



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Ejecución presupuestal y satisfacción del usuario en una
Municipalidad Distrital del distrito de Independencia, año
2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Figuroa Vino, Sasha Brigitte (orcid.org/0000-0002-6457-3129)

Mejia Dominguez, Zoila Claudia (orcid.org/0000-0003-3960-1113)

ASESOR:

Dr. De la Torre Collao, Cristhians Omar (orcid.org/0000-0001-6313-2295)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2023

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis en primer lugar a dios, seguidamente a mis padres Luis Mejía y Fidi Domínguez porque ellos han dado razón a mi vida, por sus consejos y apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que soy es gracias a ellos, mi hija Valeska prado por ser la razón de mi vida, mis hermanos Guillermo, alonso y mía por el amor incondicional que tenemos.

MEJIA DOMINGUEZ ZOILA CLAUDIA

Esta tesis quiero dedicar a dios quien supo guiarme por el buen camino darme fuerza para seguir adelante. A mi madre Blanca VINO, quien por ella soy lo que soy, por su apoyo, consejo, comprensión, amor en los momentos difíciles, a mi hija Valentina Campomanes ya que ella es mi inspiración y mi motivo de seguir en este camino.

FIGUEROA VINO SASHA BRIGGITE

Agradecimiento

Me gustaría expresar mi gran agradecimiento al Dr. Cristhians Omar de la torre callao— por sus valiosas y constructivas sugerencias durante la planificación y desarrollo de este trabajo de investigación. Su disposición a dar su tiempo tan generosamente ha sido muy apreciada.

MEJIA DOMINGUEZ ZOILA CLAUDIA

En especial quiero agradecer al Dr. Cristhians Omar de la torre callao a quien hago llegar mi más sentido agradecimiento, por permitirme ser una de sus participe de uno de sus proyectos dentro de la universidad por su entrega incondicional durante el desarrollo de este trabajo de investigación, su constante apoyo, sus indicaciones y orientaciones.

FIGUEROA VINO SASHA BRIGGITE

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DE LA TORRE COLLAO CRISTHANS OMAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Ejecución presupuestal y satisfacción del usuario en una municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.", cuyos autores son FIGUEROA VINO SASHA BRIGGITE, MEJIA DOMINGUEZ ZOILA CLAUDIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

HUARAZ, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRISTHANS OMAR DE LA TORRE COLLAO DNI: 40701687 ORCID: 0000-0001-6313-2295	Firmado electrónicamente por: CDELATORREC el 02-12-2023 13:25:54

Código documento Trilce: TRI - 0663386



Declaratoria de originalidad de los autores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, FIGUEROA VINO SASHA BRIGGITE, MEJIA DOMINGUEZ ZOILA CLAUDIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Ejecución presupuestal y satisfacción del usuario en una municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos 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 asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SASHA BRIGGITE FIGUEROA VINO DNI: 48461309 ORCID: 0000-0002-6457-3129	Firmado electrónicamente por: SAFIGUEROAVI el 18-12-2023 10:51:37
ZOILA CLAUDIA MEJIA DOMINGUEZ DNI: 76556705 ORCID: 0000-0003-3960-1113	Firmado electrónicamente por: ZOMEJIADO el 18-12-2023 17:33:26

Código documento Trilce: TRI - 0699716

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad de los Autores	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo Población	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimiento.....	18
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	21
Prueba de normalidad.....	22
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1. Ejecución presupuestaria y gastos de inversión	1
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la ejecución presupuestal	21
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la ejecución presupuestal.....	21
Tabla 4. Normalidad de datos	22
Tabla 5. Correlación entre la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario.	22
Tabla 6. Correlación entre la ejecución presupuestal y la tangibilidad.....	23
Tabla 7. Correlación entre la ejecución presupuestal y la fiabilidad	23
Tabla 8. Correlación entre la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta.	24
Tabla 9. Correlación entre la ejecución presupuestal y la seguridad.....	24
Tabla 10. Correlación entre la ejecución presupuestal y la empatía.....	25

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	14
---	----

Resumen

En la investigación llegó a contarse con el objetivo en determinar la relación entre ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. La metodología empleada dentro del desarrollo de la investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población llegó a componerse de los trabajadores y usuarios del referido municipio, llegando a obtener la muestra de 36 trabajadores y usuarios. En la recopilación de la información se empleó la técnica de la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario. La referida información fue procesada en el estadístico SPSS, llegando a obtener para la estadística descriptiva las tablas de distribución de frecuencias, y para la estadística inferencial la determinación de relación de las variables; llegando a usar Rho de Spearman. Se llega a concluir que existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario, sustentada en haber obtenido el p-valor = 0.001, resulta que el referido valor es menor al nivel de significancia (0.05) y el valor de Rho de Spearman = 0.844 que señala la correlación positiva considerable, de ese modo permite aceptar la hipótesis de la investigación, por consiguiente, rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: Ejecución, presupuesto satisfacción, usuario, municipalidad.

Abstract

In the research, the objective was to determine the relationship between budget execution and user satisfaction in a District Municipality of the Independencia district, year, 2023. The methodology used in the development of the investigation was applied, with a non-experimental design, cross-sectional, with a quantitative approach and a correlational level. The population came to be made up of workers and users of the aforementioned municipality, reaching a sample of 36 workers and users. In the collection of information, the survey technique was used, its instrument being the questionnaire. The aforementioned information was processed using the SPSS statistic, obtaining frequency distribution tables for descriptive statistics, and for inferential statistics determining the relationship of the variables; going so far as to use Spearman's Rho. It is concluded that there is a significant relationship between budget execution and user satisfaction, based on having obtained the p-value = 0.001, it turns out that the referred value is less than the level of significance (0.05) and the value of Spearman's Rho = 0.844, which indicates considerable positive correlation, thus allows to accept the research hypothesis, therefore, to reject the null hypothesis.

Keywords: Execution, budget satisfaction, user, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Las investigaciones desarrolladas recientemente por llegar a comprender los grados de ejecución presupuestal y la manera en que ella tiende a satisfacer las necesidades de la ciudadanía llega a ser un desafío para las instituciones estatales a fin de que se alcancen niveles elevados a través de la aplicación de estrategias con cambios disruptivos elementales que coadyuven a conocer la forma en que se relaciona este problema y su impacto sobre los resultados de su ejecución. Dentro del ámbito internacional, Masaquiza et al. (2022), a lo estudiado en Ecuador, llegaron a determinar a través del análisis de la ejecución presupuestaria, se puede constatar que no se han utilizado todos los fondos asignados sobre la Coordinación Zonal de Educación por las diferentes Entidades Operativas Descentralizadas (EOD). Esto se debe a que el saldo devengado no es suficiente para igualar el saldo codificado, lo que significa que el porcentaje de gasto no llega al 100%. Este hecho indica que existen deficiencias en la gestión administrativa que impiden una adecuada distribución y utilización del presupuesto asignado. Reinoso et al. (2020), en análisis de la ejecución presupuestaria del Gobierno local Municipal del Cantón, Ecuador, se llega a concluir que la ejecución del presupuesto en el año 2017 fue mayor que la del año 2018, con un porcentaje del 45,5% en comparación con el 42,37%. Esta disminución en la ejecución se debió principalmente a una reducción significativa en la implementación del financiamiento asignado, en la que:

Tabla 1

Ejecución presupuestaria y gastos de inversión

	Años	
	2017	2018
Ejecución presupuestaria	30.37%	61.18%
Gastos de inversión	40.14%	37.91%

Interpretación. La tabla llega a mostrar la evolución de la ejecución presupuestaria y gastos de inversión, en razón a los años 2017 a 2018.

