



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Ejecución presupuestal y calidad de servicio de los
empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra
de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Quispe Mayo, Zaira del Pilar (orcid.org/0009-0007-2431-963X)

ASESORES:

Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia (orcid.org/000-0003-4204-1321)

Dr. Garay Flores, Germán Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (orcid.org/0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres que son mi fortaleza e inspiración de lucha constante, mi hijo por ser mi motor y motivo, mi esposo por siempre estar a mi lado incondicionalmente apoyándome día a día, mi hermano que siempre está apoyándome, mi familia y amigos que siempre me alentaron para lograrlo.

AGRADECIMIENTO

A los asesores de esta investigación, por las enseñanzas y orientaciones brindadas. Y a las personas que participaron para el progreso de esta investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Ejecución presupuestal y calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra de Lima, 2023

", cuyo autor es QUISPE MAYO ZAIRA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 20- 07-2023 01:24:36

Código documento Trilce: TRI - 0602809



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUISPE MAYO ZAIRA DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Ejecución presupuestal y calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra de Lima, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
QUISPE MAYO ZAIRA DEL PILAR DNI: 46432518 ORCID: 0009-0007-2431-963X	Firmado electrónicamente por: DQUISPEMA90 el 21- 07-2023 09:51:09

Código documento Trilce: INV - 1289524

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índices de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimiento	16
3.6 Métodos de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V.DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de la variable ejecución presupuestal	17
Tabla 2 Niveles de la variable calidad de servicio	18
Tabla 3 Niveles de las dimensiones de la variable ejecución presupuestal	19
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	20
Tabla 5 Niveles de Prueba de normalidad de las variables.....	21
Tabla 6 Niveles de prueba de normalidad de las dimensiones	22
Tabla 7 Correlación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio	23
Tabla 8 Correlación de la certificación y la calidad de servicio	23
Tabla 9 Correlación del compromiso y la calidad de servicio	24
Tabla 10 Correlación del devengado y la calidad de servicio.....	25
Tabla 11 Correlación del pago y la calidad de servicio	25

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1 Porcentajes de los niveles de la variable ejecución presupuestal	17
Figura 2 Porcentajes de los niveles de la variable calidad de servicio	18
Figura 3 Niveles de las dimensiones de la variable ejecución presupuestal	19
Figura 4 Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio	20

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar la relación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023. Se empleó el enfoque cuantitativo, investigación tipo básica, hipotético deductivo, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La población fue de 70 colaboradores y una muestra censal. Se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados demostraron que existe relación positiva alta con un valor Rho de Spearman de 0.800 y un nivel de significancia de 0.000. Se concluyó que existe relación significativa de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023.

Palabras clave: *Ejecución presupuestal, calidad de servicio, municipalidad.*

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the relationship between budget execution and the quality of service of the employees of the Municipality of Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023. A quantitative approach, 1c research, hypothetical-deductive, non-experimental, correlational, cross-sectional design was used. The population consisted of 70 collaborators and a census sample. The survey and the questionnaire instrument were applied as a technique. The results showed that there is a high positive relationship with a Spearman's Rho value of 0.800 and a significance level of 0.000. It was concluded that there is a significant relationship between budget execution and quality of service of the employees of the Municipality of Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023.

Keywords: *Budget execution, quality of service, municipality.*

I.INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la ejecución presupuestal está limitada a su interpretación en cuanto a la efectividad del gasto, sin ser trascendental para determinar la medición de la calidad de gasto y de servicios a la comunidad. Además, no siempre tiene el efecto esperado, principalmente por errores en la priorización, el bajo nivel técnico, logístico durante la ejecución y el débil control (Osborne, 2018). De esta manera, genera problemas, puesto que aumentan los niveles de insatisfacción y cuestionan las formas de distribución equitativa, involucración de la ciudadanía y reducción de brecha (Barbei, Neira y Zinno, 2018).

A nivel nacional, el uso del presupuesto en las organizaciones públicas no siempre es consistente con el éxito de los proyectos, existiendo una debilidad dentro de la institución cuando se combina el enfoque técnico con la posición política de quienes lideran y la forma de su gestión. Asimismo, los altos representantes no son eficientemente seleccionados. Por ello, estas son unas de las causas que año tras año no se tienen presupuestos aprobados, además de presentar un monto que es cuestionado directamente durante su ejecución (Calero, 2016 citado en Del Castillo, 2021).

Por otro lado, Alcántara (2021) afirmó que la aplicación de la evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal permite no solo el análisis del diseño y desempeño de la intervención, sino también la evaluación de las áreas de gestión que necesitan mejorar y priorizar. Además, al definir las obligaciones, el responsable de la intervención se involucra formalmente en la implementación de las recomendaciones de la evaluación. Desde una perspectiva financiera, el cumplimiento de estas obligaciones tiene como objetivo hacer más eficiente la gestión de los recursos asociados a las intervenciones evaluadas en la entrega de bienes y servicios a la población.

A nivel local, los gobiernos no solo ejecutan directamente los presupuestos, sino que sus decisiones erróneas provocan el estancamiento de los programas sociales y, en general, la incapacidad de satisfacer las necesidades más apremiantes como la salud, la educación y la seguridad. Los casos de malversación están aumentando tanto a nivel regional como local, así como los presupuestos, sólo en el 2019 se invirtió S/.50,000,000.00 soles. En definitiva, sigue existiendo

pocas iniciativas locales para garantizar una ejecución transparente, eficaz y eficiente del presupuesto (Morales, 2019 citado en Álvarez y Mendoza, 2022).

Con respecto a nivel institucional, se observa que las personas no concurren a las convocatorias del presupuesto participativo en las reuniones y talleres de trabajo, algunos indican por el motivo que no se les ejecuta sus proyectos que ganaron, otros porque no hacen caso a lo que requieren (cabe precisar que sus pedidos que realizan no cierran brechas en las inversiones).

Se formuló como problema general, ¿De qué manera la EP se relaciona con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023? y se formularon como problemas específicos: ¿Cómo la certificación se articula con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023?, ¿Cómo se vincula el compromiso con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023, ¿Cuál es la relación del devengado con la CdS con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023, ¿Cuál es la relación del pago con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023?

La investigación tiene propósito teórico, dado que la investigación permitió la ampliación de los conocimientos en base a la ejecución presupuestal y calidad de servicio. Asimismo, permitirá desarrollar estrategias de contingencia para mitigar los problemas que se presenten en la gestión presupuestal del Estado Peruano. La presente investigación se justifica de forma práctica debido a que facilitó fomentar la proposición de soluciones al problema de ejecución presupuestal en la calidad de servicio, con el propósito de que las soluciones que se planteen beneficien o mejorar la gestión del Estado Peruano. La presente tesis cumple con los parámetros de la metodología científica de la investigación y el orden metodológico exigido por la universidad mediante la estructura de la tesis.

En cuanto al objetivo general fue: Analizar la relación de la EP con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023 y como objetivos específicos: Identificar la relación de la certificación con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023. Evaluar la relación del compromiso con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023. Identificar la relación del

devengado con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023. Evaluar la relación del pago con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023.

Con respecto a la hipótesis general fue: Existe relación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023 y, se formularon como hipótesis específicas: Existe relación de la certificación, compromiso, devengado, pago y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023.

II.MARCO TEÓRICO

El marco epistemológico se organiza desde una perspectiva positivista y se amplía desde un punto de vista económico. Desde un punto de vista positivista, se busca analizar la relación entre la ejecución presupuestal (EP) y la calidad de servicio (CdS) de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra del año 2023. Asimismo, se basa en la recolección y el análisis numéricos y métodos estadísticos para mediar las variables. Del mismo modo, se utiliza un método económico que considera los recursos financieros y su utilización eficiente como determinante de la calidad de servicio. Por último, Se investigará teorías y modelos importantes para determinar el impacto que tiene la ejecución en los empleados de la institución pública. Por ello, este enfoque multidisciplinario proporcionará una comprensión directa de la relación que mantiene las condiciones financieras y la calidad de servicio dentro del contexto de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra. Según Ekström (2002) el término epistemología hace referencia a las teorías sobre la naturaleza del conocimiento, las posibilidades y los fundamentos principales de la verdad en la ciencia.

En cuanto a los estudios a nivel nacional tenemos a Carcausto (2022) cuyo objetivo fue indicar el nivel de correlación de la EP en la CdS de la Municipalidad de Carabaya. La metodología fue tipo básico, no experimental, analítico y descriptiva, la muestra 35 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho= 0.697$) y se concluyó que las variables que fueron motivos de estudio mantienen una relación directa y moderada.

También, Rodríguez (2021) cuyo objetivo primordial fue analizar la correlación de la EP en la CdS de los proveedores que tiene la Municipalidad Provincial de Lima. Se empleó la metodología básica, no-experimental, correlacional, con un análisis muestral de 30 proveedores, utilizando como técnica encuesta e instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho = 0.901$) y se concluyó que las variables se encuentran directamente relacionadas con un nivel de correlación muy alto.

Del mismo modo, Del Castillo (2021) sostuvo como objetivo identificar la correlación de la EP en la CdS de saneamiento en Moyobamba. Se empleó la metodología básica, no-experimental, con una muestra de 34 individuos, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho=0.716$) y concluyó las variables de análisis se encuentran directamente relacionadas con un nivel de asociación alto.

De la misma manera, Vargas y Zavaleta (2020) cuyo objetivo fue evaluar la correlación de la EP con la calidad del gasto en los gobiernos a nivel local en el departamento de La Libertad. La metodología empleada fue básica, diseño longitudinal, la muestra 83 gobiernos, técnica análisis de contenido, instrumento ficha de contenido. Se obtuvo un valor ($Rho=0.69$) y concluyó que ambas variables están relacionadas directamente y a nivel moderado.

Por último, Pinedo (2019) cuyo objetivo fue identificar la correlación de la Cds y el EP en una empresa proveedora de servicios básicos en Lima. Se empleó la metodología básica, no- experimental, muestra 69 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho=0.631$). El estudio concluyó que las variables de análisis presentan una asociación positiva y moderada.

Con respecto a los estudios a nivel internacional tenemos a Ejang et al., (2022) sostuvo como propósito principal evaluar la EP y la prestación de servicios públicos en el norte de Uganda. Se aplicó una metodología no experimental, mixta, correlacional, con una muestra conformada por 78 usuarios, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($Rho= 0,718$) y se concluyó que las variables de estudio presentan una relación positiva y alta.

También, Karimi y Makokha (2021) cuyo propósito principal fue analizar los efectos de la EP en el desempeño del condado de Migori. La metodología empleada fue no experimental, descriptiva, cuantitativo, la muestra 72 empleados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($r= 0.672$) y se concluyó que ambas variables presentan una correlación positiva y moderada.

De la misma manera, Birskyte (2019) cuyo propósito fue encontrar la relación de la EP con la CdS en los municipios lituanos. Se utilizó la metodología no-experimental, cuantitativo la muestra fue de 60 municipios lituanos. El estudio concluyó que, los ingresos per cápita y el nivel de subvenciones intergubernamentales de los municipios lituanos están relacionados negativamente

con la transparencia presupuestaria, afectando directamente a la CdS prestados a la ciudadanía.

Además, Ocharo (2019) mantuvo como objetivo fue evaluar el efecto de la EP en el desempeño de los condados de Kenia. La metodología empleada fue, no experimental, descriptiva, correlacional, cuantitativo, la muestra 47 condados, técnica encuesta, instrumento cuestionario. Se obtuvo un valor ($r=0.772$), concluyendo que mantienen una asociación significativa y alto.

En definitiva, Jiménez (2019) cuyo objetivo fue analizar la EP de una municipalidad situada en Santo Domingo durante los años 2015 – 2016. Con respecto a la metodología fue de enfoque mixto, tipo bibliográfica documental, diseño exploratoria y descriptiva, la muestra de análisis estuvo conformado por un análisis presupuestal y económico entre los años 2015- 2016, los instrumentos aplicados fueron de fuentes secundarias de la municipalidad de Santo Domingo y del Banco Central de Ecuador. El estudio concluyó que, le ejecución del presupuesto de la entidad pública genera un cierto impacto en cuanto al desarrollo económico y social.

Se prosigue a las teorías relacionada a la ejecución presupuestal, se parte de la teoría del presupuesto de Shields y Young (1993) quienes indicaron que tener un presupuesto eficiente permite que una organización tenga una forma estandarizada de cómo hacer frente a las actividades y, al mismo tiempo, los resultados se puedan utilizar para comparar los estándares reales y los establecidos. Los involucrados en la ejecución presupuestaria deben mirar hacia adelante y no mirar hacia atrás. Les da visibilidad de lo que han gastado, ya sean fondo de desarrollo o recurrentes, mientras más altos sean los programas ejecutados, mayor será la tasa de absorción, por lo tanto, una correlación positiva indica una buena tasa de desempeño de la institución.

