



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en una  
Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.

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

**AUTORA:**

Guzmán Pinchi, Brilliz Carlita ([orcid.org/0009-0007-7066-8435](https://orcid.org/0009-0007-7066-8435))

**ASESOR**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))

Dr. Sánchez Dávila, Keller ([orcid.org/0000-0003-3911-3806](https://orcid.org/0000-0003-3911-3806))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres, por ser ellos el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mis hermanos, a los que amo por haber aportado sus consejos para el logro de mis metas, en especial a mi amor eterno en el cielo, mi hermano Patricio, que se que desde lo muy alto en el cielo este orgulloso de lo que estoy logrando cada día.

**Brilliz.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

A mis padres y hermano por su apoyo incondicional; a nuestros docentes de la UCV, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación.

**La autora.**

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.", cuyo autor es GUZMAN PINCHI BRILLIZ CARLITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:31:58
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-08-2023 21:40:30

Código documento Trilce: TRI - 0640998

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUZMAN PINCHI BRILLIZ CARLITA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GUZMAN PINCHI BRILLIZ CARLITA <b>DNI:</b> 70157790 <b>ORCID:</b> 0009-0007-7066-8435	Firmado electrónicamente por: BGUZMANP el 05-08- 2023 21:09:37

Código documento Trilce: INV - 1247265

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y Operacionalización .....	22
3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ..	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Métodos de análisis de datos .....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>42</b>
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de gestión presupuestaria.....	26
Tabla 2 Nivel de calidad de servicios públicos.....	27
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	28
Tabla 4 Relación entre las dimensiones. ....	29
Tabla 5 Relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos. ....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dispersión entre gestión presupuestal y la calidad de los servicios públicos. ....	32
---	----

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, cuya población y muestra fue 58 trabajadores. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión presupuestaria fue medio en 48 %, además, el nivel de calidad de servicios públicos fue medio en 50 %. Concluyendo que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio en la municipalidad distrital Jacobo hunter-Arequipa, 2023, con un Rho de Spearman de 0. 512 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 26.21 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** gestión, presupuesto, evaluación.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between budget management and the quality of public services in a District Municipality of Arequipa, 2023. The research was basic type, non-experimental design, whose population and sample was 58 workers. The collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of budget management was average at 48%, in addition, the level of quality of public services was average at 50%. Concluding that there is a high and significant positive relationship between budget management and service quality in the Jacobo Hunter-Arequipa district municipality, 2023, with a Spearman's Rho of 0.512 and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); In addition, only 26.21 % of dependency between variables.

Keywords: management, budget, evaluation.

## I. INTRODUCCIÓN

Los objetivos de desarrollo sostenible son parte de una organización que prevalece sobre los temas primarios con el fin de proteger y erradicar las malas prácticas sociales y ambientales, para que una sociedad goce de sus derechos y una calidad de vida como mejor les parece al contar con los recursos básicos. Son 17 objetivos de desarrollo sostenible. La organización de las naciones Unidas nos menciona que uno de los 17 objetivos de desarrollo sostenibles es el N° 10 tiene como finalidad de que las personas disfruten de la igualdad de derechos, donde todo este bajo control de poder conseguir resultados de que se está erradicando en conseguir un mejor bienestar y así mejorar la calidad de vida con la mismas condiciones para todas las personas y por ende dar un mayor dinamismo a los lugares donde conviven (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

A nivel mundial, el sector público o estado de cada nación es quien se encarga de velar por las seguridades y servicios públicos como parte de prevalecer a que el ciudadano goce de ciertos bienestares en concientización de su aportación mínima de acuerdo a sus condiciones, siendo un apoyo que el estado brinda en tener el derecho de disfrutar un servicio como un seguro hospitalario, educación, y entre otras posibilidades de mayor riesgo. (Vargas y Zavaleta, 2020). En Ecuador existe una impotencia por parte de su población de denunciar de que los servicios públicos están en pésimo estado, por lo que las denuncias han llegado a un límite máximo de que las autoridades se han sentido ofendidos de que su gestión se encuentra en un proceso administrativo deficiente, de que no cumplen su función con responsabilidad al no preocuparse en el bienestar de los ciudadanos y de trabajar con empeño para su país por lo cual el pueblo mismo lo eligen (Masaquiza et al., 2020).

Por otro lado, en Latinoamérica, en Colombia los municipios se presenta en una crisis financiera, donde según las autoridades revelan que no hay ingresos de impuestos, pero sin embargo la tasa de los pagos de impuesto ha mejorado, donde la responsabilidad de su mala distribución administrativa es por parte de las autoridades que no atienden a las necesidades básicas, y donde solo se están distribuyendo entre ellos mismos en dar afecto a obras que no fomenta ninguna necesidad en beneficio de la población, por lo cual se ve afectado en todo este

proceso de no existir autoridades competentes. (Mendoza et al., 2018). En cuanto a la calidad de los servicios, una nota del diario Primicias (2022) reveló que la calificación de los servicios públicos que la sociedad estima de acuerdo a las encuestas en 5.6%, de ser una noticia muy impactante lo cual alarmado a la sociedad de protestar por saber que se está haciendo con los recursos que el estado adjunta y dispone, de no priorizar con la calidad de servicios en un mejor bienestar.

De acuerdo con la realidad nacional, se viene reforzando el sistema presupuestario desde hace mucho tiempo y hoy por hoy está elaborando un marco presupuestario de mediano plazo que compone los marcos institucionales de gasto de mediano plazo, cuyas metas y objetivos son consistentes con el plan de progreso humano del país (Quiroz, 2022). Asimismo, respeto a otra de las causas de este problema, la corrupción cada vez se ve afectado por la administración pública de no priorizar las actividades que forman parte de brindar una mejor calidad de vida a una sociedad, lo cual no sostiene a contar con una supervisión de hacer parte de poder levantar estas faltas y hacer que se renueva a una mejor versión de cambio formal, donde existan autoridades realmente que se centren en cumplir con sus funciones (Gestión, 2023).

Asimismo, en el plano regional, es más notorio de que las autoridades no hacen mucho al respecto pese ya a llevar mucho tiempo de tomar el control de la gestión, donde se sigue aumentando denuncias públicas que las atenciones del servicio público son pésimas, que atienden como quieren, y si desean hacerlo de inmediato, donde existe prioridades en personas de jerarquía, lo cual genera atraso de seguir creciendo como país (Olano, 2020). Además, un estudio realizado por Castillo et al (2020), mostró que la calidad de vida del ciudadano no está en un buen nivel de contar con las condiciones básicas, donde todavía falta el apoyo por parte del estado, porque se cuenta todavía con comunidades abandonadas donde ni una autoridad se acercado por mucho tiempo, solo prometió cuando estaba en campaña política, pero después ni dio rastros de apoyar a comunidades como prometió.

De igual forma, en el plano local, en una Municipalidad Distrital de Arequipa, se muestra ciertas deficiencias referido a la gestión presupuestal, siendo las causas

el desconocimiento del personal responsable de gestionar el presupuesto plasmado en los planes de trabajo, lo que genera que no se logre brindar un adecuado calidad de servicio al usuario, debido a que no se logra contar con todos los recursos de manera oportuna, generando malestares e inconformidades en el usuario, por las demoras y deficiencias en la prestación de ellos servicios públicos, es por ello que se busca determinar el grado de correlación entre las variables y así poder brindar soluciones pertinentes de acuerdo a los resultados.

Por otra parte y de acuerdo con el análisis desarrollado sobre la realidad problemática en el ámbito internacional, nacional y regional, se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023? y como problemas específicos: i)¿Cuál es el nivel de gestión presupuestaria en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023?; ii)¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023?; iii)¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023?

Respecto a las justificaciones, fue conveniente, en la medida que sirvió como una herramienta para las autoridades de la municipalidad ‘puedan tomarlo en cuenta y apliquen mejores estrategias , en cuanto a la relevancia social, ya que se pretendió mejorar la calidad de servicio para contar con usuarios satisfechos como también cerrar las brechas existentes en el distrito, en cuanto al valor teórico, se pretendió obtener mayor conocimiento producto de la descripción de cada variable a través de los enfoques teóricos, en cuanto a la implicancias prácticas, se brindó recomendaciones a los representantes de la institución para mejorar sus deficiencias y se tome mejores decisiones para ejecutar de manera adecuada sus proyectos y actividades municipales, en cuanto a la utilidad metodológica, los instrumentos formulados pudieron ser útiles para que otros investigadores puedan aplicarlo y puede servir como base para futuros estudios. a

Asimismo, se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023 y como objetivos específicos: i)Identificar el nivel de gestión

presupuestaria en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023; ii) conocer el nivel de calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023; iii) analizar la relación entre las dimensiones de la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.

En cuanto a las hipótesis, se tuvo como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023 y como hipótesis específicas:  $H_1$ : El nivel de gestión presupuestaria en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023, es alto;  $H_2$ : El nivel de calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023, es alto;  $H_3$ : Existe relación entre las dimensiones de la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo referido a los trabajos preliminares se consideró la investigación de Tenesaca y Rodríguez (2022) concluyeron que, más del 50 % de los usuarios respecto con la atención están satisfechos de los buenos servicios que brindan, donde están de acuerdo que se siga trabajando en ello para seguir mejorando en que la atención sea de calidad, ya que existe un buen equipamiento moderno de poder priorizar con mejores resultados. Además, esto ha permitido que sientan la confianza de que pueden seguir mejorando, porque sus usuarios lo apoyan de conseguir de mantenerse con esta misma organización que enfatice la eficiencia y transparencia como parte de su gestión de saber direccionar para mantener en orden las actividades.

Asimismo, Sánchez y Velásquez (2022) concluyeron que, el servicio brindando es de calidad, porque están pendiente de todo antes de que el usuario vuelva a preguntar, lo cual esto ha fortalecido a la entidad de que su atención se siga manteniendo de gran calidad como a sus usuarios les prioriza de que les siga eligiendo y que nuevos clientes formen parte de su atención, como ya sus fieles clientes lo comentan con una gran calificación, lo cual es importante de marcar la diferencia y ser únicos que siguen trabajando por dar y mantener un servicio que su público lo haga parte. Por otra parte, los usuarios exigen que se rescate profesionales que tengan la experiencia, ya que la salud es un riesgo por lo que debe ser de mucho cuidado.

Al mismo tiempo, Ibarra et al. (2020) concluyeron que, la satisfacción del cliente se cumple en su mayor porcentaje por el buen servicio brindando, dando efectividad la relación de las variables, donde según los datos conseguidos se aconteció con un 74.3% de existencia de un buen servicio, por lo que los clientes vuelven con la confianza que se les acontece al recibir el servicio, de confiar en grandes profesionales que han demostrado que el cliente se sienta seguro de recibir los distintos chequeos autorizados por su médico, lo cual esto resalta mucho en la entidad de que ya se sientan que sus clientes son los que les prefieren y buscan, lo cual da entender que seguir con este proceso pueden seguir creciendo con más establecimiento.

Se consideró a Torres (2022) concluyó que, efectivamente la hipótesis nula acertó de que la gestión administrativa influye mucho en brindar servicios de calidad, porque encamina y direcciona de que todo salga a la perfección y está pendiente de que su plan funcione tal como el manual de actividades lo enfatiza, siendo muy impecable de cada detalle, por lo tanto la gestión está en buenas manos de profesionales que cumplen con su función de que los usuarios se resuelvan en menos tiempo posible, de ser verificado para el cambio de uso sobre el desarrollo urbano dentro de la Municipalidad Distrital de Breña y ser atendido por orden de llegada para no generar incomodidades de los que llegaron antes.

Por otro lado, Ruiz (2022) concluyó que, de acuerdo a los participantes en la encuesta, la atención es pésima, y con respeto a los servicios brindados son deficientes, donde no encaja nada con lo otro, no hay prioridad, donde todo toma su tiempo de atenderse, las grandes colas interrumpidas, los tramites suspenden días, donde la población ya está cansada de que no se pueda mejorar esta situación, donde su petición es que la gestión haga algo por cambiar de personal, donde estén atentos a cumplir sus funciones y tengan la paciencia de algunos usuarios que no tienen mucho conocimiento, donde necesitan ser orientados, por lo cual el puntaje es bajo de no ser aceptado de estar en su buena postura para la atención.

Además, Quispe y Huárac (2020) concluyeron que, el servicio brindado y la atención en la Municipalidad Provincial de Huancavelica es regular debido a que se falta implementar distribución de actividades donde todos se posicionen en cumplir con sus funciones, pero lamentablemente la gestión no está en su buen momento de saber administrar el personal que está en su cargo para poder demostrar que cada uno demuestre su responsabilidad frente a sus funciones, y mucho más que no existe una supervisión constante de poder evaluar el rendimiento de cada uno. Además, el sector público al contar con distintas atenciones se determinó que no existe un control preventivo de saber si cada uno cumple con su función indicada.

Asimismo, se consideró a Sangama (2022) quien concluyó que, la Gerencia Territorial, con respecto a la distribución del presupuesto está resultando la eficiencia de un buen trabajo organizado por parte de las autoridades, lo cual esto influye mucho en que las prioridades por las necesidades básicas se sigan cumpliendo con un mejor beneficio de conseguir un mejor bienestar con la sociedad, donde ellos son los primeros en atender su petición como parte de no sentirse abandonados, donde también enmarca de existir una buena ejecución por las grandes decisiones que se sigue tomando. Además, las autoridades están cada vez más pendiente de las nuevas necesidades que se puedan presentar.