Se produce como resultado de los retrasos en aquellas asignaciones dadas manera mensual respecto a transferencias gubernamentales destinadas a la inversión. Estos fondos se utilizaron para financiar la construcción de obras, gastos en recursos humanos e inversión en elementos de aseo, tal como se registró en las

partidas presupuestarias correspondientes. Donoso et al (2019), respecto de la ejecución del gasto de los servicios locales de educación, Chile, a julio 2019 bordeó el 51%. Los principales logros se observaron en los SLE que se instalaron durante el año 2018. En cuanto a los tres nuevos servicios implementados en 2019, el progreso en la ejecución es cercano al 10%. Sin embargo, en el caso de las iniciativas de inversión, la ejecución ha sido extremadamente baja, con solo un 2% completado en siete meses. La situación general en relación con los proyectos de inversión es especialmente preocupante, ya que sigue la misma tendencia que en 2018, lo que significa que, si no se toman medidas para mitigar esta situación, la ejecución podría terminar siendo similar al porcentaje de ejecución del año anterior (10%). ComexPerú (2022), manifiestan que la ejecución presupuestal dentro del gobierno, ésta llegó a descender durante el primer semestre del 2022 en un 2.5% en comparación al mismo período 2021. De la misma manera, la ejecución de la inversión pública mostró una caída del 0.9%, la que tiene su explicación en la desaceleración de la inversión a nivel nacional. Asimismo, el gobierno nacional llegó a registrar una caída del 13.5% en comparación al 2021, alcanzando tan sólo al 25%. A nivel de gobiernos regionales, la región Ancash fue una de las que se llegó a posicionar en la cola de la ejecución presupuestal, alcanzando tan sólo el 19.7%, considerada una de las peores del país. Gonzales (2022), manifiesta que a menos de dos meses de que se culmine el año, los gobiernos regionales y locales tan solo ejecutaron menor al 50% del presupuesto asignado las que están destinados a la inversión pública, se orientan a generar desarrollo de las localidades a través de la gestación de la construcción en infraestructura, carreteras, obras orientadas al agua y saneamiento, adquisición de maquinarias, etc. La ejecución presupuestal a nivel del gobierno central ha ido en retroceso durante los últimos años, llegando a niveles muy bajos que no han permitido la atención a las diversas necesidades con las que cuenta la población, donde se les permita brindar mejor calidad de vida, contando con las condiciones necesarias para mantener su supervivencia, con oportunidades de desarrollo personal y social; ellas no han sido atendidas, pese a que se ha contado con recursos económicos elevados y las oportunidades de inversión, pero que se han desaprovechado las oportunidades, llegando a contar con una elevada insatisfacción de los ciudadanos. En el ámbito local, el municipio distrital de Independencia, mantiene como fin la gestión de

recursos orientados a satisfacer requerimientos de los ciudadanos en su ámbito de acción. La referida entidad, desde ya hace varios años cuenta con recursos económicos provenientes del canon minero, los mismos que no se han invertido de manera adecuada en combatir las brechas en saneamiento, educación salud, y otras necesidades de la población, cabe referir que durante el último año culminado recientemente la entidad contó con un poco más de 115 millones, las que tan sólo se ha alcanzado a ejecutar el 43.3% de su presupuesto, lo que ha generado gran insatisfacción de los pobladores.

Las referidas razones que llevan a poner de evidencia la necesidad de profundizar la investigación tienen, como razón indicar el siguiente problema general: ¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023? y los problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?, ¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la empatía en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?, ¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y los elementos tangibles en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?, ¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la seguridad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?, ¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la confiabilidad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?

La justificación de la investigación según llegan a referir Hernández y Mendoza (2018), manifiestan a la justificación teórica tiene como pretensión de copar el vacío del conocimiento, de acuerdo con la información a obtenerse, ella servirá de apoyo o permite llegar a probar alguna teoría. Ella tiene el propósito de llegar a proporcionar reflexión académica respecto al conocimiento existente, la misma que es factible de confrontarse con alguna teoría, permite contrastar resultados con conocimientos que existen. En las ciencias administrativas, llega a suceder en cuanto se cuestione una teoría administrativa o económica (Bernal, 2010). La investigación llega a justificarse en la práctica, debido a que tiene la pretensión de resolver problema alguno, llegando a establecer un procedimiento,

innovación o sistemas que lleguen a establecer mejoras sobre calidad de vida en los individuos (Hernández y Mendoza, 2018). El proceder con desarrollar la investigación se orienta a brindar ayuda para dar solución a un problema, la misma que contiene a manera de propuesta diversas estrategias para ser aplicadas, ellas se encuentran dirigidas a su aplicabilidad, contribuyendo de esta manera a su resolución Bernal (2010). La justificación metodológica, tiene su contribución a la investigación al llegar a crear nuevas técnicas o metodologías, la que permita mejorar la experimentación de instrumentos llevados a su aplicabilidad referidas a las variables referidas antes (Hernández y Mendoza, 2018). Llega a establecerse en la investigación al proponer una nueva metodología o estrategias, las mismas que se sujetan a validez y confiabilidad (Bernal, 2010). La justificación social, la investigación llega a proporcionar beneficio trascendental orientada a la comunidad científica y a aquellos grupos e interés y a la población en su conjunto (Hernández y Mendoza, 2018).

Debido a la importancia con que cuenta la investigación llegamos a plantear los siguientes objetivos: Objetivo general: Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Y los objetivos específicos: Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la empatía en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Determinar la relación entre ejecución presupuestal y los elementos tangibles en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la seguridad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la confiabilidad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.