Además, en la teoría basada en recursos de Peteraf y Barney (2003) dedujeron que los recursos deben asignarse a varios programas y actividades de manera que promuevan el bienestar general de los ciudadanos. Varios programas en la institución deben estar vinculados a la visión a largo plazo a través de la asignación estratégica de los recursos disponibles. Sin embargo, los recursos a asignar a los distintos programas son siempre limitados. Por ello, para generar los

máximos rendimiento, la institución debe alcanzar sus objetivos en la recaudación de ingresos de fuente propia.

De la misma manera, en la teoría moderna de la descentralización fiscal de Oates (1972) indicó que hay algunos servicios que son especialmente adecuados para regiones específicas y, por lo tanto, podrían proporcionarse mejor si el poder de recaudación de ingresos y la autoridad para planificar e incurrir en gastos se transfieren al nivel de toda la localidad. Asimismo, tanto las políticas como las estrategias diseñadas para proporcionar bienes públicos y capital humano deben ser sensibles a las condiciones regionales y locales para ser más eficaces en el logro de los objetivos deseados que los determinados e implementados desde el centro y tiende a ignorar las diferencias geográficas, culturales y religiosas (Odhjambo, 2022).

También, la teoría descriptiva de Ulrich (2008) se basa en proporcionar una base con hechos relevantes para explicar la variación en el proceso presupuestario. Dicho de otro modo, proporcionar información sobre las variaciones presupuestarias ayudará a la organización a determinar por qué cambian los gastos y su impacto en los objetivos financieros. Además, hace hincapié en y la participación en el proceso de elaboración presupuestario. Los objetivos y metas financieras de la organización deben comprenderse bien de antemano (Chepkorir, Rugut y Langat, 2021).

Del mismo modo, la teoría del gasto de Rubin (1990) indicó que el proceso presupuestario requiere una teoría normativa que se centre en la situación práctica y real de la institución, dado que ayuda a decidir las políticas críticas relativas a los gastos financieros. Comprender este aspecto ayuda a las organizaciones a obtener buenos resultados financieros (Posner y Blöndal, 2012).

Igualmente, en la teoría de la presupuestación de Hirst (1987) explica que un control presupuestario resuelve la necesidad de una institución para planificar y cómo afrontar los riesgos y oportunidades mediante el establecimiento de un sistema control, siendo un detector de desviaciones entre los objetivos de la institución y rendimiento. Los presupuestos se consideran el componente central de un proceso de control eficaz y, por tanto, una parte vital del concepto general de un control presupuestario eficaz (Mukaramoja y Malenya, 2019).

De igual forma, en la teoría del control presupuestario de Sawhill y Williamson (2011) dijeron que un presupuesto eficiente está ligado a la magnitud de los ingresos de toda una institución. El control proporciona un marco para controlar los costos, incluye la preparación de presupuestos, la organización de departamentos, la comparación de los resultados previstos con los resultados reales y la adopción de medidas correctivas para lograr la maximización de los resultados productivos. Asimismo, demostrar el sistema como herramienta y marco para el gasto público, la asignación y generación de ingresos. Se esfuerza por eliminar el despilfarro de recursos públicos, anticipar los gastos de capital, corregir la desviación en casos de variación y fijar la responsabilidad, así como las normas (Kipkirui, 2020).

Además, en la teoría de Robert, Smith y Thomas, quienes describen al presupuesto en tres perspectivas: Uno, el economista ve el presupuesto como una cuestión de asignación de recursos en términos de costo de oportunidad. Dos, desde el punto de vista contable, se centra en el valor de la rendición de cuentas en la presupuestación, que compara la cantidad presupuestada con los gastos reales. Tres, la perspectiva del gestor público considera que un presupuesto es una herramienta política para describir la aplicación de las políticas públicas. Asimismo, crean una explicación práctica: “presupuesto” es un plan para implementar proyectos que están relacionados con metas y objetivos en un periodo determinado, que incluye una estimación de los recursos necesarios, así como una estimación de los recursos que están disponibles, generalmente en comparación con uno o más periodos anteriores, y que refleja las necesidades futuras (Sytnyk et al., 2019).

Asimismo, en la teoría de los procesos de presupuestación de Olsen (1973) llevan a la institución a crear estrategias, objetivos y metas antes de iniciar cualquier actividad. Por lo tanto, aquella preparación ayuda a la institución a alinear las actividades durante un lapso de tiempo. Olsen afirma además que el proceso presupuestario obliga a evaluar las condiciones actuales de funcionamiento y les ayuda a prever y aplicar los cambios necesarios (Ejang et al., 2022).

Según Tommasi (2013) dedujo que la preparación y la ejecución presupuestal es un factor determinante para todo el personal. Al final de un ejercicio financiero, el documento presupuestario ayuda a los gestores a evaluar el rendimiento, localizar las áreas problemáticas, los cuellos de botellas y proporciona

soluciones a estos problemas. De este modo, una excelente ejecución requiere un análisis y este debe ser una parte regular y continua de las tareas de gestión. Esto se debe a que ayuda a delinear el curso de las operaciones y proporciona un medio para evaluar el rendimiento una vez que se ha completado la tarea. Por tanto, un presupuesto se elabora por los motivos primordiales de planificar, posibilitar la comunicación, armonizar las actividades, asignación de recursos, control de beneficios y operaciones, evaluación del rendimiento y ofrecer incentivos.

Por último, en la teoría de la contabilidad de Kaplan y Norton (1996) indicaron que la contabilidad proporciona un conjunto coherente de principios lógicos que constituyan el marco general de referencia para la evaluación y el desarrollo de práctica y política contables sólidas, teniendo como propósito establecer normas para juzgar la aceptabilidad de los métodos contables, considerando que los métodos contables que no cumplen la norma deben ser rechazados. Esta teoría ayuda a explicar y orientar las acciones de la dirección en la identificación y localización de la información necesaria para su uso en la preparación del presupuesto (Kamau, Rotich y Anyango, 2017).

En cuanto al enfoque conceptual, según la Resolución Directoral N°036 (2019) la ejecución presupuestal es el proceso mediante el cual se cumplen las obligaciones de gasto, obteniendo resultados en términos de los préstamos financieros aprobados por el presupuesto de las instituciones. Asimismo, Ngaira (2019) indicó que difiere considerablemente del presupuesto original tanto en términos de agregados fiscales como de composición del presupuesto. Del mismo modo, Ocharo (2019) señaló que es una herramienta de planificación por la dirección para asignar los recursos limitados a las funciones de una institución. Por ello, es la fase en la que los recursos financieros se proporcionan directamente a un organismo y se utilizan para lograr el propósito y el objetivo para los que fueron aprobados, además es la fase en la que todas las ideas planificadas se hacen realidad y los fondos se aplican a las actividades previstas.

Además, Gebreyesus (2022) manifestó que abarca tanto las actividades relacionadas con la aplicación de políticas como las tareas relacionadas con la administración presupuestal. También, Barroy et al., (2022) indicaron que se refiere a cuándo y cómo se desembolsan y gastan. Asimismo, Gumisiriza y Mukasa (2022) dijeron que implica la movilización, asignación y utilización de recursos. De igual

manera, implica el seguimiento, el ajuste y la elaboración de informes sobre el presupuesto del año en curso.

Por último, Dahana (2020) indicó que es una fase que debe aplicarse después del proceso de planificación presupuestal, considerado como un esfuerzo realizado para llevar a cabo todas las políticas y planes de gestión que se han establecido. Por lo tanto, este comprende cuestiones internas de una unidad de trabajo y también planificación de los procedimientos de pagos.

Al respecto, la Resolución Directoral N°036 (2019) propuso cuatro dimensiones para la variable ejecución presupuestal:

Certificación. Permite testificar que el presupuesto sea utilizado a través de distintas operaciones de gestión que apoyen o den sustento a todos los gastos presupuestales entre las instituciones (Resolución Directoral N°036, 2019).

Compromiso. Se define como una acción que expresa el requerimiento, luego de seguir los procedimientos legales establecidos, permitiendo ejecutar los diversos gastos que fueron previamente aprobados para un monto estimado, que suele afectar al préstamo presupuestal, mediante la base de lo que fue primeramente aprobado o en su defecto en cuanto a las reformas que fueron severamente aprobadas (Resolución Directoral N°036, 2019).

Devengado. Es la fase definitiva de la retribución presupuestal, donde suele conocerse la responsabilidad de pago, derivado de la autorización del gasto en el compromiso, realizado previo acuerdo escrito ante una instancia competente. La conformidad del servicio ejecutado por el área usuaria, la respectiva revisión contable y de los procesos del sistema de tesorería deberán estar dictaminados por el presupuesto institucional (Resolución Directoral N°036, 2019).

Pago. Se puede definir como la última parte del presupuesto, ya que es fundamental que el dinero de los gastos que se hicieron posteriormente en el sistema de gestión financiera se vea reflejado en la autorización de los flujos de pagos y acciones del desarrollo de todas las transferencias a las cuentas de crédito que corresponden directamente al acreedor, ya sea parcial o completo (Resolución Directoral N°036, 2019).

Se sustenta con las teorías relacionadas a la calidad de servicio, se parte de la teoría del Modelo Servqual desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991) los que llevaron a cabo los primeros estudios empíricos de varios sectores desarrollando y perfeccionando el presente modelo para cuantificar la valoración de la CdS de una institución por parte de los usuarios.

En cuanto al enfoque conceptual, Según Parasuraman, Zeithaml y Malhotra (2005) mencionaron que la calidad de servicio se deriva de la comparación entre lo que los usuarios creen que una institución debería ofrecer y el rendimiento real del servicio. Por ello, para poder medir la calidad de servicio se ha desarrollado un instrumento de múltiples ítems los cuales mide el grado de satisfacción del servicio. Por su parte, Upadhyai et al., (2019) indicaron que es la diferencia sobre los resultados que esperan los usuarios para la realización del servicio antes del encuentro que se tenga con ello y la percepción que van a tener luego de recibir el servicio. Además, se define como el valor que está vinculado directamente con el servicio que resulta del juicio de valor sobre los atributos y aspectos más resaltantes. Por lo tanto, se puede establecer como un conjunto de características de cierta cosa sobre la cual se genera una calificación personal (Alfhanorhan et al., 2019). Por último, Mahsayar y Surapati (2020) indicaron que es un factor que mejora mediante la evaluación que se realiza en cuanto al desempeño. Para lograr esta meta deberá analizar y distinguir mediante el nivel de satisfacción y las diversas operaciones sensitivas al tiempo. Esto se puede deducir, porque existe una estrecha relación entre el servicio que se ofrece y la complacencia que muestra el usuario.

Al respecto, Parasuraman, Zeithaml y Malhotra (2005) propusieron cinco dimensiones para la calidad de servicio:

Fiabilidad. Es la capacidad del proveedor de servicios para prestar determinados servicios de forma precisa y fiable. Esto puede ser útil para retener a los usuarios. Por consiguiente, todos los proveedores de servicios deben conocer bien las expectativas de fiabilidad del usuario (Parasuraman, Zeithaml y Malhotra, 2005).

Capacidad de respuesta. Es la disposición de los proveedores de servicios a prestar servicios rápidos y a ayudar a los usuarios. (Parasuraman, Zeithaml y Malhotra, 2005)

Seguridad. Se refiere a los conocimientos de los empleados, así como a su capacidad para ganarse la confianza del cliente. Por lo tanto, los proveedores de servicios deben garantizar la transmisión de conocimientos de forma que inspire tranquilidad y confianza a los usuarios, creándose un vínculo entre la institución y los usuarios (Parasuraman, Zeithaml y Malhotra, 2005).