Además, Rodríguez (2021) concluyó que, frente al proceso de contrataciones con las entidades privadas de abastecer con bienes y servicios, se ha dado por establecido que existe una calidad de servicios por parte de sus proveedores al mostrar un producto de calidad y el servicio ni que especificar, ya que el municipio se siente agradecido de una buena elección, por lo que comentan que van a seguir trabajando con estas empresas para próximos proyectos debido a que generan confianza de una buena labor, lo cual también favorece a la entidad de seguir desarrollándose económicamente y generar un certificado de tener mayor experiencia en sus actividades, lo cual esto aprueba de seguir recibiendo más contratos pero con un nuevo nivel de ingreso.

Por último, se consideró a García (2021) concluyó que si influye la dimensión calidad de la atención en la gestión, con base en los coeficientes de Pearson 0.867, 0.844, 0.848, 0.790, p-value 0.000. La calidad de los servicios no está en un buen avance como se referencia por la entidad, donde la opinión pública es quien determina la verdadera situación de que no está de acuerdo a que la gestión no tome en serio las situaciones de poder buscar una solución por lo cual se va destruyendo a que los manejos administrativos no se lleve un control de cumplir un plan normativo. Además, adolece de autoridades

competentes, porque no cuentan quien les controle y supervise por lo que están en su libertad de hacer lo que no puede más.

De acuerdo a las teorías existentes de la gestión presupuestaria, se fundamentó en la teoría de la administración moderna, donde ya ahora se cuenta al seguimiento de pilares administrativos más implementados por su análisis y evaluación, pero si ha servicio las referencias que las teorías han ido evolucionando para mayor detalle, ya que las gestiones se van modificando su manejo de acuerdo a normativas existentes, siendo así eso hace parte de generar productividad por la conciencia de añadir una gestión centralizada en sus operaciones, ya que la administración genera la guía de llevar el orden sistematizado y priorizado en mantener buenas condiciones para el respaldo de una sociedad, como parte de que el estado siga velando por cumplir sus debidas funciones, como parte de su profesionalismo que demuestra que puede conseguir desarrollar mejores proyectos ante un nuevo contrato (Contreras et al., 2019).

Asimismo, referente a los términos básicos de la variable gestión presupuestaria, se tuvo, proyecto, es un mecanismo que permite mejorar las brechas sociales, por el cual mediante este medio se efectúan gestiones de acuerdo a la problemática que tienden a tener la población en su conjunto; es por ello nace la importancia de que los organismos efectúen proyectos con el fin de poder mejorar los territorios (Vaicilla et al., 2020). Asimismo, Presupuesto, cantidad específica de recursos que permite ejecutar cualquier obra de bien social que se encuentran programada por el estado, con el propósito de ver una mejora continua dentro de la sociedad (Masaquiza et al., 2020). Además, Control, sirve como indicador para hacer frente al uso de los recursos que son utilizados durante los proyectos de infraestructura, mediante el control se llevan a cabo diferentes acciones y sin el riesgo posible que pueda afectar a la falta de recursos (Castillo et al., 2020).

Por otra parte, para la variable gestión presupuestaria, se citó como autor principal al (Ministerio De Economía Y Finanzas, 2011), quienes tienen la

potestad de saber liderar y direccionar a buenas acciones de priorizar la atención de lo que la población exige en favor de su bienestar y estabilidad de calidad de vida. Donde las necesidades son muchas y están por medio de ser la responsabilidad del estado de cumplir con las promesas de apresurar presupuestos para nuevas obras de construir más colegios, hospitales, comedores populares, logrando que mediante una buena distribución de presupuestos se pueda cubrir con muchos proyectos, en beneficio de todos los que utilizan este servicio público, con el fin de ver con el tiempo un cambio dentro de los territorios que más necesitan de este servicio y que la sociedad forme parte de este avance logrando su aportación de manera segura y responsable.

Asimismo, para Masaquiza et al. (2020), el presupuesto público es parte de las gestiones de utilizar los fondos públicos de manera responsable de acuerdo a la existencia de ingresos mediante presupuestos, lo cual esto hace parte de poder tener en cuenta para la distribución de cada presupuesto que va siendo aprobado, en acorde con las necesidades que la población presenta y lo cual nunca van a parar de existir, porque más aumenta una población más prioridades existen, por lo que la gestión tiene que ser estratégico en armar un plan de llevar una administración eficiente; mientras Castillo et al. (2020), manifestaron que el presupuesto forma parte de un instrumento principal de priorizar las obras, en dar a conocer que se está ejerciendo un proceso de nuevas construcciones en favor de un mejor bienestar, es por eso que las autoridades lo que deben concientizar en bienestar su Plan Operativo Institucional (POI), de ser posible de que si se puede priorizar de manera que se den buenos resultados.

Además, Suarez (2020), expuso que para una buena inversión es dar prioridad a los gastos en necesidades primarias como educación, salud, alimentación, además los presupuestos que se retratan por cada municipio se hace la entrega a final del ejercicio como parte de poder pasar a prueba de evaluación por el gobierno central. Además Reinoso y Pincay (2020), manifestaron que el presupuesto es un instrumento principal para poder

priorizar las obras públicas y estar en contacto con una gestión de obras de poder verificar y evaluar que todo el proceso esté en perfección y también de que se entregue en buenas condiciones para su buen uso. Además, lo que se resalta es que la buena gestión administrativa por parte de un estado su prioridad es cumplir con su deber de consistir con eficiencia y transparencia los manejos de recursos públicos mucho mejor calificarían como gestión, todo de acuerdo a la necesidad y la existencia de solvencia de su presupuesto que puedan tener.

Por otra parte, según Coronel et al. (2020), la realización de un presupuesto es como una proforma de dar a conocer lo que es necesario para una nueva obra, y cuanto es su inversión, por lo tanto también entran a debate en su propia plataforma interna de que si está en lo correcto el presupuesto o se tiene que modificar antes de poder presentar a la sede central donde será ya verificado por una análisis y evaluación de ser aprobado o no. Además, se toma en cuenta que los presupuestos es parte de una inversión que genera utilizar los fondos, en favor de un bienestar de seguir cultivando a la calidad de vida de una sociedad, de seguir creciendo para más oportunidades. Al mismo tiempo al existir un presupuesto ya aprobado se viene el tema de las contrataciones del estado que solicitan con el acuerdo con la participación de las entidades privadas, para contar con su presencia de bienes y servicios, de poder realizar una gestión de obras eficiente que no perjudique a las ambas partes.

Igualmente, Vaicilla et al. (2020), opinaron que dentro de una gestión de presupuestos, existe un proceso de coordinación, dirección, control, todo intervenido en pilares administrativos para su desarrollo, de ser un trabajo eficiente y complementado de acuerdo a las necesidades que especifican las peticiones sobre cumplir las prioridades que la sociedad exige, por el mismo hecho de que son autoridades forma parte de velar por la responsabilidad y la integridad de mantener una sociedad en constante desarrollo. A vista de Mendoza et al. (2021), los presupuestos ayudan a poder determinar lo que realmente se va necesitar para una determinada obra que enfatiza de ver

crecimiento y desarrollo de un país, para un mejor bienestar. Además, González y Zapata (2021), para el desarrollo de presupuestos es parte del cargo de una gestión pública quien determina estos hechos hasta estar en un acuerdo que ya está en la posibilidad de una nueva obra, por lo tanto una gestión administrativa está en la disposición de velar por la integridad de su población.

De manera adicional, Cruz et al. (2021), que el presupuesto es una previa proforma de lo que se va necesitar como en materiales y financiamiento de poder realizar una nueva obra en favor de cumplir con las prioridades que la población exige y está en espera con la intención de conseguir una mejor reforma de brindar. Además, para Khudolei et al. (2022), el presupuesto es como un previo aviso de lo que se va proyectar construir, lo cual va determinado lo que se va necesitar donde mediante debates y juntas se va criticar y opinar si están de acuerdo a poder realizarlo, y porque es necesario, de pasar a ser una gasto responsable, por lo que da prioridad a mejorar un mejor servicio a una sociedad. Ante esto, Mendoza et al. (2021), mencionaron que las gestiones de cada estado son la prioridades de poder acelerar ante la aprobación de presupuestos que son presentados con la necesidad de que se sigan construyendo proyectos que enfatizan con las prioridades primarias y entre otros centros de rehabilitación.

Por otro lado, Montenegro y Chiappe (2020), manifestaron que existe asunto de que ciertos estados no consiguen lograr la meta de conseguir fondos para nuevas obras, pese a que ya están aprobados, por lo que les toca buscar financiamiento con otras alianzas como un préstamo, para poder realizar dichas obras pendientes. En tanto, Peñaloza et al. (2017) indicaron que las finanzas es prioridad de que se puede cumplir las prioridades, ya al poder convertirse en una deuda a largo plazo. Por otro lado. Alarcón et al. (2022), mencionaron que la decisión está en una gestión comprometida para encaminar un buen proyecto de cumplir actividades, que enfatizan en que un país siga desarrollándose, logrando así que cumplen las metas y objetivos como el mando de una buena gestión que se compromete en servir a su país

por lo cual es elegido; por lo tanto, es necesario que se efectúen correctamente, de modo que esto no genere malestar en la población.

De igual forma, las dimensiones fueron expuestas por el Ministerio De Economía Y Finanzas (2011), siendo estas: Programación, es parte de prever el calendario para programarse sobre acuerdos de nuevos proyectos y debatir a una mejor propuesta decisiva, ante la presencia de solicitudes de distintos presupuestos por distintas jurisdicciones; asimismo, tuvo como indicadores a los siguientes: gastos, son un medio de sustento que permite el desarrollo de una obra que se encuentra programado efectuar; necesidades, mediante este se busca mantener todos los materiales en completo orden, lo cual servirán para efectuar las actividades de manera transparente; logro de resultados, son actos que se dan durante la ejecución de una actividad cumpliendo con los objetivos planteados.

Asimismo, formulación. Es el paso de desarrollar un plan con una nueva estructura que aparente en actividades productivas, de acuerdo a los recursos económicos por lo que hay que distribuir de forma responsable; cuyos indicadores fueron: cadenas de gasto, es un orden donde se dan diversos factores para el cumplimiento de las actividades por medio de la utilización de los recursos, fuentes de financiamiento, son recursos que sirven como sustento ante cualquier necesidad y el apoyo, es una de las prioridades que se dan dentro del transcurso de la ejecución en conjunto con los miembros del trabajo (Ministerio De Economía Y Finanzas, 2011).

Además, aprobación, es cuando ya se ha tomado una decisión correcta, donde todos han abogado por una propuesta que realmente es predecible de poder ejecutarse; teniendo como indicadores los siguientes: máximo de gasto, limite de recurso el cual se pueden utilizar durante la puesta en marcha de una obra; políticas de austeridad, son medios que permiten definir los gastos que predominan durante la etapa de desarrollo de las actividades que se estén dando, aprobación de gastos, por medio de ello se da inicio a las actividades que son definidas en base a la necesidad que cuenta una población, lo cual

esto permite beneficiar a gran parte de ello (Ministerio De Economía Y Finanzas, 2011).

En tanto, ejecución, es la parte de ya estar en la obligación de cumplir como autoridad de que la inversión en obras sea eficiente y transparente según lo aprobado; cuyos indicadores fueron: obligaciones de gasto, son mecanismos que permiten llevar a cabo diversos métodos para cubrir las necesidades de la entidad, programación de compromisos anual, en este proceso se determinan los planes que se encuentran establecido para su próxima ejecución, programación de requerimientos, son sistemas que permiten identificar diversos factores ante la puesta en marcha de una actividad a desarrollarse (Ministerio De Economía Y Finanzas, 2011).

Asimismo, evaluación, es la parte analítica de poder evaluar y presentar un resultado sobre el proceso que se ha ido desarrollando durante su funcionamiento frente a presupuestos aprobados; además, tuvo como indicadores: medición de los resultados obtenidos, se busca implementar medias de que permiten definir los procesos de desarrollo de una actividad, resultados esperados, son las metas que alcanza la organización durante su inicio de desarrollo, lo cual permite que tengan un óptimo resultado de acuerdo a sus objetivos y análisis de las variaciones físicas, son mecanismos que ayudan a definir el entorno territorial donde se va llevar a cabo la actividad (Ministerio De Economía Y Finanzas, 2011).

De acuerdo a la teoría de la calidad de servicio se tuvo a la teoría del control total de calidad. Esta teoría, creada por el doctor Feigenbaum quien manifestó que, si se requiere de la existencia permanente de un orden administrativo con eficiencia y transparencia, es importante amenizar una supervisión sobre el desarrollo de actividades que se ejecuta dentro de una gestión. Por otro lado la teoría de Trilogía de Juran, determinó que la calidad es prioridad de mantener permanencia de actividades en una institución, solo que se tiene que trabajar mucho en un buen plan y estar al tanto de su control para ver que los resultados sean efectivos, para poder reforzar si fuera lo contrario, además

esto reconforta la confianza de un usuario en que tiene la potestad de sentir que su atención de calidad se siente en seguridad, de que puede conseguir una respuesta inmediata (Mendoza et al., 2021) para que los pacientes puedan sentir la confianza no solo del lugar que ocupan sino de la mano de obra que hace parte de ver su condición médica.

En cuanto a los términos de la variable calidad de los servicios, se tuvieron, gestión, es parte de una actividad que busca lograr que se desarrollen de una manera eficaz, por lo que si se quiere recuperar una mejor calificación como institución es necesario inculcarse en un mejor plan de actividades direccionadas que se van aconteciendo durante su trayectoria de gestión, para poder hacer algo al respeto y no sentirse abandonados y al mismo tiempo ganarse la confianza de sus autoridades (Silva et al., 2021). Ejecución, es la puesta en práctica de los planeado, por el cual esto ha provocado que la gestión se mantenga en un mismo ritmo de poder exigir que los funcionarios que estén pendientes de cada solicitud registrada (Silva et at, 2021). Planificación, es parte de un plan que busca que se mejoren los servicios públicos y al mismo tiempo se brinde una calidad de vida, logrando también desarrollo y crecimiento económico de un país para fortalecer su capacidad de desarrollo (Becerra et al., 2020).