Respecto a las hipótesis de la investigación, se llega a formularla la hipótesis general: Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Contando con las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Existe relación significativa entre la ejecución

presupuestal y la empatía en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y los elementos tangibles en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la seguridad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023. Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la confiabilidad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con aquellos antecedentes a nivel internacional se llega a mencionar a Hawa and Mamudu (2021), quienes en su artículo: Efectividad de los controles presupuestarios sobre la ejecución presupuestaria en Zanzíbar; llegaron a contar con el objetivo examinar la eficacia de los controles presupuestarios en la ejecución del presupuesto en Zanzíbar. El estudio llegó a ser descriptivo, transversal, cuantitativo. La muestra llegó a constituirse de 50 personas, los datos fueron recolectados mediante el uso de un cuestionario. Además, se utilizó el modelo de regresión que permita hacer un análisis del nivel de relación hallada del control presupuestario y la medida en que contribuye al desempeño del presupuesto. Los resultados revelan que un control presupuestario, tal como lo perciben varios encuestados, es eficaz sobre la base de la planificación y la presupuestación, el seguimiento y el control, el análisis y la retroalimentación, se concluyó que tiene una relación positiva con el desempeño del presupuesto. De otra parte, Navarro y Delgado (2020), quienes dentro del estudio: Gestión organizacional en la ejecución presupuestal Municipal; donde se estableció el objeto en la caracterización de la gestión de la organización dentro de la ejecución presupuestal. El método empleado llegó a ser básica, descriptiva, con revisión sistemática, ellas son investigaciones donde su muestra se estableció en la originalidad de estudios iniciales. Llegando a concluir que, 90% de estos se centran en alcanzar que se ejecute el presupuesto y, dependiendo de lo peculiar en la gestión de la organización, exigen políticas, índole y resultados en relación con el gasto público. Se alcanza a concluir que la gestión organizacional contribuirá contribuye significativamente en la mejora de utilización de los recursos estatales de parte de las instituciones de gobierno local. Es crucial tener una gestión organizacional eficiente, ya que la conducta de los individuos se basa en ella y resulta de elevada importancia establecer tareas claramente definidas en el desempeño del cargo. Además, los efectos a la institución, de modo principal por una gestión organizacional deficiente, se traduce en incremento y conducen a una menor ejecución del presupuesto. Además, Masaquiza, et al. (2020), dentro del estudio: Gestión administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación, contó con el objeto de la determinación del grado de cumplimiento de partidas presupuestarias asignadas. La metodología usada fue

cuantitativa, descriptiva. La población fueron 4 provincias. Llegando a concluir que se evidencia un 96% de ejecución presupuestaria, siendo ella óptima. Además, se requiere desarrollar una socialización de los recursos que han sido percibidos acorde a los procesos que inicia en su necesidad, hasta el pago y otros procedimientos administrativos. Asimismo, Raudla y Douglas (2022), en su artículo: Austeridad y ejecución presupuestaria: control versus flexibilidad, llegaron a establecer el objetivo de determinar cómo afecta la era de la austeridad la flexibilidad y el control en implementación del presupuesto. Investigación descriptiva, correlacional, la población se conformó por funcionarios clave involucrados en las fases de ejecución del presupuesto en dos países europeos: Portugal y Austria, a quienes se les llegó a encuestar. Los resultados demuestran que la experiencia de una crisis fiscal y un período de austeridad tienden a conducir a un mayor control y flexibilidad restringida en la ejecución del presupuesto. El ciclo de ejecución del procedimiento presupuestario ha mantenido con baja exploración sobre la literatura de presupuesto público, y solo ha habido una discusión limitada sobre cómo la experiencia de austeridad la afecta. La búsqueda de los antecedentes a nivel nacional nos permitió hallar a Montenegro y Chiappe (2020), refieren en ejecución presupuestal descentralizada y letalidad por Covid-19 en Perú en regiones. Estas regiones fueron muy afectadas por la letalidad del Covid-19, al mismo tiempo, presentaron el bajo índice en la ejecución presupuestal. La región del Callao, contando con un nivel inferior en ella, es posible que la baja letalidad se oculte atribuido al elevado acceso a servicios en salud. Las regiones con una letalidad superior al 8% son aquellas que han ejecutado menos del 25% de su presupuesto, lo que obliga a reconsiderar la manera de gestionar aquellos recursos presupuestarios en todo el país y a reforzar las lecciones aprendidas de los errores cometidos. En tanto, Paredes (2020), en su investigación contó con el objetivo de determinar la relación que existe de la ejecución presupuestal y calidad del gasto público en la Municipalidad distrital de Shamboyacu – 2019. El método utilizado llegó a ser básica, no experimental. La población llegó a conformarse del acervo documentario referida a ambas variables. Cuya técnica llegó a ser el análisis documental y su instrumento la guía. Llegando a concluir que se encontró una correlación positiva alta, hallando el coeficiente de Pearson = 0,959 y p-valor en 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0,05$), lo que refiere la existencia de una relación significativa de la

ejecución presupuestal y la calidad del gasto público en el referido municipio. De otro lado, Mendoza (2020), en su estudio llegó a establecerse el objetivo de identificar la relación de la inversión pública y satisfacción en usuarios del proyecto 234540 dentro del municipio distrital de Morales. La metodología empleada alcanza a ser básica, con enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. Siendo la población 200 personas, y la muestra 82 de ellas. Llegando a concluir mediante la correlación Rho de Spearman se encontró que la inversión pública evidencia relación con la satisfacción del usuario, sin embargo, esta relación es negativa con un siendo su correlación = -0,21 y el valor bilateral de significación de 0,850, manifestándose que hay relación, pero no es significativa. Por otro lado, la relación de inversión pública y confiabilidad muestra correlación positiva moderada con Spearman de 0,69 y el valor bilateral de significación de 0,540. Además, la relación de la inversión pública y capacidad de respuesta es negativa con un coeficiente de correlación de Spearman = -0,21 y el valor bilateral de significación de 0,850. Finalmente, la relación de la inversión pública y seguridad es baja y negativa, con un Spearman = -0,131 y el valor bilateral de significación = 0,241. Por otra parte, Santos (2020), en el desarrollo de su investigación determina como objetivo el establecer la relación que existe del presupuesto por resultados y la satisfacción de estudiantes y personal, Universidad Mayor de San Marcos. La metodología empleada fue básica, no experimental, correlacional. Cuya población lo conformaron 75 individuos. Arribando a concluir que mediante el análisis estadístico Spearman = 0.886, determina la correlación positiva alta de las variables además de que el valor de p llegó a ser menor a 0.05; demostrando de esta manera la relación del presupuesto por resultados y satisfacción. Además, Arévalo (2021), dentro de la investigación llega al establecimiento del objetivo en determinar la relación de la gestión de la infraestructura vial y satisfacción de usuarios en el jr. San Pedro. La metodología alcanzó a ser básica, no experimental, transversal, descriptiva, correlacional. Cuya población establecida fueron 78 jefes de familia, obteniendo una muestra 50 de ellos. Los resultados muestran un grado adecuado con 54% en la gestión de infraestructura vial, en tanto la satisfacción llega al 60%. Se concluye la evidencia de relación significativa entre las dos variables, al haber determinado un sig. bilateral = 0.000, siendo menor al 0.05, además del valor de Pearson = 0.952, demostrando la relación muy fuerte. Asimismo, López y Torres