Empatía. El espíritu de esta dimensión es transmitir el mensaje: Los usuarios son especiales y únicos. Los proveedores de servicios deben desarrollar la empatía, lo que causará una impresión positiva en los usuarios que se sentirán especialmente atendidos y recibirán una atención individualizada y efectiva mediante la resolución rápida de sus problemas (Parasuraman, Zeithaml y Malhotra, 2005)

Tangibilidad. Son las representaciones físicas de los servicios, que los usuarios utilizan para evaluar la calidad. Por ello, se define como el aspecto físico que posee una institución. Además, estos suelen utilizar esta dimensión para aumentar su imagen, señala la calidad a un usuario y/o proporciona continuidad (Parasuraman, Zeithaml y Malhotra, 2005).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

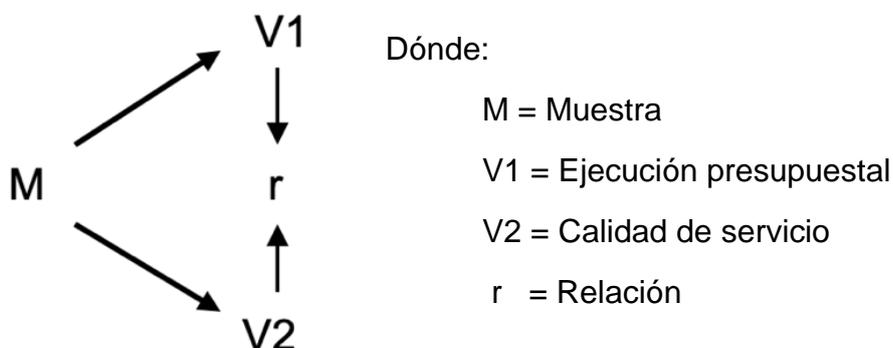
3.1.1 Tipo de investigación

Fue básico, debido que se centró en un conocimiento y una comprensión amplia y completa de los diversos acontecimientos de un hecho o un fenómeno, además de ser corroborado mediante una hipótesis que parte de una recopilación de información, siendo contrastada con diversas teorías y generando nuevos conocimientos de los ya existentes (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio fue no-experimental, puesto que mediante la observación busca activamente comprender diferentes comportamientos de las variables sin ningún tipo de manipulación que fueron motivo de estudio y, por lo tanto, contribuir a nuevos fundamentos teóricos. Asimismo, será transversal, ya que toda la información recopilada fue desarrollada durante un período de tiempo establecido (Hernández, Fernández y Baptista,2014)

El estudio presenta el siguiente esquema correlacional:



De este modo, el estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo, dado que se empleó los números para obtener los resultados estadísticos del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Fue hipotético deductivo, puesto que desarrolló diferentes hipótesis para interpretarlas, obteniendo resultados de cada una de ellas, es decir, formular predicciones y contrastarlas, de esta manera rechazar las hipótesis que no están directamente respaldados por los resultados obtenidos en el análisis (Farji, 2003).

Según Hernández et al., (2018) fue correlacional, ya que se enfocó en analizar las variables y los fenómenos que ocurren en su entorno, buscando una correlación entre ellas en base al análisis de la situación del problema que ha sido parte del estudio.

3.2 Variables y operacionalización

Ejecución presupuestal (EP)

Definición conceptual

La EP es el proceso mediante el cual se cumplen las obligaciones de gasto para financiar la provisión de bienes y servicios públicos y, por otra parte, se obtienen resultados en términos de los préstamos financieros aprobados por el presupuesto de las instituciones (Resolución Directoral N°036, 2019).

Definición operacional

La EP son procedimientos de gestión administrativos de una institución pública o del mismo gobierno para ejecutar proyectos de bienes o servicios con carácter público, cuenta con 3 dimensiones, sumando 20 ítems en escala ordinal (1 al 5).

Calidad de servicio (CdS)

Definición conceptual

La CdS se deriva de la comparación entre lo que los usuarios creen que una institución debería ofrecer y el rendimiento real del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Malhotra, 2005).

Definición operacional:

La CdS es el grado de cómo los usuarios clasifican el servicio que son prestados por una organización, cuenta con 5 dimensiones, sumando 16 ítems en escala ordinal (1 al 5).

Indicadores: V1 (5 indicadores), V2 (13 indicadores)

Escala de valorización: Ordinal Likert

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Ventura (2017) es un conjunto de personas que forma parte del estudio, seleccionada por ciertos criterios de semejanza con el propósito de lograr los objetivos trazados por la investigación. Por lo tanto, se consideró una población de 70 colaboradores

Criterios de inclusión: se consideró a todos los empleados que son nombrados de la institución antes mencionada.

Criterios de exclusión: se excluyó a todos los empleados que están bajo la modalidad CAS.

3.3.2 Muestra

Es contextualizada como una representación seleccionada de un grupo de personas, para posteriormente ser utilizada para el análisis mediante el instrumento de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2017)

El estudio fue censal. Para Ortiz y Fernández (2020) es un método general de recopilar, clasificar y analizar datos o información sobre un análisis poblacional determinado.

3.3.3 Muestreo

Fue no probabilístico por conveniencia. Según Stratton (2023) es la selección de sujetos de estudio que se incluirán basándose en métodos subjetivos y que son directamente accesibles y representativos para el investigador.

3.3.4 Unidad de análisis

Fueron todos los empleados del gobierno local del distrito de Santa Cruz de Cocachacra.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la **encuesta**, Según Hernández y Duana (2020) definida como la recopilación de los datos que facilitará el procesamiento adecuado de los cuestionarios representados en preguntas para adecuarlas al propósito de estudio. De igual forma, el instrumento fue el **cuestionario**, es considerado como una herramienta basada en datos que es utilizada para calcular y realizar el análisis de datos de sujetos que están involucrados (Torres y Salazar, 2019).

Con respecto a la validez, fueron evaluados por tres expertos, puesto que dicha evaluación se basará en el análisis de las variables e indicadores, así como la escala de medición y la adecuación de las preguntas que fueron propuestas por el tesista (Carhuancho et al., 2019).

En cuanto a la fiabilidad, los respectivos instrumentos de análisis utilizaron el Alfa de Cronbach (α), lo que permite señalar que los datos obtenidos han sido óptimos para determinar el grado de precisión, siendo importante hallar coeficientes que sean superiores a 0.8 para conseguir una información aceptable (Arévalo y Padilla, 2016).

3.5 Procedimiento

Se iniciará desde la recopilación de los datos mediante la aplicación del cuestionario de preguntas que se enviará virtualmente a los colaboradores de la institución pública. Luego, las respuestas que fueron reformuladas en cada pregunta se almacenaron en un base de datos y trasladados a una hoja de Excel para tabular y enviarlos al SPSS versión 26, generando datos cuantitativos que posteriormente fueron analizados para obtener los resultados y conclusiones del estudio.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se usó el análisis tipo descriptivo, puesto que sus resultados serán analizados mediante el desarrollo de tablas de frecuencia y gráficos de barras porcentuales que posteriormente fueron interpretados para su análisis respectivo y, de esa manera, tener una mejor perspectiva para la solución del problema de investigación. Por último, se aplicó el método inferencial, mediante del Rho Spearman para obtener el grado de relación existente entre las variables y dimensiones. Además, dando soporte a la hipótesis formulada en la investigación.

3.7 Aspectos éticos

La investigación recopiló teorías de diversos autores teniendo en cuenta sus diversas posturas. Además, se respetó sus aportes los cuales se vieron reflejados en la citación y en la recopilación de referencias bibliográficas que fueron adjuntas en el estudio. Por último, se aplicó las reglas de las normas AP7 y el reglamento exigido por la UCV,

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

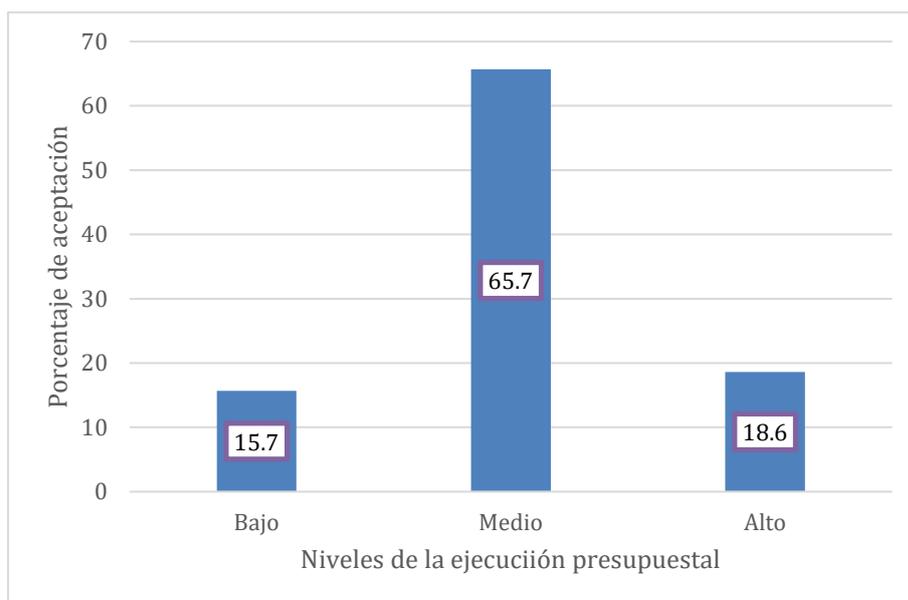
Tabla 1

Niveles de la variable ejecución presupuestal (EP)

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	15.7%
Medio	46	65.7%
Alto	13	18.6%
Total	70	100%

Figura 1

Porcentajes de los niveles de la variable ejecución presupuestal



Se observó en la tabla 1 y figura 1 correspondiente que para la variable ejecución presupuestal el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “medio” donde hubo un 65.7% de un total de 70 trabajadores evaluados, en comparación, el nivel de “alto” con un %18.6 en la institución pública analizada.

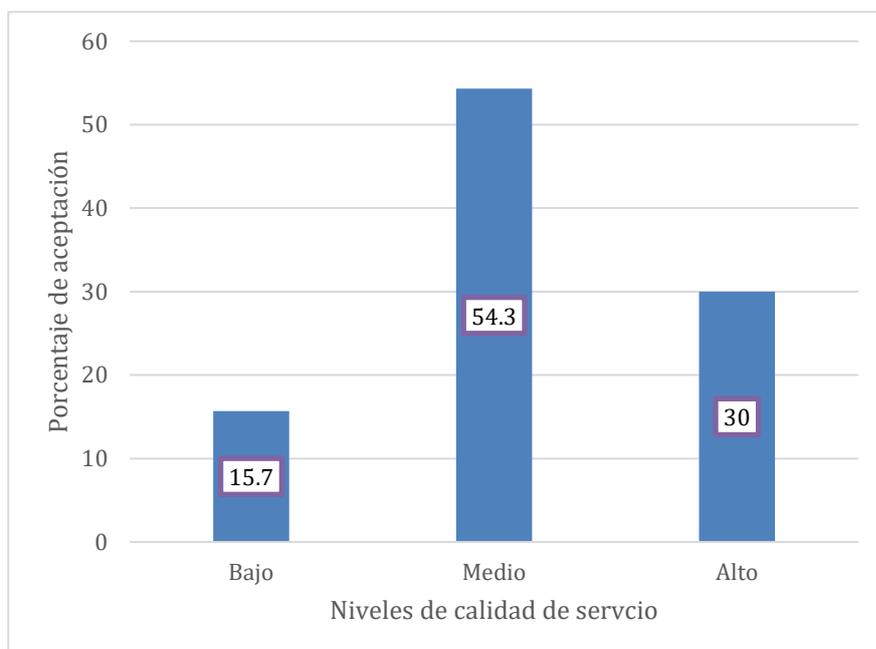
Tabla 2

Niveles de la variable calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	15.7%
Medio	38	54.3%
Alto	21	30.0%
Total	70	100%

Figura 2

Porcentajes de los niveles de la variable calidad de servicio



Se apreció en la tabla 1 y figura 1 correspondiente que para la variable calidad de servicio, el mayor porcentaje se ubicó en el nivel de escala “medio” donde hubo un 54.3% de un total de 70 trabajadores que fueron evaluados, en comparación con el nivel “alto” con un 30.0% en la institución pública analizada.