En consideración a la variable calidad del servicio públicos se ha citado a la Resolución de Secretaría de gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP (2022), esta priorizado en la determinación de recibir un buen servicio a cambio de un derecho, lo cual determina a que una presencia de la prioridad a lo que necesite, por lo que está en su derecho de poder recibir un servicio especial, donde las prioridades de una sociedad sean resolver primero, y que los centros públicos se enfoque en mostrar una eficiencia de atención con los usuarios que hacen parte de una lista de una jurisdicción. De acuerdo Ya et al. (2019) depende de lo que uno este a conseguir por mantener la tranquilidad en una sociedad, donde no se puede satisfacer del completo, pero si con lo necesario. Asimismo, de esta forma se puede lograr una buena atención al

usuario o poblador, más que todo en las municipalidades que es lo que está haciendo bastante falta.

En tanto, Cabana et al. (2019), expresaron que para poder adquirir un bien o un servicio, de lograr a que el establecimiento se enfoque en un su control debido a que forman parte de una gestión invaluable, donde los usuarios sienta que la prioridad son ellos en todo momento desde su inicio hasta su fin de atención que brinda la entidad )Silva et al., 2021). A modo de la conceptualización de los autores Becerra et al (2020), mencionaron que la mente es un estado que prevalece mucho en cuanto al ambiente del trabajo y es la optimización de retroalimentar mediante las capacitaciones, talleres que brinda las entidades. Desde su análisis, Salas (2021) expresó que la calidad de servicios es lograr la satisfacción de los usuarios. En tanto, Valenzuela et al. (2019), manifestaron que la prioridad es verse en el reflejo de mejores servicios que se concienticen de que están presentes en todo momento de poder guiar en todo su proceso.

Por consiguiente, Luna y Torres (2021), enfatizaron que depende de la gestión administrativa de poder dar a mostrar que se puede manejar un mejor servicio donde los usuarios merecen toda la atención en todo proceso de trámite que necesita del permiso de un municipio. Según Tabares y Hernández (2021) afirmaron que la calidad de los servicios públicos no siempre están en buenas condiciones debido al descuido de las autoridades que no priorizan de dar un mantenimiento preventivo o de no acercarse a verificar el estado que se encuentra, por lo que muchas veces se suspenden las actividades de no seguir brindando el servicio público por no priorizar con mejorar cambios ante el derecho de manejar los presupuestos. Por otro lado, Bustamante et al. (2020) puntualizaron que para atender a un buen servicio depende de la dirección de una gestión administrativa, de poder estar pendiente de que toda las áreas cumplan sus debidas funciones.

Asimismo, Bustamante et al. (2020), los servicios públicos hacen parte del comportamiento con la sociedad, porque es parte de que mediante los tributos

se implementen mejores equipos, selección de personal, para poder demostrar que está existiendo personal competentes en que puede administrar todo los recursos económicos de un país, por lo tanto este tiene que priorizar en existir una organización estratégica de crear su propio plan mediante una comunicación significativa, lo cual exista una mejor devoción de que todos estén de acuerdo de remodelar actos administrativos, y que cada uno tenga una función específica de dar resultados sobre su trabajo operacional. Mientras que Tabares y Hernández (2021), expusieron que la calidad no se ejerce se demuestra mediante un trabajo comprometido y la satisfacción de los usuarios quienes lo conforman, aunque todos pertenecemos y se necesita de los servicios públicos, por la baja economía de que no se invierte en lo necesario, solo es ser el desperdicio de los recursos económicos.

Para Yi y Cheng (2022), una sociedad siempre va necesitar de los servicios públicas, como un municipio, colegio, universidad, hospital como parte de que entre todos los aportantes se puede lograr este desarrollo de seguir implementando. Gracias a la contribución de impuestos también se hace realidad de mejorar en las entidades públicas d seguir brindando nuevos servicios y al mismo tiempo existiendo, por lo cual solo requiere que se ejerza una mejor distribución de gastos responsable, para poder seguir al mando de una organización que sea competente, si se quiere resultados positivos de que la población pueda sentir, y agradecer de que se está mejorando por lo cual mucho tiempo no se ha mostrado este tipo de renovaciones. Además Tabares y Hernández (2021), encontraron que la administración interfiere de apoyarse en pilares de poder llevar un proceso formal y determinativo, para fortalecer así una entidad, de poder necesitar de su direccionamiento para escoger un camino de prioridades y de bienestar.

Por consiguiente, Tabares y Hernández (2021), opinaron que la calidad es que todo este impecable, de no existir fallas, donde la atención es merecedor, y que los usuarios sean quien marquen esta diferencia de dar su opinión del tipo de atención que reciben en los municipios, y que es lo que les falta para no

sentir molestias, debido a eso es que debe de existir un control preventivo de tener en cuenta de cada funcionario si está en disposición de atender de manera eficiente e inmediato. Seguidamente Yi y Cheng (2022), describieron que la parte de un supervisión amerita en que se puedan dar cuenta que es lo que falta implementar para cumplir con una calidad de servicio de que se dé a notar por parte de los usuarios en sentirse satisfechos del gran servicio que disfrutan por lo cual ellos emiten ese derecho de aportar para recibir una atención que se merecen y rindan mediante resultados de una buena labor, donde los usuarios no efectúen reclamos de que no se priorizan sus trámites de documentos de inmediato.

De acuerdo a Hui et al. (2021), tuvo que ver con la eficiencia de un buen trabajo organizacional de poder reprender en cumplir planos normativos de poder evitar a que este acto se siga cometiendo, por falta de autoridades incompetentes de que no son capaces de manejar una gestión con grandes compromiso, porque se sabe que se someten a este tipo de labor porque se confía y se cree que están en la capacidad de poder tolerar y trabajar por su pueblo de manera estratégica de buscar evitar las deficiencias y debilidades que fragiliza los manejos administrativos. Además, es importante tomar en cuenta que muchos sectores públicos sean cual sea el tipo de servicio, falta mucha coordinación de los encargados de su manejo, la falta de dirección y control está decayendo a que las atenciones brindadas ya dejen de ser percibidas por lo que los usuarios solo presentan quejas de hasta cuando poder sentir esa ausencia de atención por falta de la institución. (Ramos Farroñan, 2020).

Mientras tanto Vásquez et al. (2023), intervinieron que la calidad muchas veces es pésima, frente a poder realizar trámites que se necesita el permiso de los Municipios, lo cual no priorizan con una atención inmediata de dar respuesta, a tantos casos, lo cual solo hay prioridad a quienes lo eligen o sea de su preferencia, por lo que no hay una supervisión que evite estos tipos de caso, lo cual solo hacen lo que ellos creen convenientes; en la actualidad eso es lo que cada vez llena de malas atenciones, de sentirse decepcionado de

que su poca aportación no genera la validez de reforzar en poner personal competente de que pueda trabajar realmente como son juramentados y como el reglamento especifica de poder respetar. Además Paredes et al. (2022), estimaron que falta mucho por determinar y seguir cambiando los malos hábitos que existe dentro de la gestión pública para poder la atención que se merece a sus usuarios, a fin de que no exista ningún tipo de problema.

Por consiguiente, Paredes et al. (2022), priorizaron que dentro del sector público muchas veces no existe una calidad de servicio como un usuario espera recibir, por lo que no existe empatía de atender a tiempo, por lo que solo los atienden bien cuando ellos se decidan, donde no cumplen una hora de atención referente, por lo que eso da entender que no existe una supervisión de poder afirmar que la gestión sea direccionada. Seguidamente Vásquez et al. (2023) resaltaron se debe trabajar de manera conjunta como autoridades ya elegidas de mostrar cambios y guiarse de como se ha estado llevando una administración anteriormente de no dar resultados, es ahí donde se deben dar cuenta, en que se debe de mejorar para ganar una mejor posición que determine cambiar de nivel de manera formalizada y sistematiza de figurar avances prioritarios que favorezca no solo a un país sino a todo los que integran y forman parte de seguir creciendo y mejorando de a poco como mejor reforma constitucional.

Mientras tanto para Contreras et al. (2019), la calidad de servicios es parte de que el sector público debe tener en cuenta, de acuerdo a distintos servicios que brindan en bienestar de una sociedad y estar en la disposición de contribuir por la mejora de su país, es por eso que como cada persona que forma parte de una ciudad residencial, ya cumple con la obligación de pagar un derecho por ciertos tributos municipales, lo cual hace parte de su uso del servicio, por lo tanto esto amerita la disposición ante los usuarios de cualquier duda y orientar de como poder proceder ante una área que no tiene conocimiento, lo cual el usuario se va sentir agradecido de que la atención es prioridad, por lo que recibirán una mejor referencia de que ya cuenta con personal competentes de poner el orden, todo gracias a un buen

direccionamiento. Además, eso es lo que se pretende al priorizar el direccionamiento y control sobre las actividades que ellos creen ser beneficiarle para el usuario.

De acuerdo a la Resolución de Secretaría de gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP (2022) las dimensiones fueron: Evaluación de los bienes o servicios, se detallan todas las acciones que cuenta la entidad para hacer frente al desarrollo de sus objetivos, por el cual principalmente predomina el buen sistema que toma en cuenta para poder cumplir con sus operaciones. Cuyos indicadores son: libro de reclamaciones, es un medio que permite abrir un campo ante cualquier inconveniente que pueda existir dentro de un establecimiento, canales de información, son medios que permiten efectuar los procesos de entrega de los servicios de una manera eficiente; registro de datos, el cliente puede fidelizarse con la entidad en función a sus gastos que se dan durante el servicio que recibe dentro de la institución; entrega del servicio, se desarrolla de manera eficiente entre la entidad y el cliente, cuya finalidad tiene prestar los servicios para satisfacer las necesidades, expectativas de servicio, el cliente busca recibir un servicio que satisfaga sus necesidades y oferta del servicio, la organización busca determinar factores que ayuden a mejorar la prestación de sus servicios (Resolución de Secretaría de gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, 2022)

Asimismo, mejora de los bienes y servicios, la organización busca proporcionar a sus clientes mejoras al momento de entrega de sus servicios, con el único fin de poder satisfacer y que estos puedan sentirse a gusto con el trato. Cuyos indicadores son: ofrecimiento, mediante este sistema se desarrollan acciones que permiten dar un servicio de calidad, mejoramiento de servicios, la organización busca en todo momento tener mejoras a fin de poder reflejado una mayor demanda, articulación con otros servicios, se basa en mantener una orientación ligada al buen servicio que brinda la institución, servicios municipales, determinan factores que ayudan a contribuir con el buen servicio a la población contribución a la población, mediante las gestiones buscan contribuir con las gestiones orientadas a la problemática

social (Resolución de Secretaría de gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo

La presente investigación fue de tipo **Básica**, porque se contó con el detalle de conceptos básicos que dan entender de manera oportuna, sobre el significado de las variables que dieron a presentar y conocer, al ser una investigación aplicada (Gómez, 2016).

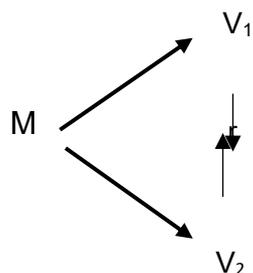
##### 3.1.2. Diseño de investigación

**No experimental** fue la estructura teórica quien define la forma de su proceso que determinaron la investigación, por lo tanto, se pudo establecer que esta es la estructura que rige el desarrollo de los diferentes procesos y actividades necesarias para la obtención de resultados (Niño, 2011).

Fue de enfoque **cuantitativo**, se enfocó en presenciar y hacer parte de datos números, que fue utilizado en formulas estadísticas de brindar resultados sobre las causas al problema y responder a la hipótesis que se plantea. (Neill y Cortez, 2018).

Fue **correlacional**. Para Huaire et al. (2022) durante su proceso se trató de ver el análisis de la existencia de la relación, pero al contar con la información establecida no pudo ser modificado, fue por eso que las variables no se manipulan de ninguna forma, solo cuenta con un único efecto y resultado al margen de los resultados estadísticos señalados.

Representación gráfica:



**Dónde:**

M: Muestra

V1: Gestión presupuestaria

V2: Calidad de los servicios públicos

r: Relación entre ambas variables

**3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable 1:** Gestión presupuestaria

**Variable 2:** Calidad de los servicios públicos

Nota: La matriz de operacionalización de las variables se encuentra en la sección de anexos.

**3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis****3.3.1. Población**

Según Gallardo (2017), fue la unión total de todos los elementos que hacen parte de una investigación, donde cuenta con distintas características y comportamientos, lo cual fue común, pero forma parte de conseguir información necesaria.

Estuvo conformado por 58 trabajadores de una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023

**Criterios de selección**

**Inclusión:** estuvo incluido trabajadores nombrados; CAS; con más de 3 meses.

**Exclusión:** fue excluidos a locadores; personal de campo y practicantes.

**3.3.2. Muestra**

Según Ramírez (2004), fue la selección que se define de uno cuantos elementos de la población que fue parte de la investigación en cual aportó

información necesaria para la evaluación de datos estadísticos y consiguió resultados a lo que se necesitó saber.

Fue 58 trabajadores de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter-Arequipa, 2023.

**3.3.3.Muestreo.** No se conto con muestreo porque se trabajo cin el total de la población.

**3.3.4.Unidad de análisis:** Fue un trabajador de una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023

### **3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

La tecnica utilizada fue la eencuesta. Según Maya (2014), fue una técnica mas utilizada en las investigaciones debido a que presenta un cuestionario donde se formulan las preguntas debido a la situacion de las variables.