(2020), en su investigación llegó a fijar el objetivo en identificar factores que tienden a limitar la ejecución presupuestaria incidiendo en el nivel de satisfacción de usuarios, Municipalidad Distrital de Tarica. La metodología empleada alcanza a ser aplicada, descriptiva, no experimental; cuya población de estudio fueron 376 usuarios de la referida entidad estatal. Llegando a concluir que la falta de asignación adecuada del presupuesto de inversión pública y la tardía atención a los requerimientos en bienes y servicios de áreas usuarias son factores limitantes para la ejecución presupuestaria, lo que a su vez llega a afectar la satisfacción de usuarios del referido ente estatal. Estos hallazgos se basan en que el 56,1% de los encuestados indicaron que la inadecuada asignación del presupuesto de inversión pública es un factor limitante, mientras que el 52,1% señaló que la tardía atención a los diversos requerimientos de bienes y servicios; también limita la ejecución presupuestaria. Además, se obtuvo un coeficiente del 62,7%. En tanto, Garay (2022), en su investigación estableció como objetivo en la descripción de relación de la gestión del presupuesto público y satisfacción del usuario, en el municipio distrital de San Marcos. Siendo el método empleado básico, no experimental, transversal, correlacional, contando con la población de 10935 pobladores y llegando a determinar una muestra de 372 pobladores. Llega a concluir que hay evidencia estadística que permite llegar a la afirmación de que hay relación de ambas variables, al haber obtenido el p -valor = 0.000, resultando ser menor al 5%, además, el coeficiente Rho de Spearman = 0.777, la misma que permite aseverar que el grado de asociación de ambas alcanza a ser positiva alta.

En relación con la variable Ejecución presupuestal, el Ministerio de Economía y Finanzas (2018), llega a señalar que la ejecución presupuestaria implica hacer uso de recursos asignados durante la fase del proceso presupuestario, lo cual concuerda con créditos presupuestarios contemplados dentro del presupuesto institucional y sus modificaciones a lo largo del año fiscal. Santiago (2018) manifiesta que se trata del comienzo de actividades destinadas a maximizar los recursos con que cuenta a fin de lograr la obtención de bienes y servicios que permitan alcanzar objetivos específicos. En esta fase se lleva a cabo el asignar recursos, la cual lleva a cabo acorde al límite presupuestario aprobado. Además, se ejecutan actividades planificadas para lograr los objetivos establecidos, basándose en los gastos acumulados del presupuesto aprobado. Asimismo, se

presentan informes periódicos sobre la ejecución presupuestaria. Morales et al. (2018) indican que los entes estatales se desarrolla esta actividad con el propósito de la obtención de bienes y servicios orientados a la satisfacción de los requerimientos de la ciudadanía y su contribución con el desarrollo económico del Estado. González y Torres (2020), afirman que es importante llevar a cabo una ejecución eficiente del presupuesto durante el año fiscal con el fin de obtener altos beneficios orientados a la mayor cantidad posible de quienes han de beneficiarse. El Ministerio de Economía y Finanzas (2018), a través del D.L. N° 1440 en relación con el Sistema Nacional de Presupuesto Público establece mediante el titular, referida a la institución y del responsable de la Oficina de Presupuesto o de quien desarrolle la referida actividad, llegan a ser los responsables de los programas presupuestales y unidad ejecutora, en ella llega a contemplarse las fases de certificación, compromiso, devengado y pago. Ellas llegan a considerarse a razón de dimensiones en la presente. La certificación presupuestal; refiere el Ministerio de Economía y Finanzas (2018), como procedimiento administrativo contando con el objetivo de garantizar que el presupuesto disponible tenga suficiencia en cubrir todos los gastos previstos dentro del presupuesto correspondiente al ejercicio fiscal. Es esencial para llevar a cabo pagos, firmar acuerdos o adquirir compromisos. El compromiso, de acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2018), es el acuerdo formal de adquirir una cantidad específica de bienes o servicios mediante un contrato, después de cumplir con los procedimientos administrativos y la legalidad necesaria. Durante ella, se utilizan créditos presupuestarios previamente certificados a fin de lograr respaldo en el presupuesto con aprobación y sus respectivas revisiones. Los compromisos se llevan a cabo por la totalidad del monto de la obligación contractual y procede con ejecutarla después de cumplimiento de las obligaciones legales aplicables. El devengado, según llega a referir el Ministerio de Economía y Finanzas (2018), es un acto administrativo que confirma la obligación de pago después de que se han ejecutado los servicios correspondientes. Este proceso se lleva a cabo después de que se haya verificado que se cumpla con las obligaciones a través de la certificación de los documentos correspondientes, lo que establece derechos al acreedor. El reconocer las referidas obligaciones llega a afectar los presupuestos de los entes y, la instancia final, el implementarla. A fin de registrar los devengos de modo presupuestario, es

indispensable confirmar que los servicios se han prestado de manera efectiva, ya sea a través de la entrega de algún bien o ejecución de obras. El paso previo, se llega a emitir una constancia de que se ha cumplido por parte del área correspondiente. Lo referido se halla regulada por el Sistema Nacional de Tesorería y Sistemas de Administración Financiera. El pago según el MEF (2018), se trata del proceso de cancelar total o parcialmente el importe de una obligación reconocida, el cual se lleva a cabo a través de la documentación oficial, como el comprobante de pago. Cabe destacar que se establece la prohibición de hacer el pago de deuda que no hayan sido previamente contraídas, y se encuentran reguladas por el Sistema Nacional de Tesorería (MEF, 2018). Sánchez (2018), manifiesta que, la noción de satisfacción no se limita únicamente a satisfacer requerimientos, expectativas y deseos, sino que también implica un aspecto humano, y puede ser subjetiva o estar condicionada por adjetivos. De León y Ábrego (2020), explican que la satisfacción del usuario se entiende como el nivel en que se cumplen las prestaciones ofrecidas orientadas a la satisfacción de expectativas y requerimientos de beneficiarios, las cuales están vinculadas con las aspiraciones y deficiencias personales. El grado de satisfacción que alcanza un individuo puede ser diferente incluso si se encuentra en el mismo entorno, ya que depende de la capacidad de generar una experiencia positiva para los usuarios y la comunidad en relación con los servicios que se brindan. Kotler y Armstrong (2017), se indica que, al hablar de la satisfacción del cliente, esta está relacionada con el rendimiento percibido del producto o servicio en comparación con las expectativas del comprador. Se ha comprobado que un alto nivel de satisfacción del consumidor puede dar lugar a una mayor fidelidad del cliente y, por lo tanto, a un mejor desempeño empresarial. En resumen, se trata del grado en que el rendimiento percibido por el cliente cumple con las expectativas del comprador. Desmal et al. (2022), se puede expresar que definen la satisfacción del cliente como una evaluación que este realiza después de consumir un producto o servicio, basándose en la comparación entre sus expectativas previas a la compra y su percepción del desempeño durante y después de la experiencia de consumo. Es decir, se trata de una evaluación posterior al consumo que tiene en cuenta la experiencia previa y actual del cliente con el producto o servicio. Al referir a las dimensiones de la satisfacción del usuario, Zeithaml y Bitner (2002), llegan a