Además, todos los datos fueron procesados para las cuatro dimensiones de la variable ejecución presupuestal

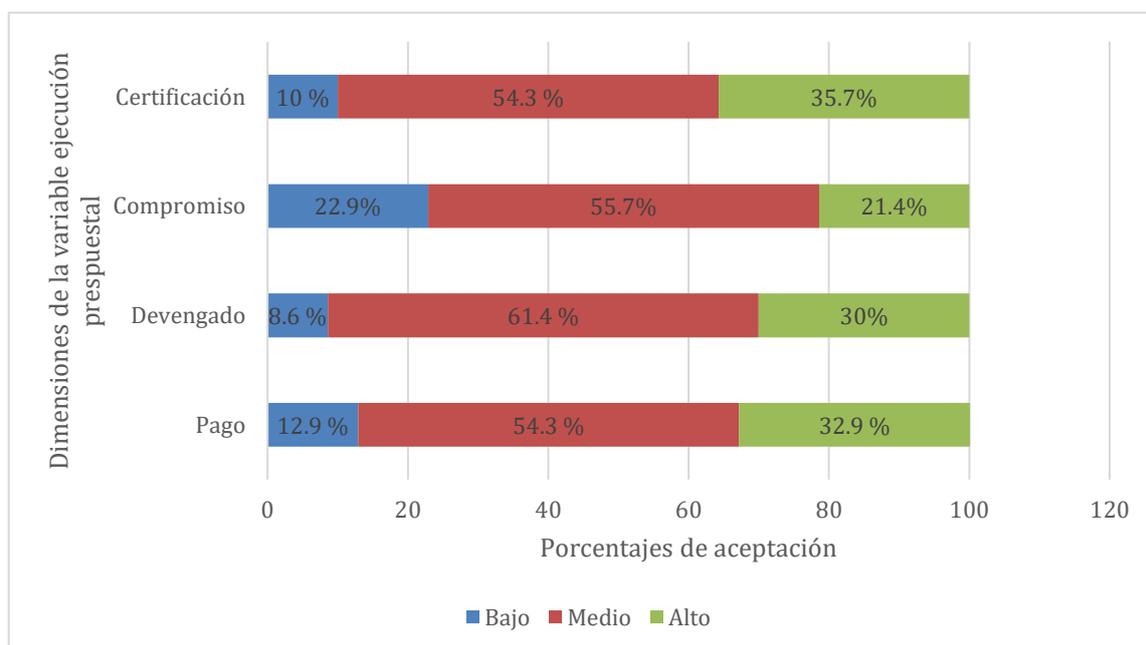
Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la variable ejecución presupuestal

Niveles	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Certificación	7	10.0%	38	54.3%	25	35.7%	70	100%
Compromiso	16	22.9%	39	55.7%	15	21.4%	70	100%
Devengado	6	8.6%	43	61.4%	21	30.0%	70	100%
Pago	9	12.9%	38	54.3%	23	32.9%	70	100%

Figura 3

Niveles de las dimensiones de la variable ejecución presupuestal



Según la tabla 3 y figura 3, en cuanto a la dimensión certificación, el mayor porcentaje se ubicó en el nivel “medio” con un 54.3%, seguido del nivel “alto” con un 35.7% y el 10.0% con un nivel “bajo”. Por otro lado, un 22.9% en un nivel “bajo” para la dimensión compromiso, 55.7% en nivel regular y 21.4% en nivel “alto”. Con

respecto a la dimensión devengado, el 8.6% expone un nivel bajo, 61.4% en un nivel regular y el 30% en un nivel alto. En cuanto a la dimensión pago, el 12.9% indicó en su selección un nivel bajo, 54.3% en un nivel medio y 32.9 en un nivel alto. En síntesis, lo que indica que la municipalidad está en proceso de mejora en todos los procesos de la ejecución presupuestal.

Del mismo modo, los datos fueron procesados para las cinco dimensiones de la variable calidad de servicio.

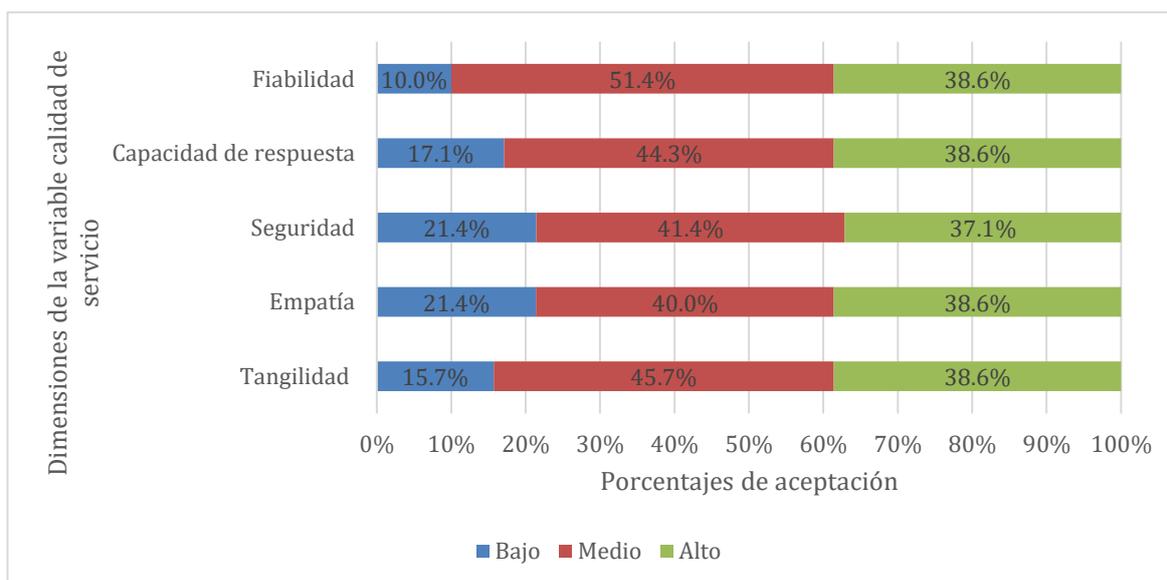
Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Niveles Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Fiabilidad	7	10.0%	36	51.4%	27	38.6%	70	100%
Capacidad de respuesta	12	17.1%	31	44.3%	27	38.6%	70	100%
Seguridad	15	21.4%	29	41.4%	26	37.1%	70	100%
Empatía	15	21.4%	28	40.0%	27	38.6%	70	100%
Tangibilidad	11	15.7%	32	45.7%	27	38.6%	70	100%

Figura 4

Niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio



Se observó en la tabla 4 y figura 4, los respectivos niveles de las dimensiones de la variable CdS; con respecto a la dimensión fiabilidad, el mayor porcentaje se ubicó en el nivel “medio” con un 51.4%, seguido del nivel “alto” con un 38.6% y el nivel “bajo” alcanzado un 10.0%, asimismo en la dimensión capacidad de respuesta; un 17.1% en bajo, 44.3% en medio y 38.6% en alto, además para la dimensión seguridad se obtuvo un nivel de respuesta de 21.4% en bajo, 41.4% en medio y 37.1% en alto, del mismo modo se obtuvo un 21.4 en bajo, 40.0% en medio y 38.6% en alto con respecto a la dimensión empatía, por último en la dimensión tangibilidad, el 15.7% expone en un nivel bajo, 45.7% en medio y 38.6% en alto, obteniendo como hallazgos que la municipalidad sigue en procesos de mejora en cuanto a la CdS de los empleados.

Prueba de Normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, puesto que el análisis poblacional fue más de 50.

Tabla 5

Niveles de Prueba de normalidad de las variables

Variables	Kolmogorov Smirnov	
	Estadístico	Sig.
Ejecución presupuestal	0.088	0,020
Calidad de servicio	0.092	0,020

Según tabla 5 el nivel de Sig. es menor a 0.5, por lo que se determina que la información de las variables bajo estudio, no siguen una distribución normal, en tal sentido, se procedió a efectuar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 6*Niveles de prueba de normalidad de las dimensiones*

Dimensiones	Kolmogorov Sminorv	
	Estadístico	Sig.
Certificación	0.108	0,041
Compromiso	0.116	0,021
Devengado	0.118	0.017
Pago	0.134	0.003
Fiabilidad	0.137	0.002
Capacidad de respuesta	0.161	0.000
Seguridad	0.113	0.026
Empatía	0.164	0.000
Tangibilidad	0.120	0.014

Según tabla 6 se hallaron resultados análogos, puesto que se indica un Sig. < (0,05), por lo que se determina que los datos de las dimensiones bajo análisis, no siguen una distribución normal, por lo tanto, se procedió a realizar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

4.2 Resultados inferenciales

Contrastación de la hipótesis general

Ha. Existe relación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra.

Ho. No existe relación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra.

Tabla 7

Correlación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio

Ejecución presupuestal y calidad de servicio	
Coeficiente de correlación	0.800
Sig. (bilateral)	0.000
N	70

En la tabla 7 se muestra que el resultado del valor p es menor a 0.05 con un Rho= 0.800 presentando una correlación alta entre las variables que fueron analizadas, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, indicando la existencia de una relación de significancia de la EP y CdS en los empleados de la institución pública de estudio.

4.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

Ha. Existe relación de la certificación y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra.

Ho. No existe relación de la certificación y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra.

Tabla 8

Correlación de la certificación y la calidad de servicio

Certificación y calidad de servicio	
Coeficiente de correlación	0,632
Sig. (bilateral)	0.000
N	70

En la tabla 8 se expone que el resultado del valor p es menor a 0.05 con un $Rho=0.632$, lo que establece una correlación moderada entre la certificación y la CdS, por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la alterna, indicando la existencia de una relación significativa de la certificación y la CdS.

4.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

Ha. Existe relación del compromiso y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023.

Ho. No existe relación del compromiso y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lim 2023.

Tabla 9

Correlación del compromiso y la calidad de servicio

Compromiso y calidad de servicio	
Coeficiente de correlación	0,758
Sig. (bilateral)	0.000
N	70

En la tabla 9 se aprecia que el resultado del valor p es menor a 0.05 con un $Rho=0.758$, lo que establece una correlación alta entre el compromiso y la CdS, por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la alterna, señalando una relación directamente proporcional del compromiso con la CdS de los empleados de la institución pública de estudio.

4.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

Ha. Existe relación del devengado y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023.

Ho. No existe relación del devengado y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lim 2023.

Tabla 10*Correlación del devengado y la calidad de servicio*

Devengado y calidad de servicio	
Coeficiente de correlación	0,771
Sig. (bilateral)	0.000
N	70

Se sustenta de la tabla 10 hallazgos donde se obtuvo un $Rho=0,771$ para establecer una correlación alta, al tiempo que el valor $=0.000 < 0,05$ rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a), indicando una relación directa del devengado con la CdS.

4.2.5 Contrastación de la cuarta hipótesis específica

H_a . Existe relación del pago y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023.

H_0 . No existe relación del pago y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lim 2023.

Tabla 11*Correlación del pago y la calidad de servicio*

Pago y calidad de servicio	
Coeficiente de correlación	0,755
Sig. (bilateral)	0.000
N	70

La tabla 11 expone los resultados donde se observa la posición de $Rho=0,755$ lo que establece una correlación alta de la cuarta dimensión pago con la CdS; donde de igual modo se obtuvo un valor $=0.000 < 0,05$ que rechaza la hipótesis nula (H_0) aceptando así la hipótesis alterna (H_a), resultando una relación significativa del pago y la CdS.

V.DISCUSIÓN

Se procedió a realizar la discusión, considerándose como premisa la hipótesis general, declarando lo siguiente: Existe relación de la ejecución presupuestal (EP) y la calidad de servicio (CdS) de los empleados de la institución pública de estudio.

Por ello, una vez procesados los resultados, los cuales fueron obtenidos mediante el análisis tipo inferencial, se halló que la EP mantiene grado correlacional positiva alta con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, con un valor ($p=0.000 < 0.05$), aunado a ello, un valor Rho de 0.800, denotando que son directamente asociados. Por ello, en la medida que se mejore EP, se tendrá un efecto positivo en la mejora de la CdS de los empleados de la institución pública. Con respecto al resultado, es concordante con el estudio de Del Castillo (2021) observándose resultados análogos lo que refrenda este resultado, debido a que este investigador también analizó estas mismas variables en entorno de una entidad pública, deduciendo que presentan un valor $Rho=0.716$, lo que establece una correlación alta y directamente proporcional. Asimismo, de manera teórica, es semejante con Saavedra (2016) quien en su investigación demostró que, todas las acciones presupuestarias deben estar diseñadas para asegurar que las bases del desarrollo económico, social y ambiental no sean vulneradas; es decir, no será posible una intervención si las medidas de protección no cumplen uno de los tres criterios. Si uno de ellos es inestable, a menudo puede tener un impacto irreversible en los usuarios que reciben los servicios prestados por la institución, por lo que el presupuesto debe tener en cuenta ese aspecto. Se debe proceder de la regla empírica, es decir, si existen dudas sobre su eficacia, se debe abstenerse de actuar.