#### **Instrumentos**

El instrumento fue el cuestionario. Para Hernández et al. (2014) define que la representación de una lista de preguntas formulados por cualquier autor con la intención de conseguir información respecto a lo que trata de investigar.

El cuestionario para medir la variable gestión presupuestaria tuvo la misión de identificar el nivel del proceso presupuestario. Dicho cuestionario cuenta con 20 ítems, dividido en 5 dimensiones con una escala de: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre, la variable se midió en tres niveles o rangos: Bajo (18-42), Medio (43-66) y Alto (67-90), dichos valores se trabajó de acuerdo a sus valores mínimos y máximos obtenidos de los resultados.

El cuestionario para medir la variable calidad de servicio tuvo la misión de identificar el nivel de calidad de servicio; tiene 15 ítems dividido en 2 dimensiones con una escala de: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre, Siempre, la variable se midió en tres niveles o rangos: Baja (17-39), Media (40-62) y Alta (63-85), dichos valores se trabajó de acuerdo a sus valores mínimos y máximos obtenidos de los resultados.

### **Validez**

La validez de los instrumentos de recopilación de datos se determinó a través de la técnica de juicio de expertos y el coeficiente de V de Aiken.

Para determinar la puntuación promedio de los cinco expertos se usó la V de Aiken. El primer cuestionario logró una valoración de 0.93 (93%), el segundo tuvo 0.93 (93 %) que representa al criterio similar de los validadores; lo cual representa una validez alta; de esta forma se demuestra la viabilidad para su puesta en marcha.

### **Confiabilidad**

Fue comprobada con la ayuda del Alpha de Cronbach considerando que el resultado debió estar enmarcado entre 0.7 y 1 (Hernández et al., 2014).

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad de gestión presupuestaria, la cual da como resultado 0,982, la confiabilidad de calidad de los servicios públicos, la cual da como resultado 0,981 al ser superior a 0,70 estos resultan significativos, siendo aplicables.

## **3.5. Procedimientos**

En primer lugar se solicitó autorización a la institución para el desarrollo de la investigación, seguido de ello se estructuró dos cuestionarios de acuerdo a las dimensiones e indicadores de cada variable, estos instrumentos fueron validados por 5 expertos y su V de Aiken respectivo para ver el grado de validez, además se desarrolló una prueba piloto para el análisis de la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, posterior al recojo de los datos se hizo de manera presencial y directa a cada participante del estudio, los datos se pasaron a una base de datos de excel para posterior pasarlo al SPSS v.25, se

proceso a analizar los datos estadísticos donde se obtuvo un resultado de acuerdo a la hipótesis y problema planteado, por lo que logró determinar un desarrollo alimentado de información necesaria.

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

Se analizó mediante el uso de la estadística descriptiva a través de frecuencias y porcentajes, además de la estadística inferencial por medio del coeficiente de correlación de acuerdo a la prueba de normalidad obtenida, los resultados de la prueba determinaron que se tiene una distribución no normal, por lo que se usó el rho de Spearman para las correlaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación que se desarrolló en base a los principios éticos: iniciando con la **autonomía**, donde todos los que hicieron parte de este proceso de desarrollo son voluntarios que han querido contribuir con información necesaria, seguido de **beneficencia**, se benefició a los estudiantes y nuevos lectores de poder informarse sobre nuevas causas de sucesos ante el problema planteado; **no maleficencia**, que todo su desarrollo fue realizado con un manejo impecable, sin intención de perjudicar ante la investigación generada; **justicia**, los participantes presentes internos y externos, recibieron el respeto, sin ser exigidos de aportar información, lo cual este trabajo de investigación goza de integridad científica, donde solo es dar el cumplimiento académico, mediante sus etapas de estudio, además del **consentimiento informado**, ya que se tuvo la autorización de los participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de gestión presupuestaria en la municipalidad distrital Jacobo hunter-Arequipa, 2023.

**Tabla 1**

*Nivel de gestión presupuestaria.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	18-42	18	31%
Medio	43-66	28	48%
Alto	67-90	12	21%
total		58	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado trabajadores de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter-Arequipa, 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de gestión presupuestaria tuvo un nivel medio en 48 % (28), los resultados se deben al desconocimiento del personal responsable de gestionar el presupuesto plasmado en los planes de trabajo, lo que genera que no se logre brindar una adecuada calidad de servicio al usuario, debido a que no se logra contar con todos los recursos de manera oportuna.

#### 4.2. Nivel de calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital Jacobo hunter-Arequipa, 2023.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de servicios públicos.*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	17-39	17	29%
Medio	40-62	29	50%
Alto	63-85	12	21%
Total		58	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado trabajadores de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter-Arequipa, 2023.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de calidad de servicios públicos tuvo un nivel medio en 50 % (29), los porcentajes se deben a los malestares e inconformidades en el usuario, por las demoras y deficiencias en la prestación de ellos servicios públicos.

**4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad distrital Jacobo hunter-Arequipa, 2023.**

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión presupuestaria	,097	58	,200*	,959	58	,049
Calidad de los servicios públicos.	,175	58	,000	,930	58	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = 0.200$  y  $0.000$  siendo uno de las variables menor al nivel de significancia de  $0.05$ , de tal manera, se demostró que existe una distribución no normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 4***Relación entre las dimensiones.*

			Programación	Formulación	Aprobación	Ejecución	Evaluación	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Programación	Coefficiente de correlación	1,000	,939**	,887**	,952**	,933**	,602
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	58	58	58	58	58	58
	Formulación	Coefficiente de correlación	,939**	1,000	,960**	,887**	,988**	,396
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,002
		N	58	58	58	58	58	58
	Aprobación	Coefficiente de correlación	,887**	,960**	1,000	,836**	,945**	,347
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,008
		N	58	58	58	58	58	58
	Ejecución	Coefficiente de correlación	,952**	,887**	,836**	1,000	,887**	,646
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000
		N	58	58	58	58	58	58
	Evaluación	Coefficiente de correlación	,933**	,988**	,945**	,887**	1,000	,407
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,002
		N	58	58	58	58	58	58
	Calidad de los servicios públicos	Coefficiente de correlación	,602**	,396**	,347**	,646**	,407**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,002	,008	,000	,002	.
		N	58	58	58	58	58	58

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

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

## **Interpretación**

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión programación y calidad de servicios públicos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente 0.602 (correlación positiva moderada), un p-valor igual a 0,000, ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además se determinó que existe relación positiva baja y significativa entre la dimensión formulación y calidad de servicios públicos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente 0.396 (correlación positiva baja), un p-valor igual a 0,002, ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), también se determinó que existe relación positiva baja y significativa entre la dimensión aprobación y calidad de servicios públicos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente 0.347 (correlación positiva baja), un p-valor igual a 0,008, ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), asimismo se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión ejecución y calidad de servicios públicos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente 0.646 (correlación positiva moderada), un p-valor igual a 0,000, ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por ultimo se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre la dimensión evaluación y calidad de servicios públicos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente 0.407 (correlación positiva moderada), un p-valor igual a 0,002, ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). aceptando así la hipótesis de investigación

#### 4.4. Relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos.*

			Gestión presupuestaria	Calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Gestión presupuestaria	Coeficiente de correlación	1,000	,512
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,512	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

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

#### **Interpretación**

hipótesis general:

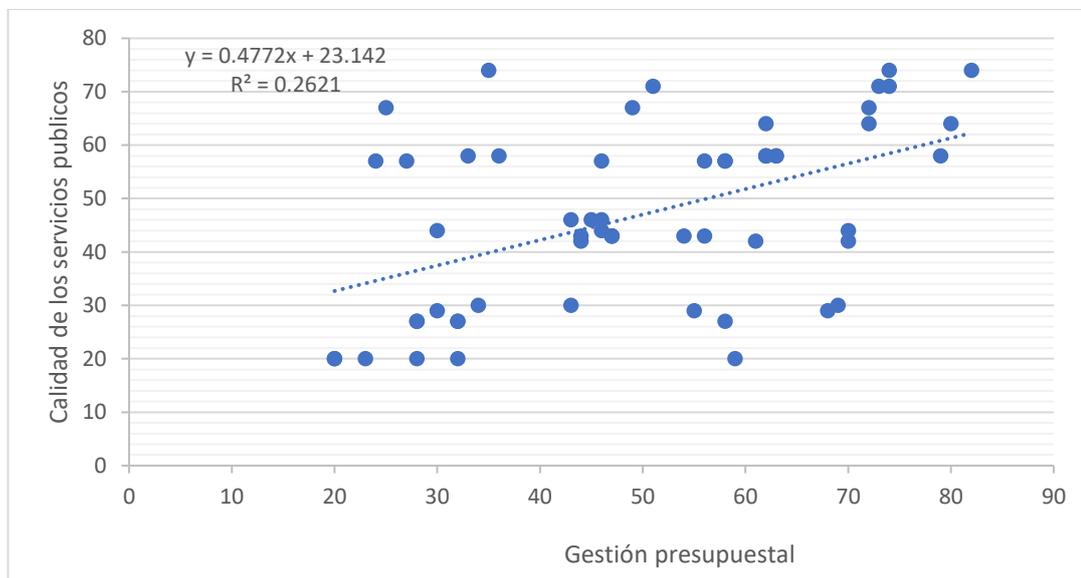
H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023

De acuerdo a los valores, se determinó que existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 512 (correlación positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Figura 1.**

*Gráfico de dispersión entre gestión presupuestal y la calidad de los servicios públicos.*



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

### **Interpretación**

De acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.2621$ ), indica que la calidad de los servicios públicos depende en 26.21 % de la gestión presupuestal.

## V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrastó los resultados obtenidos con los antecedentes, tendiendo como primer resultado que el nivel de gestión presupuestaria tuvo un nivel bajo del 31 %, nivel medio en 48 % y alto en 21 %, los resultados se deben al desconocimiento del personal responsable de gestionar el presupuesto plasmado en los planes de trabajo, lo que genera que no se logre brindar una adecuada calidad de servicio al usuario, debido a que no se logra contar con todos los recursos de manera oportuna, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por **Torres (2022)**, mencionó que, efectivamente la hipótesis nula acertó de que la gestión administrativa influye mucho en brindar servicios de calidad, porque encamina y direcciona de que todo salga a la perfección y está pendiente de que su plan funcione tal como el manual de actividades lo enfatiza, siendo muy impecable de cada detalle, por lo tanto la gestión está en buenas manos de profesionales que cumplen con su función de que los usuarios se resuelvan en menos tiempo posible, de ser verificado para el cambio de uso sobre el desarrollo urbano dentro de la Municipalidad Distrital de Breña y ser atendido por orden de llegada para no generar incomodidades de los que llegaron antes.

Además, **Sangama (2022)** mencionó que, la Gerencia Territorial, con respecto a la distribución del presupuesto está resultando la eficiencia de un buen trabajo organizado por parte de las autoridades, lo cual esto influye mucho en que las prioridades por las necesidades básicas se sigan cumpliendo con un mejor beneficio de conseguir un mejor bienestar con la sociedad, donde ellos son los primeros en atender su petición como parte de no sentirse abandonados, donde también enmarca de existir una buena ejecución por las grandes decisiones que se sigue tomando. Además, las autoridades están cada vez más pendiente de las nuevas necesidades que se puedan presentar, debido a que esto forma parte de sus obligaciones como funcionarios públicos lo cual su país confía de poder demostrar concentración de funciones y llevar a un buen proceso de manejo de gestión.

Asimismo, Bustamante et al. (2020), los servicios públicos hacen parte del comportamiento con la sociedad, porque es parte de que mediante los tributos se implementen mejores equipos, selección de personal, para poder demostrar que está existiendo personal competentes en que puede administrar todo los recursos económicos de un país, por lo tanto este tiene que priorizar en existir una organización estratégica de crear su propio plan mediante una comunicación significativa, lo cual exista una mejor devoción de que todos estén de acuerdo de remodelar actos administrativos, y que cada uno tenga una función específica de dar resultados sobre su trabajo operacional. Por lo tanto todo esto engloba a conseguir un buen funcionamiento de actividades y cuidado de los recursos económicos que dispone cada estado, como soporte de poder difundir nuevas construcciones y mejorar que falta realizar en sus alrededores, de poder aumentar mejores implementaciones de servicios y estén a la disposición de asegurar a su pueblo ante cualquier circunstancia.

Mientras que Tabares y Hernández (2021), enseñaron que la calidad no se ejerce se demuestra mediante un trabajo comprometido y la satisfacción de los usuarios quienes lo conforman, aunque todos pertenecemos y se necesita de los servicios públicos, por la baja economía de que no se invierte en lo necesario, solo es ser el desperdicio de los recursos económicos. Es por eso que la población elige democráticamente a sus autoridades porque logran convencer mediante propuestas en favor de cambiar a una mejor reforma, como poder de convencimiento de tener nuevas autoridades que demuestren su potencial de profesionalismo de cuidar y proteger su patria, ya que las necesidades cada vez son muchas y acumulativas que necesitan de una inmediata solución, porque se busca aumentar recursos y al mismo tiempo se dispone, donde solo es manejar un buen presupuesto en base decisiones para cambiar diseños de poder mejorar una sociedad y centros públicos que dispongan acudir de un mejor servicio, y eso logrará aumentar la concentración y sobre todo la confianza de su país.