considerar a las siguientes: **Fiabilidad:** Se puede decir que la satisfacción del cliente está estrechamente relacionada con el cumplimiento de las promesas que la organización hace a sus clientes de manera precisa y confiable. No basta con ofrecer un servicio, sino que se debe cumplir con las expectativas y beneficios que el servicio promete al usuario. Si una empresa es confiable, disminuirá la probabilidad de perder clientes o de que los clientes tengan una percepción negativa de la organización. La fiabilidad se refiere a que la empresa cumple con lo prometido, ofrece el servicio, resuelve problemas y establece precios. Los clientes tienen una mayor predisposición a hacer negocios con empresas que cumplen sus promesas, especialmente en relación con los atributos del servicio brindado. **Capacidad de respuesta** Se la considera como la 'responsabilidad', que se define como la habilidad de colaborar con los clientes para brindar servicios efectivos y eficientes, y de responder a cualquier necesidad o reclamo generado durante el proceso de prestación de servicios. Es la imagen que proyecta directamente a los usuarios sobre su capacidad de proporcionar lo que se requiere en cualquier circunstancia en la que sea necesario, mencionando a: a) brindar servicio con rapidez; b) contestar de manera inmediata las llamadas telefónicas de usuarios; c) flexibilidad a fin de brindar comodidad a lo requerido por el usuario; d) remitir inmediatamente los datos solicitados; e) brindar entrevistas en períodos cortos convenientemente; y, f) tener el suficiente personal con disponibilidad de atender al usuario. **Seguridad:** Se trata de la percepción del cliente sobre la competencia, amabilidad y confiabilidad de los trabajadores que proporcionan el servicio, lo que se refleja en la sensación de seguridad y tranquilidad del cliente. Esto es especialmente importante en servicios considerados de alto riesgo o cuando los clientes están preocupados por la confidencialidad de su información. Por ejemplo, en servicios médicos o financieros, donde los clientes necesitan confiar en la competencia y confidencialidad del proveedor del servicio. **Empatía:** es definidas como capacidad de brindar atención personalizada a los clientes, considerándolos únicos y singulares. La importancia de esta dimensión radica en la necesidad del cliente de sentirse relevante, y en función de esto, se trabaja en la percepción que se desarrolla en cada uno de ellos. La empatía se trata de transmitir un servicio personalizado que se adapte a los gustos del cliente, comprendiendo sus necesidades y haciendo que se sientan importantes y entendidos por la

organización. En las organizaciones pequeñas que brindan servicios, el personal a menudo cuenta con información del cliente, lo que les permite establecer relaciones basadas en conocer y comprender sus necesidades y preferencias. Elementos tangibles: es importante ya que influye en la calidad del servicio al referirse a los aspectos físicos de las instalaciones de la empresa. Esto incluye la infraestructura, los equipos utilizados, el personal que presta el servicio y los materiales utilizados. Estos elementos tangibles son a menudo utilizados por las empresas de servicios para mejorar su imagen y establecer estrategias de calidad del servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo: la investigación llegó a ser aplicada, acorde a lo que refiere el Concytec (2018), ella cuenta con la finalidad de lograr formas, métodos o técnica orientadas a lograr la satisfacción de necesidades específicas llegando a ser reconocidas mediante el conocimiento científico.

Diseño: el estudio fue No experimental, a ello que, Hernández y Mendoza (2018), refieren que se da cuando en ella se desarrolló sin llegar a manipular las variables, midiendo fenómenos y variables cuando ocurren de modo natural con el fin de analizarlos.

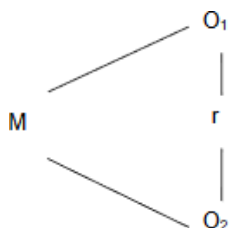
Además, fue transversal, refiriendo Arias (2021), que este diseño realiza el recojo de datos en un solo momento y un momento único. Viene a ser a razón de tomar una radiografía permitiendo describirla en la investigación, ha de alcanzarse en estudios exploratorios, descriptivos y correlaciones.

El estudio llegó a ser cuantitativa, ante lo cual Hernández et al. (2014), manifiestan que se emplea con el propósito de verificar hipótesis a través de mediciones numéricas y analizarla estadísticamente, cuya finalidad es el establecimiento de patrones de conducta y validar teorías.

Alcanzó a ser correlacional, Bernal (2016) señala que mantiene el propósito de mostrar o examinar la relación entre variables, sin tener que realizar la explicación del origen de la causa.

Figura 1

Diseño de la investigación.



Nota. La figura llega a representar el diseño que ha se usarse en la investigación.

Dónde:

M = Muestra

O₁ = Variable 1

r = relación entre variables

O₂ = Variable 2

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Ejecución presupuestal

Definición conceptual:

Las instituciones estatales llevan a cabo la ejecución presupuestaria con la finalidad de adquirir bienes y servicios orientadas a la satisfacción de requerimientos de la ciudadanía y contribuir al desarrollo económico del país (Morales et al., 2018).

Definición operacional:

Procedimiento de asignar recursos para fines programados, los que son medidos a través de las dimensiones de la variable, estableciendo una escala de Likert.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Se puede afirmar que la satisfacción del cliente está ligada a la percepción del rendimiento del bien o servicio en comparación con aquellas expectativas de quien realiza la compra. Investigaciones realizadas han evidenciado que un nivel elevado de satisfacción del consumidor puede generar una mayor fidelidad del cliente, lo que se traduce en una mejora del desempeño empresarial. En síntesis, se trata del nivel de concordancia entre el

desempeño percibido por el cliente y sus expectativas. (Kotler y Armstrong, 2017)

Definición operacional:

Procedimiento de lograr satisfacer necesidades y expectativas de cierta cantidad de individuos que son medidos por medio de las dimensiones de la variable, para lo cual se hace uso de la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

De acuerdo con lo referido por Arias (2021), viene a ser un conjunto infinito o finito de sujetos con ciertas particularidades que tienen similitud o común entre sí. En el presente estudio la población considerada para la primera variable alcanza a los funcionarios quienes desarrollan los diversos procesos administrativos en cumplimiento del presupuesto asignado, lo cual alcanza a la cantidad de 36, y para la segunda variable se considera a 52367 ciudadanos del distrito de Independencia.

Criterios de inclusión: se llegó a incluir a la totalidad de funcionarios entre gerentes y sub-gerentes, además de los ciudadanos mayores de 18 años del distrito de Independencia.

Criterio de exclusión: no se excluye a ningún ciudadano del referido distrito.