Por lo que Robert, Smith y Thomas indicaron que el presupuesto puede medirse mediante tres perspectivas: Uno, el economista ve el presupuesto como una cuestión de asignación de recursos en términos de costo de oportunidad. Dos, desde el punto de vista contable, se centra en el valor de la rendición de cuentas en la presupuestación, que compara la cantidad presupuestada con los gastos reales. Tres, la perspectiva del gestor público considera que un presupuesto es una herramienta política para describir la aplicación de las políticas públicas. Asimismo, crean una explicación práctica: “presupuesto” es un plan para implementar

proyectos que están relacionados con metas y objetivos en un periodo determinado, que incluye una estimación de los recursos necesarios, así como una estimación de los recursos que están disponibles, generalmente en comparación con uno o más periodos anteriores, y que refleja las necesidades futuras (Sytnyk et al., 2019) Todo esto conlleva que la CdS se ajuste a los requisitos, o la idoneidad para las aplicaciones, la mejora continua, libre de defectos y el cumplimiento de la necesidad, consistiendo en mantener la promesa de ofrecer un buen servicio para que los usuarios se sientan satisfechos y beneficiados (Nabunome y Prihatminingtyas, 2016). De modo que, para lograr esta meta deberá analizar y distinguir mediante el nivel de satisfacción y las diversas operaciones sensitivas. Esto se puede deducir, porque existe una estrecha relación entre el servicio que se ofrece y la complacencia que muestra el usuario (Mahsayar y Surapati, 2020). De este modo, la administración pública tiene la responsabilidad de proporcionar un servicio que cumplan las expectativas de los usuarios. .

Sin embargo, los recursos a asignar a los distintos programas son siempre limitados. Por ello, para generar los máximos rendimiento, la institución debe alcanzar sus objetivos en la recaudación de ingresos de fuente propia. De modo que, Shields y Young (1993) indicaron que tener un presupuesto permite que una organización tenga una forma estandarizada de cómo hacer frente a las actividades y, al mismo tiempo, los resultados se puedan utilizar para comparar los estándares reales y los establecidos. Los involucrados en la ejecución presupuestaria deben enfocarse en las metas trazadas. Les da visibilidad de lo que han gastado, ya sean fondos de desarrollo o recurrentes, mientras más altos sean los programas ejecutados, mayor será la tasa de absorción, por lo tanto, una correlación positiva es determinante para la tasa de desempeño de la institución. De acorde a Olsen (1973) los procesos presupuestales llevan a la institución a crear estrategias, objetivos y metas antes de iniciar cualquier actividad. Por lo tanto, aquella preparación ayuda a la institución a alinear las actividades durante un lapso de tiempo. Olsen afirma además que el proceso presupuestario obliga a evaluar las condiciones actuales de funcionamiento y les ayuda a prever y aplicar los cambios necesarios.

Por tanto, Peteraf y Barney (2003) dedujeron que los recursos deben asignarse a varios programas y actividades de manera que promuevan el bienestar general de los ciudadanos. Varios programas en la institución deben estar vinculados a la visión a largo plazo a través de la asignación estratégica de los recursos disponibles.

Con respecto a la primera hipótesis específica, es de indicar que la certificación tiene un grado correlacional moderada con la CdS de los empleados de la institución pública de estudio, presentando una Sig. ($p=0.000<0.05$) y un valor $Rho=0.632$ considerándose directamente proporcional. Por lo tanto, en la medida que se mejore el proceso de certificación del presupuesto, se tendrá un efecto positivo en la mejora de la CdS de los empleados de la institución pública. Estos resultados no son concordantes con el estudio de Rodríguez (2021), debido a que presentan un valor $Rho=0.901$ lo que antepone una correlación muy alta y sumamente proporcional. De manera teórica, La Resolución Directoral N°036 (2019), quien en su estudio demostró que, la certificación permite testificar el presupuesto que ha utilizado la institución, dando sustento a los gastos por el cumplimiento de los servicios públicos. Existe servicios y bienes que son especialmente adecuados para regiones específicas y, por lo tanto, podrían proporcionarse mejor si el poder de recaudación de ingresos y la autoridad para planificar e incurrir en gastos se transfieren al nivel de toda la localidad. Asimismo, tanto las políticas como las estrategias diseñadas para proporcionar bienes públicos y capital humano deben ser sensibles a las condiciones regionales y locales para ser más eficaces en el logro de los objetivos deseados con respecto a los servicios públicos otorgados a los usuarios (Oates,1972 citado en Odhjambo, 2022). Puesto que, la calidad del servicio es un valor que está vinculado directamente con el servicio que resulta del juicio de valor sobre sus atributos y aspectos más importantes, estableciéndose como un conjunto de características que deben satisfacer las necesidades básicas de los usuarios durante todo el proceso de gestión de la institución (Alfhanorhan et al., 2019), el cual se deriva de la comparación entre lo que los usuarios creen que una institución debería ofrecer y el rendimiento real del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Malhotra, 2005).

Con respecto a la segunda hipótesis específica, el compromiso presenta un grado correlacional positiva alta con la CdS de los empleados de la institución pública, obteniéndose una Sig. ($p=0.000<0.05$) con un valor $Rho=0,758$; considerándose directamente proporcional. De modo que, en la medida que se logre mejorar el proceso de compromiso presupuestario, se tendrá un efecto contundente en la CdS de los empleados de la institución pública. Estos resultados no son concordantes con el estudio de Karimi y Makokha (2021) visualizando resultados que son equitativos, debido a que presentan un valor $r=0.672$ lo que determina una correlación moderada. De este modo, teóricamente en semejante a la Resolución Directoral N°036 (2019), quien en su estudio demostró que, el compromiso es una acción determinante que expresa el requerimiento, luego de seguir los procedimientos legales establecidos, permitiendo ejecutar los diversos gastos que fueron previamente aprobados para un monto estimado, que suele afectar al préstamo presupuestal. Por lo que Rubin (1990) indicó que el proceso presupuestal requiere una teoría normativa que se centre en la situación práctica y real de la institución, dado que ayuda a decidir las políticas críticas relativas a los gastos financieros. Comprender este aspecto ayuda a las organizaciones a obtener buenos resultados financieros. Ya que el proceso presupuestario es la fase en la que los recursos financieros se proporcionan directamente a un organismo y se utilizan para lograr el propósito y el objetivo para los que fueron aprobados, además es la fase en la que todas las ideas planificadas y los fondos se aplican a las actividades previstas (Ocharo,2019).

En cuanto a la tercera hipótesis específica, es de indicar que, el devengado tiene un grado correlativo positivo alto con la CdS de los empleados de la Municipalidad mencionada con anterioridad, presentando una Sig. ($p=0.000<0.5$) y con un valor $Rho=0,771$, determinando que son directamente proporcionales. Por una parte, en la medida que se logre mejorar el procedimiento del devengado, se tendrá una repercusión positiva en la CdS de los empleados de la institución pública. Estos resultados no son concordantes con el estudio de Carcausto (2022) debido a que según los resultados del autor presentan un valor $Rho=0.697$ lo que deduce una correlación moderada. Además, de manera teórica, el devengado es una de las fases que son definitivas para la retribución presupuestal, puesto que se conoce la responsabilidad de pago, derivado de la autorización del gasto en el compromiso

realizado previo acuerdo ante una instancia competente. Esta conformidad del servicio realizado, la respectiva revisión de los procesos del sistema de tesorería tiene que estar dictaminados por el presupuesto institucional (Resolución Directoral N°036, 2019). Ulrich (2008) mencionó que proporcionar información sobre las variaciones presupuestarias ayudará a la institución a determinar por qué cambian los gastos y su impacto en los objetivos financieros. Los objetivos y metas financieras de la organización deben comprenderse bien de antemano. Además, Hirst (1987) indicó que un control presupuestal resuelve la necesidad de una institución de planificar y cómo afrontar los riesgos y oportunidades mediante el establecimiento de un sistema de control.

También, Sawhill y Williamson (2011) dijeron que un presupuesto eficiente está ligado a la magnitud de los ingresos de toda una institución. El control proporciona un marco para controlar los costos, incluye la preparación de presupuestos, la organización de departamentos, la comparación de los resultados previstos con los resultados reales y la adopción de medidas correctivas para lograr la maximización de los resultados productivos. Asimismo, demostrar el sistema como herramienta y marco para el gasto público, la asignación y generación de ingresos. Se esfuerza por eliminar el despilfarro de recursos públicos, anticipar los gastos de capital, corregir la desviación en casos de variación y fijar la responsabilidad, así como las normas. De esta manera, brindando servicios de calidad a los usuarios teniendo como premisa el control eficiente de los gastos en que se incurren durante el proceso de gestión.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, el pago presenta un grado correlacional alto con la CdS de los empleados de la entidad pública presentada en el estudio, con una Sig. ($p=0.000<0.5$) y un valor $Rho=0.755$. Por ello, en la medida que se logre mejorar el proceso de pago que abarca el número de obligaciones reconocidas, se tendrá una repercusión positiva en la mejora de la CdS de los empleados de la institución pública. No obstante, estos resultados no son concordantes al estudio de Vargas y Zavaleta (2020) deduciendo que presentan una correlación moderada con un $Rho=0.69$. Además, de manera teórica, es semejante con Dahana (2020), quien en su estudio demostró que, es el pago es una fase que debe aplicarse después del proceso de planificación presupuestal, considerado como un esfuerzo realizado para llevar a cabo todas las políticas y

planes de gestión que se han establecido. Por lo tanto, este comprende cuestiones internas de una unidad de trabajo y también planificación de los procedimientos de pagos. Por lo que las instituciones públicas deben proporcionar recursos para alcanzar los objetivos fijados. Esto implica que el gobierno y el personal tienen la responsabilidad conjunta de garantizar unas prácticas de gestión que sean adecuadas y una ejecución presupuestaria y asignaciones oportunas para brindar un servicio eficiente que sustente las necesidades de los usuarios (Kamau, Rotich y Anyango, 2017).

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación de la ejecución presupuestal (EP) con la calidad de servicio (CdS) de los empleados de la Municipalidad distrital de Santa Cruz de Cochacra con una significancia de p valor de 0.00 y una relación positiva alta ($Rho=0.800$). Con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, a mayor ejecución presupuestal, mayor será la calidad de servicio.

Segunda. Existe relación de la certificación con la CdS de los empleados de la Municipalidad distrital de Santa Cruz de Cochacra, con una significancia de p valor de 0.00 y una relación positiva moderada ($Rho=0.632$). Con lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, una mejora en la certificación, contribuirá a mejorar la calidad de servicio.

Tercera. Existe relación del compromiso con la CdS de los empleados de la Municipalidad distrital de Santa Cruz de Cochacra, con una significancia de p valor de 0.00 y una relación positiva alta ($Rho=0.758$), descartando la hipótesis nula y aceptando la alterna. Se concluye que, a mayor compromiso, mayor será la calidad de servicio.

Cuarta. Existe relación del devengado con la CdS de los empleados de la Municipalidad distrital de Santa Cruz de Cochacra, con una significancia de p valor de 0.00 y una relación positiva alta ($Rho=0.771$), descartando la hipótesis nula y aceptando la alterna. Se concluye que, una mejora en el devengado, contribuirá a mejorar la calidad de servicio.

Quinta. Existe relación del pago con la CdS de los empleados de la Municipalidad distrital de Santa Cruz de Cochacra, con una significancia de p valor de 0.00 y una relación positiva alta ($Rho=0.755$), descartando la hipótesis nula y aceptando la alterna. Se concluye que, un mejor procedimiento del pago, mejorará la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al representante municipal priorizar la ejecución presupuestal considerando la infraestructura de calidad, atención del servicio en horarios oportunos y solución de problemas, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de la institución pública.

Segunda. Se recomienda al gerente municipal anteponer la realización del proceso de la certificación de los diversos programas presupuestarios con la finalidad de optimizar la atención del servicio de los empleados en cuanto a la información brindada que es requerida desde la realización del gasto presupuestario.

Tercera. Se recomienda al jefe de operaciones realizar todas sus obligaciones y deberes enfocados en el plazo determinado de la ejecución del gasto para no presentar problemas en los procesos de gestión.

Cuarta. Se recomienda al jefe encargado de la contabilidad mejorar el devengado de manera eficiente y oportuna para no incurrir en tiempos de retrasado durante el proceso de girado.

Quinta. Se recomienda al jefe de encargado del área de tesorería mejorar sus procesos de gestión con la finalidad de optimizar la ejecución del gasto de acorde a lo planificado por la institución pública.