Además, el nivel de calidad de servicios públicos tuvo un nivel bajo del 29 %, nivel medio en 50 % y alto en 21 %, los porcentajes se deben a los malestares e inconformidades en el usuario, por las demoras y deficiencias en la prestación de ellos servicios públicos, dichos resultados conciertan con lo expuesto por **Tenesaca y Rodríguez (2022)** mencionaron que, más del 50 % de los usuarios respecto con la atención están satisfechos de los buenos servicios que brindan, donde están de acuerdo que se siga trabajando en ello para seguir mejorando en que la atención sea de calidad, ya que existe un buen equipamiento moderno de poder priorizar con mejores resultados. Además, esto ha permitido que sientan la confianza de que pueden seguir mejorando, porque sus usuarios lo apoyan de conseguir de mantenerse con esta misma organización que enfatice la eficiencia y transparencia como parte de su gestión de saber direccionar para mantener en orden las actividades. Y al mismo tiempo tener el control de un buen seguimiento de sus recursos económicos.

Además, **Sánchez y Velásquez (2022)**, indicaron que, el servicio brindando es de calidad, porque están pendiente de todo antes de que el usuario vuelva a preguntar, lo cual esto ha fortalecido a la entidad de que su atención se siga manteniendo de gran calidad como a sus usuarios les prioriza de que les siga eligiendo y que nuevos clientes formen parte de su atención, como ya sus fieles clientes lo comentan con una gran calificación, lo cual es importante de marcar la diferencia y ser únicos que siguen trabajando por dar y mantener un servicio que su público lo haga parte. Por otra parte, los usuarios exigen que se rescate profesionales que tengan la experiencia, ya que la salud es un riesgo por lo que debe ser de mucho cuidado, es por eso que debe existir una área que controle el rendimiento laboral de cada personal, y no solo en una pequeña entrevista a la hora de ser contratado, sino en su proceso de permanencia, lo cual esto ayude a valorar el esfuerzo que siguen demostrando para poder mantener y demostrar una misma confianza en los usuarios.

En tanto, **Quispe y Huárac (2020)** mencionaron que, el servicio brindado y la atención en la Municipalidad Provincial de Huancavelica es regular debido a que se falta implementar distribución de actividades donde todos se posicionen en cumplir con sus funciones, pero lamentablemente la gestión no está en su buen momento de saber administrar el personal que está en su cargo para poder demostrar que cada uno demuestre su responsabilidad frente a sus funciones, y mucho más que no existe una supervisión constante de poder evaluar el rendimiento de cada uno. Además, el sector público al contar con distintas atenciones se determinó que no existe un control preventivo de saber si cada uno cumple con su función indicada, por lo cual no hay un control exigente y tomado diario su asistencia, donde todo marca una gestión desorden, pese a que encabeza con un amplio directorio, pero en la realidad no es tomado su función como se debe, lo cual esto ha provocado muchas deficiencias que hasta los pacientes han desconfiado del profesionalismo.

Asimismo, existe relación positiva baja, moderada y significativa entre las dimensiones de gestión presupuestal y calidad de servicios públicos. dichos resultados concuerdan con lo expuesto por **Ruiz (2022)**, mencionaron que, de acuerdo a los participantes en la encuesta, la atención es pésima, y con respecto a los servicios brindados son deficientes, donde no encaja nada con lo otro, no hay prioridad, donde todo toma su tiempo de atenderse, las grandes colas interrumpidas, los tramites suspenden días, donde la población ya está cansada de que no se pueda mejorar esta situación, donde su petición es que la gestión haga algo por cambiar de personal, donde estén atentos a cumplir sus funciones y tengan la paciencia de algunos usuarios que no tienen mucho conocimiento, donde necesitan ser orientados, por lo cual el puntaje es bajo de no ser aceptado de estar en su buena postura para la atención.

Asimismo, **Rodríguez (2021)** indicaron que, frente al proceso de contrataciones con las entidades privadas de abastecer con bienes y servicios, se ha dado por establecido que existe una calidad de servicios por parte de sus proveedores al mostrar un producto de calidad y el servicio ni

que especificar, ya que el municipio se siente agradecido de una buena elección, por lo que comentan que van a seguir trabajando con estas empresas para próximos proyectos debido a que generan confianza de una buena labor, lo cual también favorece a la entidad de seguir desarrollándose económicamente y generar un certificado de tener mayor experiencia en sus actividades, lo cual esto aprueba de seguir recibiendo más contratos pero con un nuevo nivel de ingreso. Es por eso que se sometieron a un proceso de calificación para lograr este convenio de aceptación de acoger nuevas obras para una próxima convocatoria, al mismo tiempo va aumentando la experiencia de dar un mejor resultado de acabados de obras, donde esta genera una mayor confianza de poder entregar nuevos planos presupuestarios, ante los distintos servicios por mejorar y construir.

Finalmente, existe relación positiva moderada y significativa entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio en la municipalidad distrital Jacobo hunter-Arequipa, 2023, dichos resultados coinciden con lo expuesto por García (2021) indica que si influye la dimensión calidad de la atención en la gestión, con base en los coeficientes de Pearson 0.867, 0.844, 0.848, 0.790, p-value 0.000. La calidad de los servicios no está en un buen avance como se referencia por la entidad, donde la opinión pública es quien determina la verdadera situación de que no está de acuerdo a que la gestión no tome en serio las situaciones de poder buscar una solución por lo cual se va destruyendo a que los manejos administrativos no se lleve un control de cumplir un plan normativo. Además, adolece de autoridades competentes, porque no cuentan quien les controle y supervise por lo que están en su libertad de hacer lo que no puede más.

Asimismo, Masaquiza et al. (2020), establecieron que el presupuesto público es parte de las gestiones de utilizar los fondos públicos de manera responsable de acuerdo a la existencia de ingresos mediante presupuestos, lo cual esto hace parte de poder tener en cuenta para la distribución de cada presupuesto que va siendo aprobado, en acorde con las necesidades que la población presenta y lo cual nunca van a parar de existir, porque más aumenta una población más prioridades existen, por lo que la gestión tiene que ser

estratégico en armar un plan de llevar una administración eficiente; al mismo tiempo mayores ingresos se logra conseguir por la presencia de nuevos registros de contribuyentes que suman a un pago de impuestos municipales, permitiendo el acceso de utilizar en nuevos proyectos que son necesarios con mayor urgencia de empezar por ese inicio, lo cual cada autoridad elegida sabe las necesidades de su pueblo y conoce mediante de la súplica de los ciudadanos, donde cada campaña ha logrado rescatar de dónde empezar primero.

Mientras que los autores Castillo et al. (2020), manifestaron que el presupuesto forma parte de un instrumento principal de priorizar las obras, en dar a conocer que se está ejerciendo un proceso de nuevas construcciones en favor de un mejor bienestar, es por eso que las autoridades lo que deben concientizar en bienestar su Plan Operativo Institucional (POI), de ser posible de que si se puede priorizar de manera que se den buenos resultados. Porque ya cuentan con la experiencia de su manejo, donde cada experiencia les van enseñando en que se debe de corregir para un resultado mucho mejor que ayer, donde la sociedad así confíen en la gestión que dispone del mando de poder tocar la efectividad de lo que se genera en cada país, donde sean bien administradas y contabilizadas los ingresos y egresos, al mismo tiempo poder rendir cuenta a la sociedad de cada gasto que se realiza por cada implemento de mejorar y ampliar una sociedad de mejores disposiciones de servicios públicos, por lo cual eso requiere toda sociedad.

Además agregó en su contexto Masaquiza et al. (2020), que las autoridades son elegidas por el pueblo, debido a que confían en sus propuestas y profesionalismo de poder dominar las distintas actividades que se ejercen dentro de la gestión pública, lo cual esto conllevan a tomar nuevas decisiones de mejora, y de revisar los antecedentes para no repetir una misma historia de un manejo de gestión, lo cual no sería agradable para una población de poder equivocarse en elegir; por lo tanto si se busca mantener una trabajo eficiente y transparente debe comenzar desde las autoridades elegidas, de dar una buena imagen a la institución que representa a su país y la sociedad,

lo cual esto busca favorecer que se puede lograr muchas cosas de hacer cambiar para lograr un crecimiento y un desarrollo como país de forma económica.

Además, Coronel et al. (2020), mencionaron que, la realización de un presupuesto es como una proforma de dar a conocer lo que es necesario para una nueva obra, y cuanto es su inversión, por lo tanto también entran a debate en su propia plataforma interna de que si está en lo correcto el presupuesto o se tiene que modificar antes de poder presentar a la sede central donde será ya verificado por una análisis y evaluación de ser aprobado o no. Además, se toma en cuenta que los presupuestos es parte de una inversión que genera utilizar los fondos, en favor de un bienestar de seguir cultivando a la calidad de vida de una sociedad, de seguir creciendo para más oportunidades. Al mismo tiempo al existir un presupuesto ya aprobado se viene el tema de las contrataciones del estado, que solicitan con el acuerdo con la participación de las entidades privadas, para contar con su presencia de bienes y servicios, de poder realizar una gestión de obras eficiente que no perjudique a las ambas partes, lo cual son presentados sus mejores propuestas para ser evaluadas.

Además, Yi y Cheng (2022), indicaron que una sociedad siempre va necesitar de los servicios públicas, como un municipio, colegio, universidad, hospital como parte de que entre todos los aportantes se puede lograr este desarrollo de seguir implementando. Gracias a la contribución de impuestos también se hace realidad de mejorar en las entidades públicas de seguir brindando nuevos servicios y al mismo tiempo existiendo, por lo cual solo requiere que se ejerza una mejor distribución de gastos responsable, para poder seguir al mando de una organización que sea competente, si se quiere resultados positivos de que la población pueda sentir, y agradecer de que se está mejorando por lo cual mucho tiempo no se ha mostrado este tipo de renovaciones. Al mismo tiempo al contar con la implementación de mejorarc de servicios, la sociedad también buscara ponerse pilas de poder continuar con la contribución formalmente, al mismo tiempo poder ser exigidos por sus

autoridades, ya que se va demostrando mediante hechos, por lo que no pueden suplantarse a una respuesta negativa.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023, ya que el Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0. 512 (correlación positiva moderada) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el coeficiente determinación ( $R^2= 0.2621$ ), indica que la calidad de los servicios públicos depende en 26.21 % de la gestión presupuestal.
- 6.2.** El nivel de gestión presupuestaria tiene un nivel medio en 48 %, los resultados se deben al desconocimiento del personal responsable de gestionar el presupuesto plasmado en los planes de trabajo, lo que genera que no se logre brindar una adecuada calidad de servicio al usuario, debido a que no se logra contar con todos los recursos de manera oportuna.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicios públicos tiene un nivel medio en 50 %, los porcentajes se deben a los malestares e inconformidades en el usuario, por las demoras y deficiencias en la prestación de ellos servicios públicos.
- 6.4.** Existe relación positiva significativa entre las dimensiones de gestión presupuestal y calidad de servicios públicos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0. 396, 0.347 (correlación positiva baja) 0.407, 0.646, y 0.602 (correlación positiva moderada), un p-valor igual a 0,000, 0.002 y 0.008 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), en todas las correlaciones, indicando que a mejor desarrollo de las dimensiones de la gestión presupuestal, mejor será la calidad de los servicios públicos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe de personal de la Municipalidad, capacitar al personal responsable de gestionar el presupuesto plasmado en los planes de trabajo, para que se pueda cumplir a cabalidad los objetivos planteados en los diversos planes municipales y así satisfacer las necesidades de la población.
  
- 7.2.** Al gerente municipal, brindar una calidad de servicio adecuado al usuario, mediante la entrega oportuna de los servicios, aclarando sus dudas y tramites que este pueda tener y atiende de manera rápida sus solicitudes.
  
- 7.3.** Al gerente municipal, desarrollar actividades de simplificación administrativa que permita al colaborador poder racionalizar procesos innecesarios que perjudican el rápido avance de los tramites y así poder atender de manera rápida a los usuarios.
  
- 7.4.** Al gerente municipal, articular acciones con las demás autoridades para concientizar en bienestar su Plan Operativo Institucional (POI), de ser posible de que si se puede priorizar de manera que se den buenos resultados.