Muestra: de acuerdo con lo referido por Vara (2015), se refiere a un grupo de casos obtenidos de una población mediante un método de selección lógico, siendo siempre una parte representativa de la población. Si existen múltiples poblaciones, entonces se tendrán varias muestras correspondientes a cada una de ellas. En relación con la primera variable, se considera a los 36 funcionarios entre gerentes y subgerentes y en la segunda variable se llegó a la determinar una muestra de 381 ciudadanos del distrito de Independencia, obtenido mediante la fórmula de poblaciones finitas, siendo:

$$n = \frac{Z^2pqN}{(E^2(N-1) + Z^2pq)}$$

Dónde:

N = cantidad de pobladores

Z = 1.96 = al nivel de confianza 95%

E = 5 % = error

p = 50 % probabilidad a favor

q = 50 % probabilidad en contra

n = muestra

Reemplazando se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(52367)}{(0.05)^2(52367-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{50293.2668}{131.8754} = 381.3695 \approx 381$$

Muestreo: en función a lo manifestado por Vara (2012), es el proceso de seleccionar una muestra de la población, siendo posible llegar a contactarse con ellas, en la presente se recurrió al muestreo no probabilístico en la primera variable y de probabilístico simple en la segunda.

La unidad de análisis: según manifiestan Hernández y Mendoza (2018), se refiere a la entidad o elemento del cual se obtendrá la información o datos finales, lo cual generalmente es lo mismo, aunque en algunos casos puede no ser así. En el estudio fue encuentra integrada por los funcionarios y ciudadanos de la municipalidad distrital de Independencia. A razón de proceder con la correlación de las variables, se procedió a trabajar con una muestra de 36 trabajadores y usuarios del municipio distrital.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica: la selección de la técnica en la presente fue la encuesta, respecto a ella Arias (2021), Se trata de una técnica que utiliza un instrumento

denominado cuestionario para obtener información sobre las opiniones, comportamientos o percepciones de las personas, y está dirigido exclusivamente a ellas.

Instrumento: según manifiesta Arias (2021), se trata de un recurso habitualmente empleado en investigaciones científicas para recopilar información. Consiste en una lista de preguntas numeradas y opciones de respuesta para que el encuestado seleccione. En el estudio con el fin de recopilar la información se procedió con la elaboración de instrumentos que consta de dos cuestionarios relacionadas a ambas variables.

Validez: de acuerdo con lo manifestado por Vara (2012), La validez de un instrumento se refiere a su capacidad real de medir la variable que se propone medir. En otras palabras, se trata del nivel de confianza que se tiene en que el instrumento llega a medir de acuerdo con el requerimiento. Ella proporciona una base sólida que permitió interpretar los resultados alcanzados mediante el uso del instrumento, la misma se validó por medio del juicio de expertos.

Confiabilidad: respecto a lo mencionado por Vara (2015), la fiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de resultados alcanzados mediante la aplicación repetida de un instrumento en la misma situación o sujeto. Viene a ser la competencia del instrumento de generar hallazgos consistentes en tanto llegue a aplicarse varias veces bajo situaciones parecidas. A fin de determinarla se procedió a realizar la prueba piloto haciendo uso del SPSS v. 27, la cual permitió alcanzar el valor de Alpha de Cronbach.

3.5 Procedimiento:

Con posterioridad a la observación del problema que se presentan en relación a la ejecución del presupuesto de parte de la entidad en estudio, que se traduce en el descontento de la ciudadanía permitió generar el título del estudio, para lo cual se procedió con solicita a la institución el permiso correspondiente para el recojo de la información, contando con el compromiso y la aprobación generosa de la entidad, se elaboraron los respectivos

instrumentos las que permitirán recabar los datos, no sin antes someterlos a ser validada respectivamente mediante el juicio de expertos y al nivel de confiabilidad acorde al valor del Alfa de Cronbach. Luego, se procedió a informar a los ciudadanos del referido distrito respecto al objeto del estudio y su respectivo manejo anónimo y confidencial de la información proporcionada; estos datos serán tabulados en el respectivo software para su correspondiente análisis, los que nos permitieron obtener datos a fueron interpretados, para luego formular las conclusiones y recomendaciones y tengan en consideración las autoridades de la entidad a fin de establecer mejorar en beneficio de la institución.

3.6 Métodos de análisis de datos:

El método utilizado en el procesamiento y análisis fue proceder con el tabulado de datos en el software Excel, que de acuerdo al orden y sistematización permitió trasladar algunos resultados al estadístico SPSS, software que permite realizar un análisis mediante la estadística descriptiva, la cual permitió tener tablas de frecuencias y en la estadística inferencial procedió con analizar mediante la prueba de normalidad, en tanto los datos llegaron a ser no paramétricos, la fiabilidad de los instrumentos, además de la contrastación de la hipótesis planteada mediante el coeficiente de correlación acorde a lo hallado en la prueba de normalidad, alcanzando a la determinación de existencia de relación entre las variables estudiadas.

3.7 Aspectos éticos:

Durante el procedimiento de la investigación se recurrió a los principios básicos de la ética que rigen toda investigación, siendo el primero el respeto a las personas; es decir, a de tratarse a las personas en razón de llegar a ser autónomo, procediendo a su protección respecto a alguna vulnerabilidad. La beneficencia, la cual refiere a no permitir que se genere daño alguno a la persona, procediendo a maximizar los beneficios y minimizar riesgos posibles para el mismo. Además de entenderla a razón de obligatoriedad de parte de

quien realiza investigación. Justicia; la que hace referencia a establecer un trato justo a todos los individuos, realizando la distribución de beneficios de manera equitativa en la investigación. Además, aquellos valores que rigen el actuar de los individuos como la veracidad, responsabilidad, empatía y otros, finalmente, se considera la directiva establecida por la Universidad César Vallejo, teniendo como orientador en el procedimiento de la investigación.

IV. RESULTADOS

En la estadística descriptiva, tenemos

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la ejecución presupuestal.

Ejecución presupuestal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	17	47.2%	47.2%
Regular	14	38.9%	86.1%
Buena	5	13.9%	100.0%
Total	36	100.0%	

Interpretación: De la tabla 2 se desprende que de los funcionarios encuestados el 47.2% consideran que la ejecución presupuestal es mala, en tanto el 38.9% la ubica como regular y sólo el 13.9% la considera como buena.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la ejecución presupuestal.

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	21	58.3%	58.3%
Media	12	33.3%	91.6%
Alta	3	8.4%	100.0%
Total	36	100.0%	

Interpretación: De la tabla 3 se evidencia que de los usuarios encuestados el 58.3% llega a ubicar a la satisfacción del usuario en el nivel bajo, el 33.3% la ubican como media y sólo el 8.3% la ubica en el nivel alto.

Prueba de normalidad:

Tabla 4

Normalidad de datos.

	Shapiro-Wilk			Prueba de hipótesis
	Estadístico	gl	Sig.	
Ejecución presupuestal	0.769	36	0.001	Rho de Spearman
Tangibilidad	0.696	36	0.001	
Fiabilidad	0.696	36	0.001	
Capacidad de respuesta	0.696	36	0.001	
Seguridad	0.712	36	0.001	
Empatía	0.705	36	0.001	
Satisfacción del usuario	0.712	36	0.001	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: A fin de continuar con la contrastación de hipótesis se desarrolló la prueba de normalidad de los datos recabados, luego de su análisis se llegó a obtener el valor sig. = 0.001 de las variables y dimensiones, lo cual demuestra que se cuenta con datos no paramétricos, lo cual nos lleva a hacer uso de correlación Rho de Spearman a fin de proceder con la contrastación de la hipótesis, por cuanto no cumple el supuesto de normalidad.