REFERENCIAS

- Alcántara Infantes, W. F. (2021). Evaluación y ejecución presupuestaria en la gestión pública del Ministerio de Educación, 2010 al 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56995>
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24.
- Alvarez Gonzales, C. E., & Mendoza Espinoza, M. E. (2022). Análisis comparativo de la calidad del gasto de las municipalidades de Lima Metropolitana periodo 2019-2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56995>
- Arévalo, P., & Padilla, C. (2016). Medición de la confiabilidad del aprendizaje del programa RStudio mediante alfa de cronbach. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469
- Barbei, A. A., Neira, G., González, P. C., & Zinno Arbio, F. (2018). Indicadores de gestión en las entidades públicas. *Documentos de Trabajo del CECIN*. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/68036>
- Barroy, H., Kutzin, J., Coulibaly, S., Bigeard, A., Yaméogo, S. P., Caremel, J. F., & Korachais, C. (2022). Public financial management as an Enabler for health financing reform: evidence from free health care policies implemented in Burkina Faso, Burundi, and niger. *Health Systems & Reform*, 8(1), e2064731.
- Birskyte, L. (2019). Determinants of budget transparency in Lithuanian municipalities. *Public Performance & Management Review*, 42(3), 707-731. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15309576.2018.1507915>
- Carcausto Hanco, J. E. (2022). Ejecución presupuestal y su incidencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Carabaya periodo-2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91424>
- Carhuancho, M., Sicheri, M. L., Nolasco, L. F. A., Guerrero, B. M. A., & Casana, J. K. M. (2019). Metodología de la investigación holística. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>

- Del Castillo Pinedo, K. N. (2021). Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba-2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66788>
- Dahana, M. A. (2020). Analysis of The Budget Planning Process and Budget Execution Process. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4). <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/426>
- Ekström, M. (2002). Epistemologies of TV journalism: A theoretical framework. *Journalism*, 3(3), 259-282. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/146488490200300301>
- Ewane, E. B., & Elvis, N. (2023). A Theoretical Approach of “Invisible Hands” in Public Finance Management: An Urgent Need for Fiscal Policy Sustainability in Developing Countries. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 23(1), 1-11. <http://euroarchives.uk/id/eprint/1846/>
- Ejang, M., Okello, P., Obonyo, J. F., Okuna, V., Obici, I. G., Oboi, A., & Apio, S. O. (2022). The Effect of Budget Execution on Health Service Delivery in Lira District, Northern Uganda. <https://ir.lirauni.ac.ug/xmlui/handle/123456789/461>
- Farji-Brener, A. G. (2003). Correct, partial and incorrect use of the terms. *Ecología Austral*. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Farji-Brener2003EcoAust.pdf>
- Gebreyesus, S. A. (2022). Factors affecting the effectiveness of budget management in a case of the Ministry of Finance and Economic Cooperation of Ethiopia. *pearson journal*, 7(17), 251-263. <https://pearsonjournal.com/index.php/pub/article/view/309>
- Gumisiriza, P., & Mukasa, J. (2022). Effectiveness of Public Finance Management Frameworks/Reforms in Uganda. *Rule of Law and Anti-Corruption Center Journal*, 2022(1), 2. <https://www.qscience.com/content/journals/10.5339/rolacc.2022.2>
- Jiménez Robalino, P. E. (2019). *Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo y su desarrollo económico durante los años 2015 y 2016* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría.

- Karimi, N. B., & Makokha, E. N. (2021). Effect of budgetary process on performance of county governments in Kenya: a case of Migori county. <https://www.paperpublications.org/upload/book/paperpdf-1613042782.pdf>
- Kamau, J. K., Rotich, G., & Anyango, W. (2017). Effect of budgeting process on budget performance of state corporations in Kenya: A case of Kenyatta National Hospital. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 2(3), 255-281. <https://irthesis.ir/wp-content/uploads/2023/02/17.pdf>
- Kipkirui, E. (2020). *Effects of budget absorption on performance of county governments in Kenya* (Doctoral dissertation, University of Nairobi). <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/153909>
- Lemus, D., Torres, A., Cubillos, S., & Camelo, F. (2017). Análisis de la ejecución presupuestal en Colombia. *Revista Cife*, 30, 23-45. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6852525>
- Mateos Alonso, V. B. (2022). Calidad en el servicio y su relación con la satisfacción de aspirantes a nivel superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2070-2088. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2735.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/950>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. *Soriano, RR (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. Plaza y Valdés.*
- Hernández. S. R., Fernández. C. R., & Baptista. L.. P. (2017). Selección de la muestra. http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. McGrawHill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. México DF: McGraw-Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis A, Moreno. (2018). Metodología de la investigación.
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>
- Ministerios de Economía y Finanzas. (2019). Resolución Directoral N.º 036-2019-EF/50.01. <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/393859-036-2019-ef-50-01>
- Muzychenko, G., Koliada, T., & Churkina, I. (2017). Impact of European integration process on the necessity of long-term budget planning introduction in Ukraine. *Baltic Journal of Economic Studies*, 3(5), 329-333. <http://www.baltijapublishing.lv/index.php/issue/article/view/303>
- Mukaramoja, J. K., & Malenya, A. (2019). Influence of budget utilization on effective public expenditures in the county government of Trans Nzoia, Kenya. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 6(4), 962-970. <https://9xn1.short.gy/aoVhSx>
- Nabunome, A., & Prihatminingtyas, B. (2016). Public Service Quality. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 7, 22. <https://core.ac.uk/reader/234647700>
- Ngaira, E. (2019). Budgetary Process and Financial Performance of Embu County Government, Kenya. <http://repository.embuni.ac.ke/handle/embuni/3502>
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-

- creation?. *Public Management Review*, 20(2), 225-231.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Ocharo, D. M. (2019). *Effect of Budget Execution on the Performance of Counties in Kenya* (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
<http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/108845>
- Odhiambo, O. E. (2022). *Effect of Budgetary Compliance on Performance of County Governments in Kenya* (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
<http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/162409>
- Ortiz, L. C., & Fernández, J. V. (2020). Criterios a utilizar para la determinación de delimitaciones submunicipales. Referentes aplicados en Andalucía. *Investigaciones Geográficas (España)*, (74), 113-137.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7686276>
- Parlińska, A., & Yavuz, H. (2017). Finances of municipalities governments in Poland and Turkey. *Acta Scientiarum Polonorum. Oeconomia*, 16(4), 123-132.
<https://js.wne.sggw.pl/index.php/aspe/article/view/4318>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1094670504271156?journalCode=jsra>
- Plascencia, K (2018) *Administrative Management: Development and Growth Approaches*. Colombia: Inter-American Development Ban
- Peteraf, M. A., & Barney, J. B. (2003). Unraveling the resource-based tangle. *Managerial and decision economics*, 24(4), 309-323.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/mde.1126>
- Pinedo Torres, P. N. (2019). La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN SA y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28749>
- Posner, P., & Blöndal, J. (2012). Democracies and deficits: Prospects for fiscal responsibility in democratic nations. *Governance*, 25(1), 11-34.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-0491.2011.01554.x>

- Rodríguez Gómez, C. F. (2021). Ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53924>
- Saavedra, V. (2016). *The Approaches to Development Planning*. Washington. USA: World Bank
- Stratton, S. J. (2023). Population Sampling: Probability and Non-Probability Techniques. *Prehospital and Disaster Medicine*, 38(2), 147-148. <https://9xn1.short.gy/XwPC3b>
- Sytnyk, N., Onyusheva, I., & Holynskyy, Y. (2019). The managerial issues of state budgets execution: The case of Ukraine and Kazakhstan. *Polish Journal of Management Studies*, 19. <https://yadda.icm.edu.pl/baztech/element/bwmeta1.element.baztech-8a4d8f6a-c289-473a-91a1-66135b62c857>
- Shields, M. D., & Young, S. M. (1993). Antecedents and Consequences of Participative Budgeting: Evidence on the Effects of Asymmetrical Information. *Journal of Management Accounting Research*, 5. <https://9xn1.short.gy/t0LOiO>
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. <http://148.202.167.116:8080/jspui/handle/123456789/2817>
- Tommasi, D. (2013). The budget execution process. *The international handbook of public financial management*, 285-311. <https://link.springer.com/book/10.1057/9781137315304#page=328>
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0972063418822583>
- Ulrich, P. (2008). *Integrative economic ethics: Foundations of a civilized market economy*. Cambridge University Press. <https://psycnet.apa.org/record/2007-14765-000>
- Vargas Merino, J., & Zavaleta Chávez, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de*

futuro, 24(2),

0-0.

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082020000200002

Ventura-León, J. L. (2017). ¿ Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Fichas de instrumentos

Anexo 4: Validación por juicio de expertos (3 firmas por instrumento)

Anexo 5: Instrumentos de recolección de información

Anexo 6: Prueba piloto para cada instrumento (capturas de pantalla de la base de datos)

Anexo 7: Confiabilidad de instrumento (para cada variable)

Anexo 8: Base de datos de toda la muestra para cada una de las variables (capturas de pantalla del Excel o spss o jamovi, donde estén mínimo 50 registros como mínimo)

Anexo 9: Normalidad de las dos variables y de cada una de las dimensiones

Anexo 10: Niveles y rangos de la correlación

Anexo 11: Contrastación de hipótesis con Rho de Spearman

Anexo 12: Documento de presentación a la entidad en donde realizó la investigación.

Anexo 13: Documento de aceptación de la entidad en donde realizó la investigación y para utilizar nombre de entidad en el título de la investigación.

Anexo 14: Formato de Comité de ética

Anexo 15: Reporte de similitud

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 1

Matriz de consistencia

Título: Ejecución presupuestal y calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable 1: Ejecución presupuestal				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Problema general: ¿De qué manera la EP se relaciona con la CdS de los empleados de la Municipalidad o de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023?	Objetivo general: Analizar la relación de la EP con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Hipótesis general: Existe relación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Certificación	Cantidad del crédito presupuestario.	1,2,3,4,5	Escala Ordinal Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [20-46] Medio [47-73] Alto [74-100]
			Compromiso	Monto del presupuesto aprobado.	6,7,8		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			Monto de afectación de partidas específicas de gasto.		
¿Cómo la certificación se articula con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Identificar la relación de la certificación con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Existe relación de la certificación y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Devengado	Número de obligaciones de pago.	11,12,13,14,15		
			Pago	Número de obligaciones Reconocidas	16,17,18,19,20		
Variable 2: Calidad de servicio							
¿Cómo se vincula el compromiso con la CdS de los	. Evaluar la relación del compromiso con la CdS de los	Existe relación del compromiso y la calidad de servicio de	Fiabilidad	Atención correcta y sin errores	1	Escala Ordinal Likert	
				Atención según el horario establecido	2		

empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Capacidad de respuesta	Solución inmediata a un problema o dificultad	3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [16-37] Medio [38-58] Alto [69-80]
¿Cuál es la relación del devengado con la CdS con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Identificar la relación del devengado con la CdS de los empleados, distrito de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023.	Existe relación del devengado y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023		Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces.	4		
				Permanencia constante del personal en su servicio.	5		
			Seguridad	Confianza hacia el personal del servicio	6		
				Conocimientos sólidos del personal del servicio	7		
				Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	8		
¿Cuál es la relación del pago con la CdS de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Evaluar la relación del pago con la CdS de los empleados de un gobierno local, distrito de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Existe relación del pago y la calidad de servicio de los empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra, Lima 2023	Empatía	Trato amable y respetuoso al usuario	9,10		
				Comprensión del usuario	11		
			Tangibilidad	Infraestructura	12,13,14		
Señalización	15						

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: correlacional Diseño: No experimental de corte transversal Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Población: Está constituido por 70 colaboradores de la Municipalidad de Santa Cruz de Cochacra. Muestra: 70 colaboradores de la Municipalidad Santa Cruz de Cochacra.</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <hr/> <p>Instrumento: cuestionario de preguntas</p>	<p>DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo simple</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación en tablas de frecuencia y figuras - Interpretación de los resultados - Conclusiones <p>INFERENCIAL: Contrastación de hipótesis: Mediante el estadístico Rho de Spearman.</p>

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Operacionalización de Ejecución presupuestal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Nivel y rango de la variable
Ejecución presupuestal	La ejecución presupuestal es el proceso mediante el cual se cumplen las obligaciones de gasto para financiar la provisión de bienes y servicios públicos y, por otra parte, se obtienen resultados en términos de los préstamos financieros aprobados por el presupuesto de las instituciones (Resolución Directoral N°036, 2019).	La ejecución presupuestal son procedimientos de gestión administrativos de una institución pública o del mismo gobierno para ejecutar proyectos de bienes o servicios con carácter público, cuenta con 3 dimensiones: certificado, compromiso, pago y devengado, sumando 20 ítems en escala ordinal (1 al 5)..	Certificación	Cantidad del crédito presupuestario.	1,2,3, 4,5	Escala ordinal Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [16-37] Medio [38-58] Alto [69-80]
			Compromiso	Monto del presupuesto Aprobado	6,7,8		
				Monto de afectación de partidas específicas de gasto.	9,10		
			Devengado	Monto de afectación de partidas específicas de gasto.	11,12, 13,14, 15		
		Pago	Número de obligaciones reconocidas	16,17, 18,19, 20			

Operacionalización de Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valoración	Nivel y rango de la variable
Calidad de servicio	La calidad de servicio se deriva de la comparación entre lo que los usuarios creen que una institución debería ofrecer y el rendimiento real del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Malhotra, 2005).	La calidad de servicio el grado de cómo los usuarios clasifican el servicio que son prestados por una organización, cuenta con 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), sumando 16 ítems en escala ordinal (1 al 5).	Fiabilidad	Atención correcta y sin errores	1	Escala ordinal Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [16-37] Medio [38-58] Alto [69-80]
				Atención según el horario establecido	2		
			Capacidad de respuesta	Solución inmediata a un problema o dificultad	3		
				Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces.	4		
				Permanencia constante del personal en su servicio.	5		
			Seguridad	Confianza hacia el personal del servicio	6		
				Conocimientos sólidos del personal del servicio	7		
				Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	8		
			Empatía	Trato amable y respetuoso al usuario	9,10		
				Comprensión del usuario	11		
			Tangibilidad	Infraestructura	12,13,14		
				Señalización	15		

Anexo 3: Fichas de instrumentos

Ficha técnica Ejecución presupuestal

Información:	Descripción:
Nombre del instrumento:	Instrumento que mide la ejecución presupuestal
Autor:	Quispe Mayo, Zaira del Pilar
Lugar:	Lima
Fecha de aplicación:	Julio de 2023
Objetivo	Determinar la relación de la ejecución presupuestal
Administrado a:	Empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	5%

Nota: Elaboración Propia (2023).