## REFERENCIAS

- Alarcón-García, G., Mayor-Balsas, J., y Quintanilla-Domínguez, C. (2022). Fiscal Awareness and Participatory Budgeting: An Exploratory Study. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 38. [https://reis.cis.es/REIS/PDF/REIS\\_177\\_04\\_ENG1639129198773.pdf](https://reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_177_04_ENG1639129198773.pdf)
- Becerra-Canales, B., Pecho-Chavez, L., y Gómez-León, M. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. *Revista Médica Panacea*, 7. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/download/369/518/>
- Bonet, J. y Pérez, G. (2016). Financiamiento y calidad del gasto social en la región Caribe colombiana. *Revista Del Banco de La República Número 1082*, 24.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2020). From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador. *Informacion Tecnológica*, 10. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-161.pdf>
- Cabana, S., Montero, J., y Aguilera, M. (2019). Modelación Multivariada de la Satisfacción de Usuarios de Salud Primaria como Influencia del Pensamiento de Diseño (Design Thinking). *Información Tecnológica*, 12. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-30-06-00211.pdf>
- Castillo-Guerrero, R., Mayorga-Urdiales, S., y Tamez-Martínez, X. (2020). Análisis del proceso presupuestario federal en México. *Revista Académica de Investigación*, 28. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7861188.pdf>
- Contreras-Castañeda, E., Fraile-Benítez, A., y Suárez-Parra, A. (2019). Analysis of the quality of academic-administrative services in a Colombian university. *Revista Lasallista de Investigacion*, 15. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69563162003/69563162003.pdf>
- Coronel-Rodríguez, E., Narváez-Zurita, C., y Erazo-Álvarez, J. (2020). Evaluation of the planning process and the budget cycle for the Decentralized Autonomous Governments. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 29. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.688>

- Cruz, T., Michener, G., y Andretti, B. (2021). Internal transparency: Compliance and punishment in the brazilian municipal budget process. *Revista de Administracao Publica*, 21. <https://n9.cl/q5ord>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. In *Universidad Continental*. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Ganga-Contreras, F., Alarcón-Henríquez, N., y Pedraja-Rejas, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile. *Ingeniare*, 14. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- García, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/García\\_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/García_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la Metodología de la investigación científica* (2nd ed.). <https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=44342>
- González-Victoria, R., y Zapata-Durán, R. (2021). La gobernanza como desafío para las instituciones a cargo del proceso presupuestario en México. *Revista Inclusiones: Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8072467>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Herrera, A., y Rodríguez, R. (2022). *El arte de dominar el método científico*. [https://zenodo.org/record/5944818/files/LIBRO\\_TESIS\\_FACIL\\_ENERO\\_segunda\\_edición.pdf?download=1](https://zenodo.org/record/5944818/files/LIBRO_TESIS_FACIL_ENERO_segunda_edición.pdf?download=1)
- Hui-Jie, J., Zhi-peng, C., y Yin, H. (2021). BIM Performance, Project Complexity, and User Satisfaction: A QCA Study of 39 Cases. *Advances in Civil Engineering*, 10. <https://doi.org/10.1155/2021/6654851>

- Ibarra-Morales, L., Woolfolk-Gallego, L., Meza-López, B., y Gelain-Rodríguez, E. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de Café. *Revista CEA*, 15. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1430/1498>
- Khudolei, V., Karpenko, O., Tarnovska, I., Biriukov, I., y Smyrnov, I. (2022). The role of budgets in strengthening the financial base of local self-governments. *Cuestiones Políticas*, 17. <https://n9.cl/yg1wak>
- Luna-Espinoza, I., y Torres-Fragoso, J. (2021). Analysis of the quality of public health services with the SERVPERF model: A case in the Isthmus of Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 30. <https://n9.cl/qrgl6>
- Marchan-Solier, C., Moscoso-Paucarchuco, K., y Vásquez-Ramírez, M. (2023). Study of the quality of the touristic services and turistic safety in Huanta, Peru. *Universidad y Sociedad*, 13. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3529/3472>
- Masaquiza-Jerez, T., Palacios-Ocaña, A., y Moreno-Gavilanes, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 2. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México. [http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Mendoza-Jimenez, W., Carrión-Soto, C., Ascue-Peralta, M., Aroni-Merma, J., Alipio-Luciano, R., y Chahuaylla-Sotomayor, J. (2021). Potential phytoremediator of native species in soils contaminated by heavy metals in the garbage dump quitasol-imponeda abancay. *Undecima Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informatica y Cibernetica, Memorias*, 4. <https://n9.cl/ihrkp>
- Mendoza-Valdez, O., Chinga-Zambrano, O., Sabando-Garcés, L., y Diéguez-Matellán, E. (2021). Mejora de los procesos de asignación y ejecución presupuestaria de proyectos de investigación (ESPAM MFL). *Revista de La*

- Mendoza-Zamora, W., Loor-Carvajal, V., Salazar-Pin, G., y Nieto-Parrales, D. (2018). La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública The budgetary allocation and its incidence in the Public Administration A dotação orçamental e a sua incidência na Administração Pública. *Dominio de Las Ciencias*, 21.
- Miguel-Alhambra, L., Zarco-Rodríguez, J., y Andreu-Tena, E. (2023). Review on the methodology for the design of quality strategies in forensic pathology services. *Revista Espanola de Medicina Legal*, 9. <https://n9.cl/6ioe4>
- Ministerio De Economia Y Finanzas. (2011). *El Sistema Nacional de Presupuesto*. 34. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/guia\\_sistema\\_nacional\\_presupuesto.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/guia_sistema_nacional_presupuesto.pdf)
- Montenegro-Idrogo, J., y Chiappe González, A. (2020). Decentralized budget execution and covid-19 lethality in Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 2. <https://n9.cl/iu6ez>
- Neill, D., y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. In *Journal of Chemical Information and Modeling*. Ediciones UTMACH Gestión. [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación cuantitativa y cualitativa.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigación%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf)
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. [https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_DISENO\\_Y\\_EJECUCION](https://www.academia.edu/35258714/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DISENO_Y_EJECUCION)
- Olano-Elera, S. (2020). Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio, Cajamarca (Perú). *Documentos y Aportes En Administración Pública y Gestion Estatal*, 22. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7878538.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Objetivos de Desarrollo Sostenible: Manual de referencia Sindical sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo*

*Sostenible*. 118. <https://n9.cl/xqkwn>

- Paredes-Pérez, M., Palomino-Crispin, A., y Gonzales-Peralta, C. (2022). Canvas Business Model and Quality of Services in Clients of the Lodging Sector of the Junin Region. *Investigación Valdizana*, 9. <https://doaj.org/article/6ec9a170562a44ddbba9b4d97c2c5a793>
- Peñaloza-Vassallo, K., Gutiérrez-Aguado, A., y Prado-Fernández, M. (2017). Evaluation of budget design and execution, an instrument of performance-based budgeting: Some experiences applied to health. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 7. <https://n9.cl/xktb0>
- Primicias. (2022). *La calificación de los servicios públicos cae en picada*. 12. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/>
- Quiroz-Mejía, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 13. <https://www.redalyc.org/journal/816/81672183004/81672183004.pdf>
- Quispe-Vidalon, D., y Huárac-Quispe, Y. (2020). Marketing De Servicios Y Calidad De Atención Al Usuario. *Balances. Tingo María*, 7. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/235/216>
- Ramírez, A. (2004). *Metodología de la investigación científica*. <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>
- Ramos Farroñan EV, Mogollón García FS, Santur Manuel L., Cherre Morán I.(2020) El modelo servperf como herramienta de evaluación de la calidad del servicio en una empresa [El Modelo Servperf Como Herramienta De Evaluacion De La Calidad De Servicio En Una Empresa], Universidad César Vallejo, Piura, Perú, <https://n9.cl/el79k>
- Reinoso-Baquerizo, Y., y Pincay-Sancán, D. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar. *Digital Publisher CEIT*, 17.

- Resolución de Secretaría de gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP. (2022). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. 16. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma Tecnica - Gestion de la Calidad de Servicios\\_16 11 22%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma_Tecnica_-_Gestion_de_la_Calidad_de_Servicios_16_11_22%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415)
- Reyes-Robles, M., Ceballos-Gurrola, O., Medina-Rodríguez, R., Rojo-Villa, A., y López-Esquerria, L. (2022). Quality, satisfaction and perceived value in users of sports services in Mexico. *Sport TK*, 17. <https://n9.cl/d3hpt>
- Rodríguez, C. (2021). *Ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53924/Rodriguez\\_GCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53924/Rodriguez_GCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz-Gutiérrez, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 10. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285/18979>
- Salas-Padilla, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud Resumen. *Universidad César Vallejo*, 14. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.223](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223)
- Sampaio-de Lima, R., Bagatini-Marotti, A., Diniz-Santiago, C., y Eduardo-Moschin, L. (2022). Access and quality of provision of sanitation services in a coastal city of the state of São Paulo: study of a neighborhood's perception in the city of Guarujá. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, 30. <https://n9.cl/9zjb6>
- Sánchez-Macías, Y., y Velásquez-Gutiérrez, M. (2022). Percepción de la calidad del servicio de laboratorio clínico de referencia en Portoviejo, Ecuador. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 27. <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/304/479>
- Sangama, F. (2022). Programación y Ejecución Presupuestal en la Gerencia

Territorial Bajo Mayo, Tarapoto – 2021 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81863/Sangama\\_PFK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81863/Sangama_PFK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., y Delgado-Riva, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 17. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

Suarez-Blanco, M. (2020). Manual de fases del proceso de presupuestación en las organizaciones. *Revista Académica de Investigación*, 24. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7597016.pdf>

Tabares-Molina, E., y Hernández-Ramírez, B. (2021). Psychometric assessment of a quality scale perceived in blood bank donors of Medellín, Colombia, 2019. *Revista Facultad Nacional de Salud Publica*, 9. <https://n9.cl/arjml>

Tenesaca-Machúcala, B., y Rodríguez-Pillaga, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *Cienciamatria*, 20. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/701/1111>

Torres-Sánchez, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo Del Conocimiento*, 21. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>

Vaicilla-González, M., Narváez-Zurita, C., Erazo-Álvarez, J., y Torres-Palacios, M. (2020). Transparency and effectiveness in budget execution and public procurement in cantonal governments. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 11. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.716>

Valenzuela-Salazar, N., Buentello-Martínez, C., y Villarreal-Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios.

<https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>

- Vargas–Merino, J., y Zavaleta–Chávez, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de Futuro*, 23. <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Vargas, S., Gavela, X., y Moncada, L. (2022). Analysis of Quality Indicators for the Update of Regulation No. CONELEC - 003/08 Quality of Electricity Transport and Transmission and Connection Service in the National Interconnected System. *Revista Técnica “Energía,”* 10. <https://doi.org/10.37116/revistaenergia.v19.n2.2023.55>
- Vásquez-Rizo, F., Rodríguez-Muñoz, J., Gómez-Hernández, J., y Gabalán-Coello, J. (2023). *Relación entre gestión de información y sistema de aseguramiento de la calidad en Instituciones de Educación Superior. Una revisión.* 20. <https://doi.org/10.17981/cultedusoc.14.1.2023.01>
- Ya-Yuan, H., Chyi-Huey, B., y Chien-Ming, Y. (2019). Long Hours’ Effects on Work-Life Balance and Satisfaction. *BioMed Research International*, 9. <https://doi.org/10.1155/2019/5046934>
- Yi-Ting, M., y Cheng-Tao, Y. (2022). A Hybrid Network User Satisfaction-Based Downlink Scheduling in LTE-A Network Yi-Ting. *Mathematical Problems in Engineering*, 17. <https://doi.org/10.1155/2022/6342802>

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Gestión presupuestaria	Según el Ministerio de economía y finanzas (2011) es un instrumento de gestión del Estado por medio del cual se asignan los recursos públicos sobre la base de una priorización de las necesidades de la población. Estas necesidades son satisfechas a través de la provisión de bienes y servicios públicos de calidad para la población financiados por medio del presupuesto	La variable gestión municipal se medirá mediante un cuestionario, considerando sus dimensiones e indicadores.	Programación	Gastos Necesidades Logro de resultados	Ordinal
			Formulación	Cadenas de gasto Fuentes de financiamiento Apoyo	
			Aprobación	Máximo de gasto Políticas de austeridad Aprobación de gastos	
			Ejecución	Obligaciones de gasto Programación de Compromisos Anua Programación de requerimientos	
			Evaluación	Medición de los resultados obtenidos Resultados esperados Análisis de las variaciones físicas	
V2: Calidad de los servicios públicos	Según la Resolución de secretaría de gestión pública N° 011-2022-PCM/SGP (2022) establece que está compuesto por diversos elementos y atributos que dan la calidad a un determinado servicio ofertado por una organización o empresa hacia sus usuarios, se encuentra caracterizada por poseer la capacidad de generar agrado o sentimientos adversos en el público, representando de esta manera un elemento fundamental que deben tener en cuenta las organizaciones.	La variable prestación de servicios públicos se medirá mediante un cuestionario, considerando sus dimensiones e indicadores	Evaluación de los bienes o servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de reclamaciones</li> <li>• Canales de información</li> <li>• Registro de datos</li> <li>• Sugerencias</li> <li>• Entrega de servicio</li> <li>• Expectativas</li> <li>• Oferta del servicio</li> </ul>	Ordinal
			Mejora de los bienes y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecimiento</li> <li>• Mejoramiento de servicios</li> <li>• Articulación con otros servicios</li> <li>• Servicios municipales</li> <li>• Contribución a la población</li> </ul>	

## Anexo 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: " Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023"

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos							
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> - ¿Cuál es el nivel de gestión presupuestaria en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023? - ¿Cuál es el nivel de calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023? - ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> -Identificar el nivel de gestión presupuestaria en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023. - Conocer el nivel de calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023. -Analizar la relación entre las dimensiones de la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis. General:</b> Hi: Existe relación significativa entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.</p> <p><b>Hipótesis. Específico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H<sub>2</sub>: El nivel de gestión presupuestaria en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023, es alto.</li> <li>• H<sub>2</sub>: El nivel de calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023, es alto.</li> <li>• H<sub>3</sub>: Existe relación entre las dimensiones de la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.</li> </ul>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>							
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>								
<p>Tipo: Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de nivel correlacional</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="margin-right: 10px;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 --- V2             </pre> </div> <div> <p><b>Dónde:</b>  <b>M</b> = Muestra  <b>V<sub>1</sub></b> = Gestión Presupuestaria  <b>V<sub>2</sub></b> = Calidad de los servicios públicos</p> </div> </div>	<p><b>Población:</b> .....</p> <p><b>Muestra:</b> .....</p>	<p><b>Gestión presupuestaria</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">Programación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Formulación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Aprobación</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Ejecución</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Evaluación</td></tr> </table>	Programación	Formulación	Aprobación	Ejecución	Evaluación	<p><b>Calidad de los servicios públicos</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">Evaluación de los bienes o servicios</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Mejora de los bienes y servicios</td></tr> </table>	Evaluación de los bienes o servicios	Mejora de los bienes y servicios
Programación										
Formulación										
Aprobación										
Ejecución										
Evaluación										
Evaluación de los bienes o servicios										
Mejora de los bienes y servicios										

## Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO APLICADO A 58 TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER-AREQUIPA PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA

