de laboratorios de la facultad de ciencias físicas reportan con rapidez los problemas encontrados.	X		X		X		
6	Cree usted que se cumplen con el seguimiento del desempeño de los avances del proyecto de ampliación e implementación realizados en su facultad.	X		X		X		
7	Cree usted que la eficiencia en la labor de seguimiento a los indicadores de resultados anuales se verá reflejado en la conformidad de los estudiantes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
8	Considera usted que el diseño y asignación presupuestal a evaluar permitirá determinar la viabilidad de la obra de ampliación e implementación.	X		X		X		
9	Cree usted que es importante evaluar la inversión y el tiempo en que se culminara el proyecto de ampliación e implementación en la facultad de ciencias físicas.	X		X		X		
10	Cree usted que los responsables del proyecto de ampliación e implementación de la facultad tienen buen resultado en su desempeño.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4								
11	10. Cree usted que la transferencia de recursos al proyecto de ampliación e implementación permitirá lograr las metas de gestión en menor tiempo.	X		X		X		
12	11. Usted cree que el proyecto de ampliación e implementación necesita más recursos para agilizar y mejorar la disposición de servicios.	X		X		X		
13	12. Cree usted que el área responsable de los proyecto de ampliación e implementación de la facultad cumplen con la simplificación administrativa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Ricardo Demetrio Rengifo Spelucín DNI: 26681282

Especialidad del validador: Arquitecto, Grado de Magister en Dirección y Gestión de Empresas-MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 03 de noviembre del 2021.



**RENGIFO SPELUCIN,
RICARDO DEMETRIO**
Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Cree usted que con el proyecto de ampliación e implementación de la facultad ofrecerá un mejor servicio educativo.	X		X		X		
2	Considera usted que las mejoras en la ampliación e implementación de la facultad están cumpliendo las expectativas del servicio.	X		X		X		
3	Considera usted que son suficientes las mejoras del proyecto de ampliación e implementación que se están desarrollando en la facultad.	X		X		X		
4	Considera usted en general, que las mejoras desarrolladas en la facultad se están cumpliendo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
5	Usted cree que existe comodidad y seguridad en las instalaciones de la facultad de ciencias físicas.	X		X		X		
6	En general. Cree usted que los servicios que ofrecerá el proyecto de ampliación e implementación del laboratorio de la facultad de ciencias físicas funcionarían con rapidez.	X		X		X		
7	En general. Cree usted que el proyecto de ampliación e implementación de la facultad es buena.	X		X		X		
8	Cree usted que el proyecto de ampliación e implementación de la facultad contribuirá en desarrollar mejor los programas educativos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
9	En general. Cree usted que el proyecto de ampliación e infraestructura de la facultad, va a satisfacer a las necesidades de los estudiantes de la facultad.	X		X		X		
10	Considera usted que la ampliación de la infraestructura de la facultad ofrecerá un mayor valor al servicio que brindan.	X		X		X		
11	En general. Ha percibido que los proyectos de mejora en la facultad ofrecen un mejor servicio y bienestar a la comunidad universitaria.	X		X		X		
12	El proyecto de ampliación e implementación del laboratorio de la facultad de ciencias físicas permitirá un mejor desempeño en los estudiantes	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Ricardo Demetrio Rengifo Spelucín DNI: 26681282

Especialidad del validador: Arquitecto, Grado de Magister en Dirección y Gestión de Empresas-MBA

Lima, 03 de noviembre del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



RENGIFO SPELUCIN,
RICARDO DEMETRIO
Firma del Experto Informante

Anexo N° 6: Confiabilidad del Instrumento

Variable 1y Variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	10

Variable 1: Presupuesto por resultados

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	10

Variable 2: Satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	10

Anexo N° 7: Carta de autorización



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20148092282
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS	
FACULTAD DE CIENCIAS FISICAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FCF	
Nombres y Apellidos	DNI:
Fidel Gregorio Fretel Martinez	09467443

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal 'f' del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal, facultad de ciencias físicas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos-2021	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Jesus Virgilio Santos Aquino	25594081

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

Lugar y Fecha: 15 DE ENERO 2022

Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

⁽¹⁾ Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º, literal 'f' Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo N°8: Pantallazo del SPSS V26

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Escala: Presupuesto por resultados

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	41,30	30,900	,184	,821
VAR00002	41,80	27,733	,517	,797
VAR00003	41,70	29,122	,255	,823
VAR00004	42,10	28,322	,566	,795
VAR00005	41,60	28,711	,551	,797
VAR00006	44,30	30,333	,377	,767

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Fiabilidad

Escala: Satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00014	41,00	45,556	,444	,923
VAR00015	41,30	41,122	,777	,911
VAR00016	42,20	46,178	,398	,925
VAR00017	41,50	46,056	,513	,921

Anexo N° 9 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Presupuesto por resultados	,169	75	,000	,930	75	,000
Satisfacción	,141	75	,001	,967	75	,051

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráficos de la prueba de normalidad

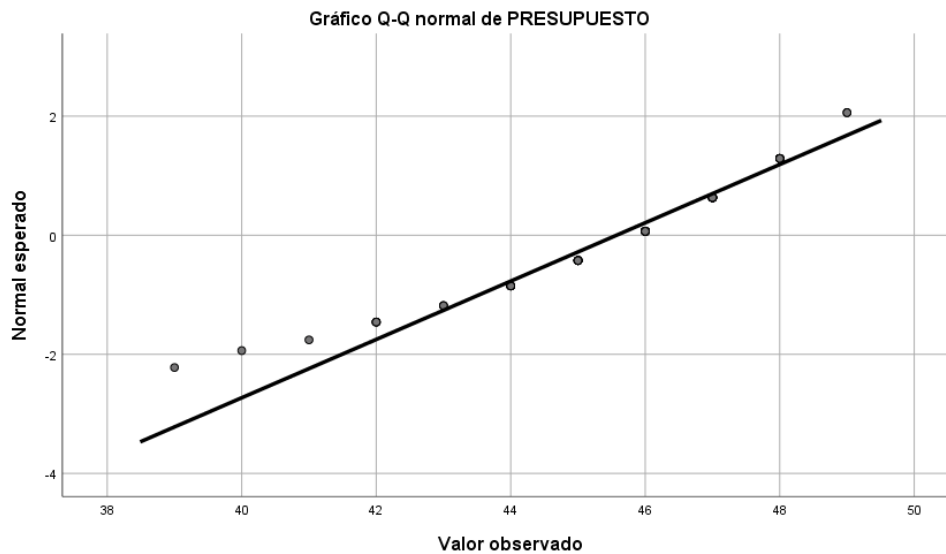


Gráfico Q-Q normal de SATISFACC