Ficha técnica calidad de servicio

Información:	Descripción:
Nombre del instrumento:	Instrumento que mide la calidad de servicio
Autor:	Quispe Mayo, Zaira del Pilar
Lugar:	Lima
Fecha de aplicación:	Julio de 2023
Objetivo	Determinar la relación de la calidad de servicio
Administrado a:	Empleados de la Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	5%

Nota: Elaboración Propia (2023).

Anexo 4. Validación por juicio de expertos

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario sobre la ejecución presupuestal". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

NOMBRE DEL JUEZ	Mgr. Antonio Gabriel Santacruz Alcantara	
GRADO PROFESIONAL	Maestría (x)	Doctor ()
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Habilitación Urbana	
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Lares	
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN PSICOMETRICA: (SI CORRESPONDE)	Trabajo (s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Ejecución presupuestal
Autora:	Quispe Mayo, Zaira del Pilar
Procedencia:	Rodríguez (2021)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra

- Cuarta dimensión: pago
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar el pago a nivel institucional.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Número de obligaciones reconocidas	16 Consideras que la Oficina de Tesorería antes de realizar los pagos a los empleados verifica de manera oportuna todos los términos de contrato				
	17 Consideras que la municipalidad paga de manera oportuna a los empleados				
	18 Consideras que las empresas ejecutantes de obras y servicios cumplen a cabalidad lo pactado con la municipalidad				
	19 Consideras que la municipalidad debe pagar a los colaboradores a través del sistema interbancario				
	20 Consideras que la municipalidad rinde cuentas de manera oportuna sobre los gastos ejecutados y devengados				


Firma del evaluador
DNI N° 16735463

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento " Cuestionario de la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

NOMBRE DEL JUEZ	Mgtr. Antonio Gabriel Santacruz Alcantara	
GRADO PROFESIONAL	Maestría (X)	Doctor ()
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	HABILITACIÓN URBANA	
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	LARES	
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN PSICOMETRICA: (SI CORRESPONDE)	Trabajo (s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autora:	Quispe Mayo, Zaira del Pilar
Procedencia:	Del Castillo (2021)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra

• Quinta dimensión: Tangibilidad

• Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la tangibilidad a nivel institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	12 La entidad cuenta con un módulo de atención al usuario implementado (mobiliarios, equipos y personal)				
	13 La sala de atención se encuentra limpia y cómoda				
	14 La sala de atención se encuentra implementada con mobiliarios (banca, sillas, mesa para apuntes, etc.) y equipos (TV, Reloj, etc)				
Señalización	15 Los carteles, letreros y señalizaciones para llegar a la municipalidad y áreas respectivas son adecuados para orientar a los Usuarios				



Firma del evaluador
DNI N° 16735463

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario sobre la ejecución presupuestal". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

NOMBRE DEL JUEZ	Mgr. Giancarlo Ivan Qquesuhualpa Castillo	
GRADO PROFESIONAL	Maestría (x)	Doctor ()
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Inmobiliario	
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Inmobiliaria Esperanza Real	
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN PSICOMETRICA: (SI CORRESPONDE)	Trabajo (s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Ejecución presupuestal
Autora:	Quispe Mayo, Zaira del Pilar
Procedencia:	Rodríguez (2021)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra

- Cuarta dimensión: pago
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar el pago a nivel institucional.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Número de obligaciones reconocidas	16 Consideras que la Oficina de Tesorería antes de realizar los pagos a los empleados verifica de manera oportuna todos los términos de contrato				
	17 Consideras que la municipalidad paga de manera oportuna a los empleados				
	18 Consideras que las empresas ejecutantes de obras y servicios cumplen a cabalidad lo pactado con la municipalidad				
	19 Consideras que la municipalidad debe pagar a los colaboradores a través del sistema interbancario				
	20 Consideras que la municipalidad rinde cuentas de manera oportuna sobre los gastos ejecutados y devengados				


 Firma del evaluador
 DNI N° 46687452

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

NOMBRE DEL JUEZ	Mgtr. Giancarlo Ivan Qquesuhualpa Castillo	
GRADO PROFESIONAL	Maestría (X)	Doctor ()
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Clinica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Inmobiliario	
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Inmobiliaria Esperanza Real	
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN PSICOMETRICA: (SI CORRESPONDE)	Trabajo (s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autora:	Quispe Mayo, Zaira del Pilar
Procedencia:	Del Castillo (2021)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra

- Quinta dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la tangibilidad a nivel institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	12 La entidad cuenta con un módulo de atención al usuario implementado (mobiliarios, equipos y personal)	4	4	4	
	13 La sala de atención se encuentra limpia y cómoda	4	4	4	
	14 La sala de atención se encuentra implementada con mobiliarios (banca, sillas, mesa para apuntes, etc.) y equipos (TV, Radio, etc)	4	4	4	
Señalización	15 Los carteles, letreros y señalizaciones para llegar a la municipalidad y áreas respectivas son adecuados para orientar a los Usuarios	4	4	4	


Firma del evaluador
DNI N° 46687452

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario sobre la ejecución presupuestal". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

NOMBRE DEL JUEZ	Mgtr. Edgar Gregorio Ulloa Llacza	
GRADO PROFESIONAL	Maestría (x)	Doctor ()
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Gestión Pública	
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Municipalidad distrital de Chaclacayo	
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN PSICOMETRICA: (SI CORRESPONDE)	Trabajo (s) psicométricos realizados Título del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Ejecución presupuestal
Autora:	Quispe Mayo, Zaira del Pilar
Procedencia:	Rodríguez (2021)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

NOMBRE DEL JUEZ	Mgr. Edgar Gregorio Ulloa Llacza	
GRADO PROFESIONAL	Maestría (X)	Doctor ()
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL	Gestión Pública	
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Municipalidad distrital de Chaclacayo	
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN PSICOMETRICA: (SI CORRESPONDE)	Trabajo (s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado	

2. Propósito de la evaluación:

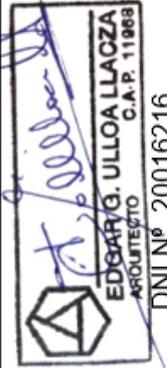
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de servicio
Autora:	Quispe Mayo, Zaira del Pilar
Procedencia:	Del Castillo (2021)
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ambito de aplicación:	Municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra

- Cuarta dimensión: pago
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar el pago a nivel institucional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Número de obligaciones reconocidas	16 Consideras que la Oficina de Tesorería antes de realizar los pagos a los empleados verifica de manera oportuna todos los términos de contrato	4	4	4	
	17 Consideras que la municipalidad paga de manera oportuna a los empleados	4	4	4	
	18 Consideras que las empresas ejecutantes de obras y servicios cumplen a cabalidad lo pactado con la municipalidad	4	4	4	
	19 Consideras que la municipalidad debe pagar a los colaboradores a través del sistema interbancario	4	4	4	
	20 Consideras que la municipalidad rinde cuentas de manera oportuna sobre los gastos ejecutados y devengados	4	4	4	



- Quinta dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: El objetivo de esta prueba es evaluar la tangibilidad a nivel institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	12 La entidad cuenta con un módulo de atención al usuario implementado (mobiliarios, equipos y personal)	4	4	4	
	13 La sala de atención se encuentra limpia y cómoda	4	4	4	
	14 La sala de atención se encuentra implementada con mobiliarios (banca, sillas, mesa para apuntes, etc.) y equipos (TV, Reloj, etc)	4	4	4	
Señalización	15 Los carteles, letreros y señalizaciones para llegar a la municipalidad y áreas respectivas son adecuados para orientar a los Usuarios	4	4	4	



Anexo 5: Instrumentos de recolección de información

Cuestionario: Ejecución presupuestal

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la relación de la ejecución presupuestal en los empleados en el distrito de Santa Cruz de Cochacra, Lima 2023.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de medición

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

N°	Criterios a evaluar	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Certificación						
1	Consideras que la municipalidad cuenta con crédito presupuestario adecuado para poder realizar adquisiciones y obras					
2	Consideras que el personal de tesorería compromete un gasto con cargo al presupuesto interinstitucional					
3	Consideras que la municipalidad elabora El Plan Anual de Contrataciones –PAC de acuerdo a la normativa legal en la materia					
4	Consideras que las actividades del Plan Operativo distrital cuentan con asignación presupuestal necesaria					
5	Como todo ciudadano tiene acceso a la información pública, consideras que la municipalidad difunde el presupuesto aprobado para el año siguiente					
Compromiso						
6	Consideras que la municipalidad difunde de manera adecuada y oportuna cada actividad programada en cada meta					
7	Consideras que la municipalidad toma en cuenta las necesidades prioritarias de la población para realizar su Plan Anual de Contrataciones del Estado					
8	Consideras que cada actividad planificada se encuentra presupuestada de manera oportuna					

9	Consideras que el personal que labora en el área de planificación gestiona oportunamente el presupuesto para cada actividad					
10	Consideras que la municipalidad realiza a cabalidad todas las actividades planificadas					
Devengado						
11	Consideras que la municipalidad recepciona los bienes y supervisa el cumplimiento total de servicios de manera oportuna					
12	Consideras que la municipalidad actúa de manera adecuada en la conformidad de pagos por bienes o servicios adquiridos					
13	Conoce ud. algún caso de aplicación de penalidades/moras por incumplimiento de contrato.					
14	Consideras que las obligaciones de pago que tiene la municipalidad es ingresado a los sistemas sugeridos por el ministerios de economía y Finanzas (Sistema Integrado de Administración Financiera-SIAF)					
15	Consideras que el dinero del presupuesto es netamente para adquisiciones y obras o para una necesidad específica de la institución					
Pagado o girado						
16	Consideras que la Oficina de Tesorería antes de realizar los pagos a los empleados verifica de manera oportuna todos los términos de contrato					
17	Consideras que la municipalidad paga de manera oportuna a los empleados					
18	Consideras que las empresas ejecutantes de obras y servicios cumplen a cabalidad lo pactado con la municipalidad					
19	Consideras que la municipalidad debe pagar a los colaboradores a través del sistema interbancario					
20	Consideras que la municipalidad rinde cuentas de manera oportuna sobre los gastos ejecutados y devengados					

Cuestionario: Calidad de Servicio

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer la relación de calidad de servicio en los empleados en el distrito de Santa Cruz de Cochacra, Lima 2023.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Escala de medición

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

N°	Criterios de evaluación	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	La atención que realiza el personal de la municipalidad inspira confianza al usuario					
2	La atención que realiza el personal de la municipalidad la ejecuta de manera adecuada					
Capacidad de respuesta						
3	La atención que realiza el personal de la municipalidad brinda soluciones a los trámites o procesos solicitados					
4	El personal orienta de manera adecuada los pasos o trámites a realizar					
5	El personal brinda el tiempo necesario para aclarar dudas o preguntas sobre trámites a realizar					