#### Datos generales:

Es grato presentarme ante usted, el suscrito ....., con código de matrícula Nro. ...., aspirante al grado de Magister en la Universidad César Vallejo, con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado "Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter-Arequipa, 2023" el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable I: Gestión presupuestaria

Escala de autoevaluación de la Gestión presupuestaria

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

N°	ÍTEMS	Criterios				
		1	2	3	4	5
	<b>Programación</b>					
01	En el proceso presupuestario se analiza los gastos					
02	Se tiene una programación oportuna de los gastos					
03	Los gastos logran suplir las necesidades del personal					
04	Considera que se logra obtener los resultados					

<b>Formulación</b>					
<b>05</b>	Se desarrolla una adecuada cadena de gasto				
<b>06</b>	La cadena de gasto es comunicada a todo el personal				
<b>07</b>	Se cuenta con financiamiento para lagunas actividades				
<b>08</b>	Se recibe apoyo y financiamiento de otras instituciones para el cumplimiento de los objetivos				
<b>Aprobación</b>					
<b>09</b>	Se maximiza los gastos de manera eficiente				
<b>10</b>	Se aplica políticas de austeridad para maximizar el gastos				
<b>11</b>	Se hace campañas para poder maximizar el gasto y este sea aprobado				
<b>12</b>	Se aprueba de manera oportuna los gastos				
<b>Ejecución</b>					
<b>13</b>	Se tiene obligaciones de gasto dentro de la institución				
<b>14</b>	Se cuenta con una programación de compromisos anuales				
<b>15</b>	Se cuenta con un adecuada programación de todos los requerimientos				
<b>Evaluación</b>					
<b>16</b>	Se logra medir de manera oportuna los resultados obtenidos				
<b>17</b>	Los resultados obtenidos están dentro de los esperado				
<b>18</b>	Se hace un análisis de las variaciones físicas				

## CUESTIONARIO APLICADO A 58 TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JACOBO HUNTER-AREQUIPA PARA CONOCER SU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Es grato presentarme ante usted, el suscrito ....., con código de matrícula Nro. ...., aspirante al grado de Magister en la Universidad César Vallejo, con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado “Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter-Arequipa, 2023” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable I: calidad de servicio

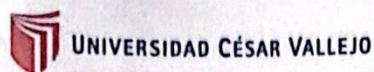
Escala de autoevaluación de la calidad de servicio

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Evaluación de los bienes o servicios						
1	La institución cuenta con un libro de reclamaciones					
2	El libro de reclamaciones esta accesible para el usuario					
3	Se cuenta con adecuados canales de información					
4	Se registra de manera oportuna los datos de los usuarios					
5	Existe un responsable del registro de los datos					

	del usuario					
6	Se escucha de manera atenta las sugerencias					
7	Se entrega de manera eficiente					
8	Considera que el usuario tiene buenas expectativas por el servicio que le brindo					
9	Considera adecuado la oferta del servicio					
. Mejora de los bienes y servicios						
10	Se ofrece de manera continua la diversidad de servicios dentro de la institución					
11	Se mejora constantemente los servicios					
12	E articula con las demás áreas para un eficiente servicio al usuario					
13	Considera que el usuario se siente satisfecho con los servicios que se brindo					
14	Se cuenta con algunos indicadores de medición de la satisfacción del usuario					
15	Se cuenta con adecuados servicios municipales					
16	Considera que las actividades desarrolladas mejoran la contribución hacia la población					
17	Las actividades que se desarrollan se hacen equipo.					

## Anexo 03: Consentimiento y/o asentimiento informado



### Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023

Investigador (a): Brilliz Carlita Guzmán Pinchi.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes (posgrado) del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: de una Municipalidad Distrital de Arequipa.



Describir el impacto del problema de la investigación.

Determinar cuál es la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en una municipalidad distrital de Arequipa, 2023.

#### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023" Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 60 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad Distrital Jacobo Hunter. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

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

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora: Guzmán Pinchi Brilliz Carlita, email: brillizcarlita.98@gmail.com y Docente asesor: Dr. Saavedra Sandoval, Renán email: ssaavedrasa@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: PEDRO REGAIAO CRUZ JULIAN.....

Fecha: 21.06.23..... hora: 10 AM..... Firma:

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





13	¿Qué tan satisfecho/a crees que se encuentre la población con la ejecución de las obligaciones de gastos que se tiene dentro de la institución?			x				x				x	
14	¿Qué tan bien crees que se cuenta con una programación de compromisos anuales en la institución?			x				x				x	
15	¿Crees que se cuenta con una adecuada programación de todos los requerimientos en la institución?			x				x				x	
Nº	<b>Evaluación</b>												
16	¿Usted considera que se puede medir los resultados obtenidos?			x				x				x	
17	En cuanto a los resultados obtenidos ¿Cree usted que están dentro de los esperado?			x				x				x	
18	¿Cree usted que se hace un análisis de las variaciones físicas?			x				x				x	

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

1. No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Son suficientes para medir la dimensión

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Panduro Salas Aladino DNI: 01128059

**Especialidad del validador (a):** Metodólogo

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

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

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

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

Tarapoto, 02 de junio de 2023

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Evaluación de los bienes o servicios</b>			x				x				x		
01	¿Crees que la institución cuenta con un libro de reclamaciones para la evaluación de los bienes y servicios de la institución?			x				x				x		
02	¿Consideras usted que el libro de reclamaciones está accesible para el usuario dentro de la institución?			x				x				x		
03	¿Crees que se cuenta con adecuados canales de información para la evaluación de los bienes y servicios de la institución?			x				x				x		
04	¿Qué tan oportunas son las evaluaciones que se realiza de bienes y servicios en la institución?			x				x				x		
05	¿Qué tan amable percibes al personal responsable de registro de los datos del usuario en la institución?			x				x				x		
06	¿Crees que se escucha de manera atenta las sugerencias brindadas por el personal de la institución sobre las evaluaciones que se realizan de bienes y servicios?			x				x				x		
07	¿Crees que se entrega de manera eficiente los bienes y servicios de la institución?			x				x				x		
08	¿Considera que el usuario tiene buenas expectativas por el servicio que le brindó dentro de la institución?			x				x				x		
09	¿Consideras adecuado la oferta del servicio brindado por la institución?			x				x				x		
	<b>Mejora de los bienes y servicios</b>													
10	¿Crees que se ofrece de manera continua la diversidad de servicios dentro de la institución?			x				x				x		
11	¿Considera que se mejora constantemente los servicios públicos en la institución?			x				x				x		
12	¿Qué tanto se articula la gestión de los bienes y servicios con las demás áreas de la institución?			x				x				x		
13	¿Considera que el usuario se siente satisfecho con los servicios que se brindó en la institución?			x				x				x		
14	¿Qué tan satisfactoria es tu experiencia general por la calidad de servicio público de la institución?			x				x				x		





13	¿Qué tan satisfecho/a crees que se encuentre la población con la ejecución de las obligaciones de gastos que se tiene dentro de la institución?				X				X				X
14	¿Qué tan bien crees que se cuenta con una programación de compromisos anuales en la institución?				X				X				X
15	¿Crees que se cuenta con una adecuada programación de todos los requerimientos en la institución?				X				X				X
N°	<b>Evaluación</b>												
16	¿Usted considera que se puede medir los resultados obtenidos?				X				X				X
17	En cuanto a los resultados obtenidos ¿Cree usted que están dentro de los esperado?				X				X				X
18	¿Cree usted que se hace un análisis de las variaciones físicas?				X				X				X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Cristina Moya Lozano

DNI: 70242843

Especialidad del validador (a): Mg. Gestión Pública – Administración y finanzas

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

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

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

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

Tarapoto, 02 de junio de 2023



Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Evaluación de los bienes o servicios</b>				x				X				X	
01	¿Crees que la institución cuenta con un libro de reclamaciones para la evaluación de los bienes y servicios de la institución?				x				X				X	
02	¿Consideras usted que el libro de reclamaciones está accesible para el usuario dentro de la institución?				x				X				X	
03	¿Crees que se cuenta con adecuados canales de información para la evaluación de los bienes y servicios de la institución?				X				X				X	
04	¿Qué tan oportunas son las evaluaciones que se realiza de bienes y servicios en la institución?				X				X				X	
05	¿Qué tan amable percibes al personal responsable de registro de los datos del usuario en la institución?				X				X				X	
06	¿Crees que se escucha de manera atenta las sugerencias brindadas por el personal de la institución sobre las evaluaciones que se realizan de bienes y servicios?				X				X				X	
07	¿Crees que se entrega de manera eficiente los bienes y servicios de la institución?				X				X				X	
08	¿Considera que el usuario tiene buenas expectativas por el servicio que le brindó dentro de la institución?				X				X				X	
09	¿Consideras adecuado la oferta del servicio brindado por la institución?				X				X				x	
	<b>Mejora de los bienes y servicios</b>													
10	¿Crees que se ofrece de manera continua la diversidad de servicios dentro de la institución?				x				X				X	
11	¿Considera que se mejora constantemente los servicios públicos en la institución?				X				X				X	
12	¿Qué tanto se articula la gestión de los bienes y servicios con las demás áreas de la institución?				X				X				X	
13	¿Considera que el usuario se siente satisfecho con los servicios que se brindó en la institución?				X				X				X	
14	¿Qué tan satisfactoria es tu experiencia general por la calidad de servicio público de la institución?				X				X				X	

15	¿Usted cree que se cuenta con adecuados servicios municipales?				X				X				X
16	¿Considera que las actividades desarrolladas mejoran la contribución hacia la población para una mejor calidad de servicio público en la institución?				X				X				X
17	¿Usted está de acuerdo con las actividades hacia la población que desarrolla la institución?				X				X				X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Cristina Moya Lozano      DNI: 70242843

Especialidad del validador (a): Mg. Gestión Pública – Administración y finanzas

Tarapoto, 02 de junio de 2023

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

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

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

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



Firma del experto informante





### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Evaluación de los bienes o servicios</b>				x				x				x	
01	¿Crees que la institución cuenta con un libro de reclamaciones para la evaluación de los bienes y servicios de la institución?				x				x				x	
02	¿Consideras usted que el libro de reclamaciones está accesible para el usuario dentro de la institución?				x				x				x	
03	¿Crees que se cuenta con adecuados canales de información para la evaluación de los bienes y servicios de la institución?				x				x				x	
04	¿Qué tan oportunas son las evaluaciones que se realiza de bienes y servicios en la institución?				x				x				x	
05	¿Qué tan amable percibes al personal responsable de registro de los datos del usuario en la institución?				x				x				x	
06	¿Crees que se escucha de manera atenta las sugerencias brindadas por el personal de la institución sobre las evaluaciones que se realizan de bienes y servicios?				x				x				x	
07	¿Crees que se entrega de manera eficiente los bienes y servicios de la institución?				x				x				x	
08	¿Considera que el usuario tiene buenas expectativas por el servicio que le brindó dentro de la institución?				x				x				x	
09	¿Consideras adecuado la oferta del servicio brindado por la institución?				x				x				x	
	<b>Mejora de los bienes y servicios</b>													
10	¿Crees que se ofrece de manera continua la diversidad de servicios dentro de la institución?				x								x	
11	¿Considera que se mejora constantemente los servicios públicos en la institución?				x								x	
12	¿Qué tanto se articula la gestión de los bienes y servicios con las demás áreas de la institución?				x								x	
13	¿Considera que el usuario se siente satisfecho con los servicios que se brindó en la institución?				x								x	
14	¿Qué tan satisfactoria es tu experiencia general por la calidad de servicio público de la institución?				x								x	
15	¿Usted cree que se cuenta con adecuados servicios municipales?				x								x	





13	¿Qué tan satisfecho/a crees que se encuentre la población con la ejecución de las obligaciones de gastos que se tiene dentro de la institución?				X				X				X	
14	¿Qué tan bien crees que se cuenta con una programación de compromisos anuales en la institución?				X				X				X	
15	¿Crees que se cuenta con una adecuada programación de todos los requerimientos en la institución?				X				X				X	
N°	<b>Evaluación</b>													
16	¿Usted considera que se puede medir los resultados obtenidos?				X				X				X	
17	En cuanto a los resultados obtenidos ¿Cree usted que están dentro de los esperado?				X				X				X	
18	¿Cree usted que se hace un análisis de las variaciones físicas?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA.**      DNI: 16456428

Especialidad del validador (a): **Administrador de Empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica**

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

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

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

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



**Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda**



Tarapoto, 02 de junio de 2023

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>Evaluación de los bienes o servicios</b>				X				X				X	
01	¿Crees que la institución cuenta con un libro de reclamaciones para la evaluación de los bienes y servicios de la institución?				X				X				X	
02	¿Consideras usted que el libro de reclamaciones está accesible para el usuario dentro de la institución?				X				X				X	
03	¿Crees que se cuenta con adecuados canales de información para la evaluación de los bienes y servicios de la institución?				X				X				X	
04	¿Qué tan oportunas son las evaluaciones que se realiza de bienes y servicios en la institución?				X				X				X	
05	¿Qué tan amable percibes al personal responsable de registro de los datos del usuario en la institución?				X				X				X	
06	¿Crees que se escucha de manera atenta las sugerencias brindadas por el personal de la institución sobre las evaluaciones que se realizan de bienes y servicios?				X				X				X	
07	¿Crees que se entrega de manera eficiente los bienes y servicios de la institución?				X				X				X	
08	¿Considera que el usuario tiene buenas expectativas por el servicio que le brindó dentro de la institución?				X				X				X	
09	¿Consideras adecuado la oferta del servicio brindado por la institución?				X				X				X	
	<b>Mejora de los bienes y servicios</b>													
10	¿Crees que se ofrece de manera continua la diversidad de servicios dentro de la institución?				X				X				X	
11	¿Considera que se mejora constantemente los servicios públicos en la institución?				X				X				X	
12	¿Qué tanto se articula la gestión de los bienes y servicios con las demás áreas de la institución?				X				X				X	
13	¿Considera que el usuario se siente satisfecho con los servicios que se brindó en la institución?				X				X				X	
14	¿Qué tan satisfactoria es tu experiencia general por la calidad de servicio público de la institución?				X				X				X	