Estadística inferencial:

Tabla 5

Correlación entre la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario.

		Ejecución presupuestal	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Ejecución presupuestal	1.000	,844**
			0.001
		36	36
	Satisfacción del usuario	,844**	1.000
		0.001	
		36	36

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

Interpretación: Del análisis de los datos, se llega a obtener el valor de $p = 0.001$, lo cual demuestra que existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario; además de haber obtenido la correlación de Spearman = 0.844, la cual demuestra que la relación es positiva considerable, ambos datos conllevan a la aceptación de la hipótesis general.

En relación con los objetivos específicos, obtenemos:

Tabla 6

Correlación entre la ejecución presupuestal y la tangibilidad.

			Ejecución presupuestal	Tangibilidad
Rho de Spearman	Ejecución presupuestal	Coeficiente de correlación	1.000	,816**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	36	36
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,816**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	36	36

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

Interpretación: Luego del análisis de los datos, se llega a obtener el valor de $p = 0.001$, lo cual demuestra que existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la tangibilidad; además de haber obtenido la correlación de Spearman = 0.816, la cual demuestra que la relación es positiva considerable, ambos datos conllevan a la aceptación de la primera hipótesis específica.

Tabla 7

Correlación entre la ejecución presupuestal y la fiabilidad.

			Ejecución presupuestal	Fiabilidad
Rho de Spearman	Ejecución presupuestal	Coeficiente de correlación	1.000	,816**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	36	36
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,816**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	36	36

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

Interpretación: Luego del procedimiento del análisis de los datos, se obtuvo el valor de $p = 0.001$, demostrando que existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la fiabilidad; además de haber obtenido la correlación de Spearman = 0.816, la que evidencia que la relación es positiva considerable, los datos permiten aceptar la segunda hipótesis específica.

Tabla 8*Correlación entre la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta.*

			Ejecución presupuestal	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Ejecución presupuestal	Coeficiente de correlación	1.000	,816**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	36	36
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,816**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	36	36

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

Interpretación: Luego del procedimiento del análisis de los datos, se obtuvo el valor de $p = 0.001$, demostrando que existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta; además de haber obtenido la correlación de Spearman = 0.816, evidenciando que la relación es positiva considerable, los hallados permiten aceptar la tercera hipótesis específica.

Tabla 9*Correlación entre la ejecución presupuestal y la seguridad.*

			Ejecución presupuestal	Seguridad
Rho de Spearman	Ejecución presupuestal	Coeficiente de correlación	1.000	,761**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	36	36
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,761**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	36	36

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

Interpretación: Luego de analizar datos, se obtuvo el valor de $p = 0.001$, demostrando que existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la seguridad; asimismo de haber obtenido la correlación de Spearman = 0.761, ella evidencia que la relación es positiva considerable, ambos resultados permiten aceptar la cuarta hipótesis específica.

Tabla 10*Correlación entre la ejecución presupuestal y la empatía.*

			Ejecución presupuestal	Empatía
Rho de Spearman	Ejecución presupuestal	Coefficiente de correlación	1.000	,834**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	36	36
	Empatía	Coefficiente de correlación	,834**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	36	36

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

Interpretación: Luego del análisis de datos, se obtuvo el valor de $p = 0.001$, demostrando que existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la empatía; asimismo, se obtuvo la correlación de Spearman = 0.834, ella evidencia que la relación es positiva considerable, estos resultados permiten aceptar la quinta hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo general, luego de proceder con analizar la información obtenida, los resultados hallados permiten manifestar que existe relación significativa positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Distrito de Independencia, año 2023 la aseveración se sustenta en haber hallado el p-valor = 0.001; asimismo, el valor de Spearman = 0.844, tales resultados llegan a relacionarse con lo hallado por Santos (2020), en su estudio llega a concluir que mediante el análisis estadístico Rho de Spearman = 0.886 determina la correlación positiva alta entre el presupuesto por resultados y la satisfacción; además, el valor de p llegó a ser menor a 0.05; cifra que permite demostrar la relación del presupuesto por resultados y la satisfacción. Además, Garay (2022), en su investigación concluye que hay evidencia estadística que permite llegar a la afirmación de que hay relación de la gestión del presupuesto público y satisfacción del usuario, al haber obtenido el p-valor = 0.000, resultando ser menor al 5%, además, el coeficiente Rho de Spearman = 0.777, la misma que permite aseverar que el grado de asociación de ambas alcanza a ser positiva alta. Ante estos resultados González y Torres (2020), llegan a manifestar que es importante llevar a cabo una ejecución eficiente del presupuesto durante el año fiscal con el fin de obtener altos beneficios orientados a la mayor cantidad posible de quienes han de beneficiarse. De otro lado, Kotler y Armstrong (2017), indican que, al hablar de la satisfacción, ella se encuentra relacionada con el rendimiento percibido del producto o servicio en comparación con las expectativas del comprador. Se ha comprobado que un alto nivel de satisfacción del consumidor puede dar lugar a una mayor fidelidad del cliente y, por lo tanto, a un mejor desempeño empresarial. Lamentablemente se evidencia que la entidad no cumple con una ejecución adecuada de su presupuesto, dejando de atender las necesidades de la ciudadanía, la que se traduce en alcanzar la satisfacción de los usuarios.

En relación al primer objetivo específico, con posterioridad al análisis de la información obtenida, los resultados hallados permiten manifestar que existe relación significativa positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la tangibilidad en una municipalidad distrital del Distrito de Independencia, lo aseverado se

sustenta en haber hallado el p -valor = 0.001; además del valor de Spearman = 0.816, estos resultados llegan a tener cierta relación con lo hallado por López y Torres (2020), en su investigación concluye que la falta de asignación adecuada del presupuesto de inversión pública y la tardía atención a las necesidades de bienes y servicios de las áreas usuarias son factores limitantes para la ejecución presupuestaria, lo que a su vez afecta la satisfacción de los usuarios de la municipalidad, donde lo hallado se basan en que el 56,1% refieren la inadecuada asignación del presupuesto y 52,1% señaló que la tardía atención a las necesidades de bienes y servicios de las áreas usuarias también limita la ejecución presupuestaria; contando con un coeficiente del 62,7%. A lo que Zeithaml y Bitner (2002), llegan a considerar a la tangibilidad como importante debido a que llega a influir en la calidad del servicio al referirse a los aspectos físicos de las instalaciones de la empresa; ella, llega a concluir a la infraestructura, los equipos utilizados, el personal que presta el servicio y los materiales utilizados. La municipalidad al no llegar a invertir sus recursos de lo presupuestado, no evidencia infraestructura alguna, menos en servicios adecuados prestados a la población, generando gran descontento en ellos.