Seguridad					
6	La atención que realiza el personal de la municipalidad inspira confianza				
7	El personal brinda información adecuada y de manera oportuna				
8	El área de atención cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para el registro de las quejas o reclamos				
Empatía					
9	El personal atiende de manera amable y cortés				
10	El personal brinda una atención con calidez				
11	La municipalidad cuenta con personal específicamente para informar y orientar al usuario				
Tangibilidad					
12	La entidad cuenta con un módulo de atención al usuario implementado (mobiliarios, equipos y personal)				
13	La sala de espera de atención al usuario se encuentra limpia y cómoda				
14	La sala de atención se encuentra implementada con mobiliarios (banca, sillas, mesa para apuntes, etc.) y equipos (TV, Reloj, etc)				
15	Los carteles, letreros y señalizaciones para llegar a la municipalidad y áreas respectivas son adecuados para orientar a los Usuarios				

Anexo 6: Prueba piloto para cada instrumento

Variable ejecución presupuestal

		Variable: Elección presupuestal																			
		Certificación					Compromiso					Devengado					Pago				
Nº		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1		4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2		4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
3		1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	5	1	2	2	1	3	1	1	1	1
4		3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	1	2	5	3
5		3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6		3	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	1	3	3	2
7		3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
8		3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3
9		3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	4
10		3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3
11		4	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	5	3
12		3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	5	3
13		3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
14		4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	5	3
15		2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	3	3	5	4
16		2	1	2	3	4	1	1	2	3	3	1	3	4	5	4	2	1	4	5	3
17		3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
18		2	2	3	3	2	2	4	1	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2
19		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20		3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	5	2	2

Variable calidad de servicio

		Calidad de servicio															
		Fiabilidad			Capacidad de respuesta				Seguridad			Empatía			Tanabilidad		
Nº		P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
2		2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	2	
3		2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
4		3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	
5		3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6		2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
7		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
8		2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
9		4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
10		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11		1	3	2	1	2	3	2	3	1	1	3	3	1	2	1	
12		2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	
13		4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
14		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
15		3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	
16		1	1	2	1	2	1	2	4	1	1	1	1	1	2	2	1
17		2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
18		2	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	
19		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20		3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	3	3	

Anexo 7: Confiabilidad de instrumento (Para cada variable)

Variable: ejecución presupuestal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	20

RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
/SCALE('Variable: Ejecución presupuestal') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: Variable: Ejecución presupuestal

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		70	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	70	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	20

Variable: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	15

RELIABILITY
/VARIABLES=P01 P02 P03 P04 P05 P06 P07 P08 P09 P010 P011 P012 P013 P014 P015
/SCALE('Variable: Calidad de servicio') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: Variable: Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		70	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	70	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	15

Anexo 8: Base de datos de toda la muestra para cada una de las variables

Variable: Ejecución presupuestal																				Calidad de servicio															
Certificación					Compromiso					Devengado					Pago					Fiabilidad		Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía		Tangibilidad					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2		
1	4	3	4	1	5	2	3	2	3	4	5	2	5	3	2	3	1	5	3	3	2	3	4	4	2	3	1	3	2	1	1	3	5	3	
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3	1	
2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
5	4	2	4	4	1	1	5	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	4	1	1	1	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	2	
4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	1	3	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	
4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	4	5	5	4	5	4	3	5		
5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	3	3		

4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3			
4	3	5	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4			
5	1	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	5	2	2	4	3	2	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2			
4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3			
4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	5	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3			
1	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	1	3	1	3	3	1	2	5	2	4	5	5	3	3	2	1	2	4	5	5	3	2	3	1		
3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	1	5		
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2		
5	4	3	4	2	3	1	1	2	2	2	2	4	4	5	3	3	4	5	2	2	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	2			
4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	3	3	5	1	3	2	3	4	3	3	3	5	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	5	3		
2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2		
4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	2	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	
1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	5	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	
4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	1	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2		
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	1	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
3	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	4	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	5	3	1	3	2	1	2	3	2	3	1	1	3	3	1	2	1		

3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2			
3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2		
4	3	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5		
2	1	2	3	4	1	1	2	3	3	1	3	4	5	4	2	1	4	5	3	1	1	2	1	2	1	2	4	1	1	1	1	2	2	1		
3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
2	2	3	3	2	2	4	1	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	5	3	3		
3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4		
4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	5	4	5	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2	4	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2		
2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	2	1		
3	2	2	1	2	1	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	3	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2		
3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	5	4		
2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2		
3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4		
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
3	4	1	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	3		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		

5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	5	2	2	1	2	5	2	1	5	5	4	3	2	3	2	1	1	2	1	1	5	5	4	4	2	2	5	1	2	5	3	5	3	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4
1	5	1	3	5	1	1	3	4	2	2	4	5	3	4	3	4	1	4	3	2	5	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	5	3
5	2	4	4	4	3	2	4	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5

Anexo 9: Normalidad de las dos variables y de cada una de las dimensiones

Prueba de normalidad de las variables

Variables	Kolmogorov Sminorv	
	Estadístico	Sig.
Ejecución presupuestal	0.088	0,020
Calidad de servicio	0.092	0,020

Prueba de normalidad de las dimensiones

Dimensiones	Kolmogorov Sminorv	
	Estadístico	Sig.
Certificación	0.108	0,041
Compromiso	0.116	0,021
Devengado	0.118	0.017
Pago	0.134	0.003
Fiabilidad	0.137	0.002
Capacidad de respuesta	0.161	0.000
Seguridad	0.113	0.026
Empatía	0.164	0.000
Tangibilidad	0.120	0.014

Anexo 10: Niveles y rangos de la correlación

Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Rangos	Niveles
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Anexo 11: Constrastación de hipótesis con Rho de Spearman

Hipótesis general

NONPAR CORR
 /VARIABLES=V1 V2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos1] C:\Users\Sergio\Desktop\Nueva carpeta\BASE DE DATOS_ZAIRA_.sav

Correlaciones			V1 Ejecución presupuestal	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1 Ejecución presupuestal	Coefficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Hipótesis específica 1

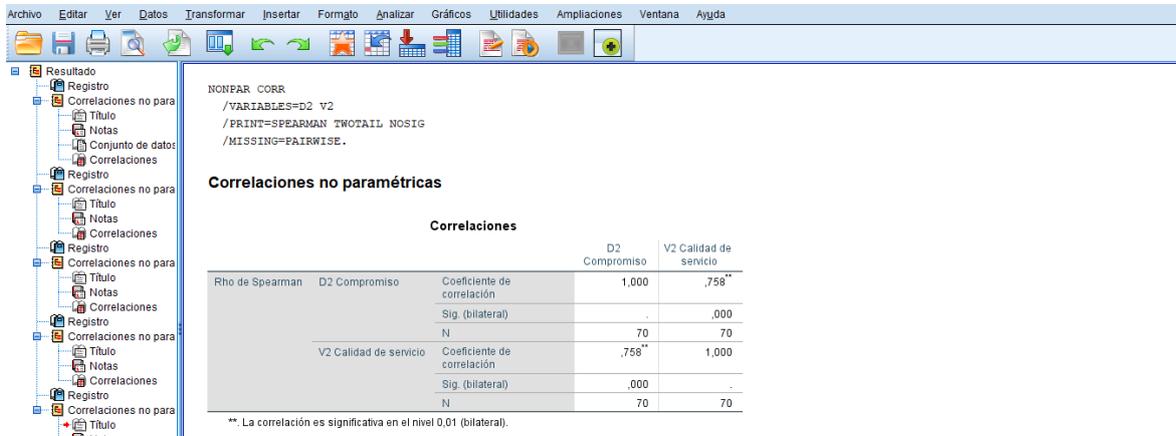
NONPAR CORR
 /VARIABLES=D1 V2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			D1 Certificación	V2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1 Certificación	Coefficiente de correlación	1,000	,632**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	V2 Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

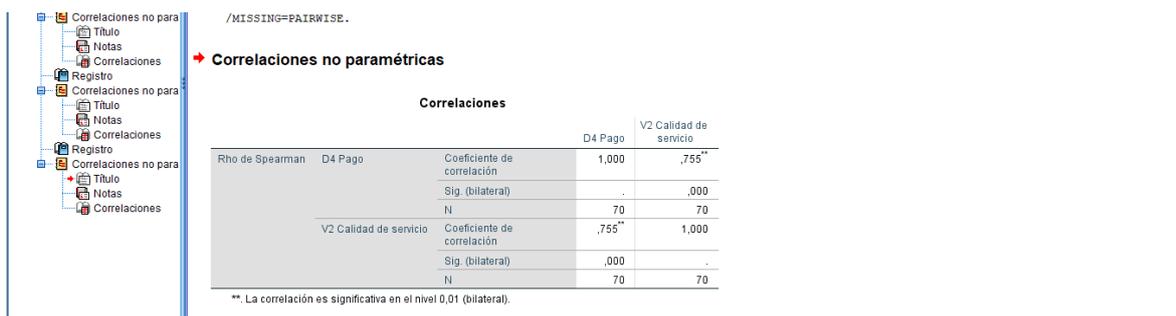
Hipótesis específica 2



Hipótesis específica 3



Hipótesis específica 4



Anexo 12: Documento de presentación a la entidad en donde realizó la investigación.

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARGO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 19 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Sixto Wilder Cuya Carhuamaca

Alcalde

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ DE COCACHACRA



Nº de Carta : 040 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 19 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **QUISPE MAYO ZAIRA DEL PILAR**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS EMPLEADOS DE UN GOBIERNO LOCAL, DISTRITO DE SANTA CRUZ DE COCACHACRA, LIMA 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 13: Documento de aceptación de la entidad en donde realizó la investigación y para utilizar nombre de entidad en el título de la investigación.



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTA CRUZ DE COCACHACRA**

HUAROCHIRÍ – REGIÓN LIMA



N° EXP. 755-2023

AUTORIZACIÓN MUNICIPAL N°069-GM-2023/MDSCC-HRÍ

EL GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA CRUZ DE COCACHACRA – PROV. HRI -
DPTO LIMA

VISTO : EL EXPEDIENTE N° 755-2023, solicitado por la Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar Jefa de la escuela de Posgrado – Campus Lima Ate. Solicitando autorización para realizar investigación de fecha 19 de mayo del 2023.

AUTORIZA : La Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Cocachacra, habiendo constatado el expediente administrativo, se determina lo siguiente:

**AUTORIZA REALIZAR INVESTIGACION EN LAS
INSTITUCION MUNICIPAL ASI COMO EL USO DEL NOMBRE
DE LA ENTIDAD EN DICHA INVESTIGACION**

Se otorga autorización para investigación, referente al Título de la investigación: "EJECUCIÓN PRESUPUESTAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS EMPLEADOS DE UN GOBIERNO LOCAL, DISTRITO DE SANTA CRUZ DE COCACHACRA, LIMA 2023". Con el compromiso de quedar una copia de la investigación del estudiante: **QUISPE MAYO ZAIRA DELPILAR** con fines de verificación del resultado de la investigación.

La Gerencia dentro de sus facultades en el artículo 27. De la ley orgánica de municipalidades 27972. Se le otorga el permiso solicitado, quedando bajo compromiso, lo solicitado.

Santa Cruz de Cocachacra, 30 de mayo del 2023

Atentamente



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTA CRUZ DE COCACHACRA

JAVIER ALBERCO
GERENTE MUNICIPAL

Cco/ Secretaria General

Av. Miguel Grau N° 184-Cocachacra Pta. 53-C. Central
Cel.: 974 755 369
R.U.C 20189602571
Correo: cocachacramunicipalidad@gmail.com
Facebook: municipalidad distrital de santa cruz de cocachacra

¡Cocachacra el mejor clima del
Perú y del Mundo!



Escaneado con CamScanner

ANEXO 14 Formato de comité de ética.



Universidad
César Vallejo

Escuela de
Posgrado

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen 000051-CEI-EPG-UCV-2023

La que suscribe, presidenta del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Posgrado de los Programas de Maestría, deja constancia que el proyecto de investigación titulado:

“Ejecución presupuestal y calidad de servicio de los empleados de la municipalidad de Santa Cruz de Cocachacra de Lima, 2023”

presentado por la autora **Quispe Mayo Zaira Del Pilar**, y en calidad de asesora la Dra. María Del Carmen Emilia Ancaya Martínez, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen **FAVORABLE**.

Lima, 02 de Agosto del 2023.

Dra. Kony Luby Duran Llaro
Presidenta del Comité de Ética en Investigación
Programas de Maestría | Escuela de Posgrado