15	¿Usted cree que se cuenta con adecuados servicios municipales?				X				X			X
16	¿Considera que las actividades desarrolladas mejoran la contribución hacia la población para una mejor calidad de servicio público en la institución?				X				X			X
17	¿Usted está de acuerdo con las actividades hacia la población que desarrolla la institución?				X				X			X

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA.**      **DNI: 16456428**

Especialidad del validador (a): **Administrador de Empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica**

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

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

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

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



**Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda**

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

**Tarapoto, 02 de junio de 2023**

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems: Planificación	Claridad1				Coherencia2				Relevancia3				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿Cómo calificas el proceso presupuestario en la Municipalidad para analizar los gastos públicos de la entidad?				X				X				X	
02	¿Piensa que se realiza una programación oportuna de los gastos en la entidad?				X				X				X	
03	¿Considera usted que los gastos logran suplir las necesidades del personal en la organización?				X				X				X	
04	¿Cree que se logra obtener los resultados de planificación en la institución?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Formulación													
05	¿Piensa que la formulación es un medio necesario para desarrollar una adecuada cadena de gastos públicos en la entidad?				X				X				X	
06	¿Estás satisfecho con la formulación de la cadena de gastos en la organización?				X				X				X	
	¿Crees que se comunica la formulación al personal de la Municipalidad?				X				X				X	
07	¿La institución cuenta con financiamiento para algunas actividades?				X				X				X	
08	¿Crees que se recibe apoyo financiero de otras instituciones para el cumplimiento de los objetivos de la entidad?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Aprobación													
09	¿Qué tan efectiva consideras la aprobación de la Municipalidad para maximizar los gastos de manera eficiente?				X				X				X	
10	¿Crees que se aplica las políticas de austeridad para maximizar el gasto de la institución?				X				X				X	
11	¿Piensas que las campañas realizadas por la institución son para poder maximizar el gasto para su aprobación?				X				X				X	
12	¿Crees que se aprueba de manera oportuna los gastos que realiza el municipio?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Ejecución													
13	¿La población está satisfecha con la ejecución de obligaciones de gastos que se tiene dentro de la institución para asegurar los recursos financieros?				X				X				X	
14	¿Piensas que se cuenta con programación de compromisos anuales en la entidad?				X				X				X	
15	¿Crees que se cuenta con adecuada programación de requerimientos en la Municipalidad?				X				X				X	
	DIMENSIONES / ítems: Evaluación													
16	¿Usted considera que se puede medir los resultados obtenidos?				X				X				X	
17	En cuanto a los resultados obtenidos ¿Cree usted que están dentro de los esperado?				X				X				X	
18	¿Se hace un análisis de las variaciones físicas?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación  
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel   DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

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

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

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

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

3 de junio de 2023



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

-----  
Firma del experto informante

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems: Evaluación de los bienes o servicios	Claridad1				Coherencia2				Relevancia3				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	¿La institución cuenta con libro de reclamaciones para la evaluación de bienes o servicios de la entidad?				X				X				X	
02	¿El libro de reclamaciones esta accesible para el usuario dentro de la institución?				X				X				X	
03	¿Tiene adecuados canales de información para la evaluación de los bienes o servicios en la entidad?				X				X				X	
04	¿Qué tan comprensible consideras que son las evaluaciones que se realiza de bienes o servicios que se dan de manera oportuna según los datos de los usuarios proporcionados por la Municipalidad?				X				X				X	
05	¿Qué tan amable percibes al personal responsable de registro de los datos del usuario en la institución?				X				X				X	
06	¿Se escucha de manera atenta las sugerencias brindadas por los colaboradores sobre las evaluaciones que se realizan de bienes o servicios?				X				X				X	
07	¿Se entrega de manera eficiente los bienes o servicios de la municipalidad Distrital a la población?				X				X				X	
08	¿Considera que el usuario tiene buenas expectativas por el servicio que le brindó dentro de la institución?				X				X				X	
09	¿Cree que es adecuada la oferta del servicio brindado por la institución?				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / ítems: Mejora de los bienes y servicios													
10	¿Se ofrece de manera continua la diversidad de servicios dentro de la institución?				X				X				X	
11	¿Hay mejora constante de los servicios públicos en la Municipalidad?				X				X				X	
12	¿Qué tan satisfecho te sientes con la mejora de los bienes o servicios que se está dando en la Municipalidad, ya que articula con las demás áreas para un eficiente servicio al usuario?				X				X				X	
13	¿Se siente satisfecho con los servicios que recibió dentro de la entidad?				X				X				X	
14	¿Es satisfactoria tu experiencia en términos de calidad de servicio público de la Municipalidad, porque cuenta con indicadores de medición de satisfacción del usuario?				X				X				X	
15	¿Usted cree que se cuenta con adecuados servicios municipales?				X				X				X	
16	¿Considera que las actividades desarrolladas mejoran la contribución hacia la población para una mejor calidad de servicio público?				X				X				X	
17	¿Usted está de acuerdo con las actividades que desarrolla la Municipalidad en beneficio a la población?				X				X				X	

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación  
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]       Aplicable después de corregir [ ]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Delgado Bardales José Manuel   DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

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

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

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

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

3 de junio de 2023



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

-----  
Firma del experto informante

## Anexo 05 :Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Gestión presupuestaria

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P2</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P3</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P4</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>D2</b>	<b>P5</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P6</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P7</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P8</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>D3</b>	<b>P9</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P10</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P11</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P12</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>D4</b>	<b>P13</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P14</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P15</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>D5</b>	<b>P16</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P17</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P18</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4

**V de Ayken**

**0.93**

**Variable 2: Calidad de servicio al publico**

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P2</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P3</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P4</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P5</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P6</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P7</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P8</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P9</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
<b>D2</b>	<b>P10</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P11</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P12</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P13</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P14</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P15</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P16</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	<b>P17</b>	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4

<b>V de Ayken</b>	<b>0.93</b>
-------------------	-------------

## Anexo 06: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de fiabilidad de gestión presupuestaria

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

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

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,982		18

---

### Análisis de fiabilidad de calidad de servicio al público

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

---

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

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,981		17

---

**Anexo 07: Base de datos estadísticos**  
**Prueba piloto de gestión presupuestaria**

<b>GESTIÓN PRESUPUESTARIA</b>																			
<b>Nº</b>	<b>pr1</b>	<b>pr2</b>	<b>pr3</b>	<b>pr4</b>	<b>pr5</b>	<b>pr6</b>	<b>pr7</b>	<b>pr8</b>	<b>pr9</b>	<b>pr10</b>	<b>pr11</b>	<b>pr12</b>	<b>pr13</b>	<b>pr14</b>	<b>pr15</b>	<b>pr16</b>	<b>pr17</b>	<b>pr18</b>	<b>total</b>
1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	82
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	74
3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	46
4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	44
5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	62
6	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	34
7	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	2	42
8	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	1	3	54
9	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	3	2	27
10	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	2	4	3	36
11	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	64
12	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	48
13	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	58
14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	22
15	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	28
16	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	62
17	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	30
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
19	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	46
20	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	72

### Base de datos de gestión presupuestaria

Nº	PROGRAMACIÓN					FORMULACIÓN					APROBACIÓN					EJECUCIÓN				EVALUACIÓN				TOTAL
	p 1	p 2	p 3	p 4	sub total	p 5	p 6	p 7	p 8	sub total	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	sub total	p1 3	p1 4	p1 5	sub total	p1 6	p1 7	p1 8	sub total	
1	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	8	47
2	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	9	58
3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	3	20
4	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	5	28
5	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	11	62
6	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	2	5	2	1	2	5	30
7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	72
8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	7	46
9	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	4	11	4	4	4	12	72
10	5	5	4	5	19	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	13	82
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12	74
12	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	2	7	2	3	2	7	46
13	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	8	44
14	3	4	3	4	14	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	10	62
15	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	34
16	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	3	7	3	2	3	8	44
17	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	56
18	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	1	4	1	1	1	3	23
19	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	5	32
20	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	11	63
21	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	9	56
22	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	3	6	1	1	1	3	24
23	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	1	3	2	1	2	5	28

24	1	3	4	3	11	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	2	8	4	3	4	11	58
25	3	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	4	7	2	1	2	5	33
26	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	10	4	4	4	12	68
27	4	3	2	3	12	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	4	10	2	3	2	7	49
28	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	2	9	4	4	4	12	70
29	3	5	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	4	14	4	5	4	13	80
30	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12	74
31	5	3	2	3	13	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	4	9	2	3	2	7	51
32	2	2	3	2	9	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	2	6	3	2	3	8	43
33	2	4	3	4	13	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3	10	61
34	3	2	2	2	9	2	1	2	2	7	2	1	2	2	7	2	2	3	7	2	2	2	6	36
35	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	1	2	9	2	2	2	6	3	2	3	8	43
36	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	1	3	11	4	3	3	10	3	3	3	9	54
37	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	3	2	7	2	1	3	6	1	1	1	3	27
38	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	1	3	2	1	2	5	32
39	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	4	3	11	1	1	2	4	2	1	2	5	32
40	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	3	4	11	63
41	2	2	3	2	9	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	7	3	2	3	8	47
42	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	9	58
43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	3	20
44	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	5	28
45	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	11	62
46	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	4	3	2	9	3	3	3	9	55
47	4	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1	4	7	1	1	1	3	25
48	3	1	2	1	7	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	1	1	2	4	2	1	2	5	30
49	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	10	4	3	4	11	62
50	5	1	2	1	9	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	1	4	7	2	1	2	5	35
51	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	73
52	2	3	2	3	10	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	3	3	2	8	2	3	2	7	45

<b>53</b>	2	4	4	4	14	4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	3	4	3	10	4	4	4	12	70
<b>54</b>	3	5	4	5	17	4	5	5	4	18	4	5	5	4	18	5	5	3	13	4	5	4	13	79
<b>55</b>	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	2	11	4	4	4	12	69
<b>56</b>	2	3	2	3	10	2	4	3	2	11	2	4	3	2	11	2	3	3	8	2	3	2	7	47
<b>57</b>	4	2	3	2	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	3	8	46
<b>58</b>	2	4	3	4	13	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	1	8	3	4	3	10	59

### Prueba piloto de calidad de los servicios públicos

CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS																		
Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	TOTAL
1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	54
2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	19
3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	26
4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	55
5	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	41
6	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	54
7	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	19
8	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	26
9	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	55
10	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	28
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
12	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	41
13	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	4	60
14	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	4	4	69
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	67
16	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	2	43
17	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	40
18	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	54
19	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	28
20	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	41



24	1	2	2	2	1	1	2	2	2	15	1	1	2	1	2	2	1	2	12	27
25	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	3	3	4	3	4	3	3	4	27	58
26	1	2	2	2	2	1	2	2	2	16	2	1	2	1	2	2	1	2	13	29
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	67
28	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23	3	3	2	3	2	3	3	2	21	44
29	4	4	5	3	3	4	4	4	1	32	3	4	4	4	4	5	4	4	32	64
30	5	4	5	4	5	5	4	4	1	37	5	5	4	5	4	5	5	4	37	74
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	5	4	4	4	4	4	4	4	33	71
32	3	2	4	3	2	3	2	2	4	25	2	3	2	3	2	4	3	2	21	46
33	2	3	2	2	2	2	3	3	4	23	2	2	3	2	3	2	2	3	19	42
34	4	3	4	2	3	4	3	3	4	30	3	4	3	4	3	4	4	3	28	58
35	2	2	1	1	2	2	2	2	1	15	2	2	2	2	2	1	2	2	15	30
36	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23	2	2	3	2	3	3	2	3	20	43
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	4	3	3	3	3	4	3	3	26	57
38	1	1	1	2	2	1	1	1	1	11	2	1	1	1	1	1	1	1	9	20
39	1	2	2	2	1	1	2	2	2	15	1	1	2	1	2	2	1	2	12	27
40	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	3	3	4	3	4	3	3	4	27	58
41	2	3	3	2	2	2	3	3	3	23	2	2	3	2	3	3	2	3	20	43
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	4	3	3	3	3	4	3	3	26	57
43	1	1	1	2	2	1	1	1	1	11	2	1	1	1	1	1	1	1	9	20
44	1	2	2	2	1	1	2	2	2	15	1	1	2	1	2	2	1	2	12	27
45	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31	3	3	4	3	4	3	3	4	27	58
46	1	2	2	2	2	1	2	2	2	16	2	1	2	1	2	2	1	2	13	29
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	32	67
48	3	2	3	2	3	3	2	2	3	23	3	3	2	3	2	3	3	2	21	44
49	4	4	5	3	3	4	4	4	1	32	3	4	4	4	4	5	4	4	32	64
50	5	4	5	4	5	5	4	4	1	37	5	5	4	5	4	5	5	4	37	74
51	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	5	4	4	4	4	4	4	4	33	71
52	3	2	4	3	2	3	2	2	4	25	2	3	2	3	2	4	3	2	21	46





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN, SANCHEZ DAVILA KELLER, docentes de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en una Municipalidad Distrital de Arequipa, 2023.", cuyo autor es GUZMAN PINCHI BRILLIZ CARLITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 04-08-2023 14:31:58
SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 41997504 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 04-08-2023 21:40:30

Código documento Trilce: TRI - 0640998