Al mencionar al segundo objetivo específico, luego del análisis de la información, los resultados hallados nos llevan a aseverar que existe relación significativa positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la fiabilidad en la municipalidad distrital del Distrito de Independencia, dicha aseveración se sustenta en haber hallado el p -valor = 0.001; además del valor de Rho de Spearman = 0.816; lo hallado tiene similitud con lo hallado por Mendoza (2020), quien en su investigación llega a la conclusión de que existe relación entre la inversión pública y fiabilidad llegando a mostrar una correlación positiva moderada con un valor de Spearman de 0,690 y un valor bilateral de significación de 0,540. Ante lo cual Zeithaml y Bitner (2002), mencionan que la Fiabilidad se encuentra estrechamente relacionada con el cumplimiento de las promesas que la organización hace a sus clientes de manera precisa y confiable. No basta con ofrecer, sino que se hace necesario llegar a cumplir con las expectativas y beneficios de lo que se promete al usuario. Si una empresa llega a ser confiable, disminuirá la probabilidad de perder clientes o

usuarios, además que ellos tengan una percepción negativa de la organización. La autoridad del municipio, antes, durante y después de ser elegido realiza ofrecimientos en función a la inversión de los recursos con que cuenta sobre las necesidades de la población, la cual no se cumple, generando incumplimiento de promesas, lo cual debilita la imagen de la institución.

Al hacer mención al tercer objetivo específico y, luego del análisis de la información, los resultados hallados permiten afirmar que existe relación significativa positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta en una municipalidad distrital del Distrito de Independencia, dicha aseveración tiene sustento en haber hallado el p-valor = 0.001; además del valor de Rho de Spearman = 0.816; esto, llega a diferenciarse de lo hallado por Mendoza (2020), quien en su estudio llega a la conclusión de la existencia de relación entre la inversión pública y capacidad de respuesta es negativa con un coeficiente de correlación de Spearman de -0,210 y un valor bilateral de significación de 0,850. A estos hallazgos, Zeithaml y Bitner (2002), mencionan que la capacidad de respuesta es considerada como la responsabilidad, se define como la habilidad de colaborar con los usuarios para brindar servicios efectivos y eficientes, y de responder a cualquier necesidad o reclamo generado durante el procedimiento de la misma. Es la imagen que se proyecta directamente a los usuarios sobre su capacidad de proporcionar lo que se requiere en cualquier circunstancia necesaria. Siendo una función primordial la atención a las necesidades y deseos de la ciudadanía de parte de la municipalidad, y que esta deba ser ejecutada con eficiencia y eficacia, la cual no evidencia capacidad de respuesta ante tales necesidades.

Respecto al cuarto objetivo específico y, luego del análisis de la información, los resultados hallados permiten afirmar que existe relación significativa positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la seguridad en una municipalidad distrital del Distrito de Independencia, la aseveración llega a sustentarse en haber hallado el p-valor = 0.001; de otro lado, al valor de Spearman = 0.761; ella llega a tener similitud con lo hallado por Mendoza (2020), quien en

su estudio llegó a determinar que la relación entre inversión pública y seguridad es baja y negativa, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0,131 y un valor bilateral de significación de 0,241. A estos hallazgos, Zeithaml y Bitner (2002), mencionan que la seguridad hace referencia a la percepción del usuario sobre la competencia, amabilidad y confiabilidad de lo brindado por los trabajadores, lo que se refleja en la sensación de seguridad y tranquilidad del cliente. Es aspecto de suma importancia para toda organización, pero que en la municipalidad no se toma en cuenta, pues es una de las entidades con mayor cantidad de quejas por una inadecuada prestación de servicios.

En relación al quinto objetivo específico y, con posterioridad al análisis de la información, lo hallado permiten aseverar que existe relación significativa positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la empatía en una municipalidad distrital del Distrito de Independencia, hecho que se sustenta en haber determinado el p-valor = 0.001; además del valor de Spearman = 0.834; lo hallado cuenta discrepancia a lo hallado por Mendoza (2020), quien en su investigación llega a concluir que mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se encontró que la inversión pública tiene una relación negativa con la satisfacción del usuario, habiendo determinado el coeficiente de correlación en -0,210 y un valor bilateral de significación de 0,850. Ante lo cual Zeithaml y Bitner (2002), mencionan que la empatía es la capacidad de brindar atención personalizada a los clientes, considerándolos únicos y singulares. La importancia radica en la necesidad del cliente o usuario de sentirse relevante, y en función de esto, se trabaja en la percepción que se desarrolla en cada uno de ellos, transmitiendo servicio personalizado que se adapte a los gustos del cliente, comprendiendo sus necesidades y haciendo que se sientan importantes y entendidos por la organización. Lograr que el usuario llegue a sentirse con importancia por el servicio que le brinda la municipalidad es una tarea complicada que aún no ha logrado alcanzarla.

VI. CONCLUSIONES

- Primero En relación con el objetivo general de la investigación se concluye que se pudo determinar la relación significativa, positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario, luego de hallar el p-valor = 0.001 y el de Spearman = 0.844; aceptando la hipótesis de la investigación.
- Segundo Respecto al primer objetivo específico de la investigación, se concluye que se pudo determinar la relación significativa, positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la tangibilidad, al obtener el p-valor = 0.001; además del valor de Spearman = 0.816.
- Tercero A razón del segundo objetivo específico, se concluye que se determinó la relación significativa, positiva considerable de la ejecución presupuestal y la fiabilidad, al obtener el p-valor = 0.001; además del valor de Spearman = 0.816.
- Cuarto Respecto del tercer objetivo específico, se concluye que se halló relación significativa, positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta, al obtener el p-valor = 0.001; además del valor de Spearman = 0.816.
- Quinto En relación con el cuarto objetivo específico, se concluye que se halló relación significativa, positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la seguridad, hecho que se basa en el p-valor = 0.001; y el valor de Spearman = 0.761.
- Sexto Finalmente, respecto al quinto objetivo específico, se llega a concluir que se halló relación significativa, positiva considerable entre la ejecución presupuestal y la empatía, hecho que se evidencia en haber obtenido el p-valor = 0.001; y de otro lado el valor de Spearman = 0.834.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero Se recomienda al alcalde y sus funcionarios de la municipalidad distrital de Independencia a prestar debida atención en ejecutar el presupuesto con que cuenta la entidad en atención a las necesidades latentes que permitan solucionar los problemas de la población del distrito.
- Segundo Se recomienda al alcalde y sus funcionarios de la municipalidad distrital de Independencia a generar proyectos de inversión y ejecutarlas, siendo evidencia de la inversión de su presupuesto.
- Tercero Se recomienda al alcalde y sus funcionarios de la municipalidad distrital de Independencia a generar confianza en la población a través de una mejor distribución de sus recursos en atención a las necesidades de los mismos.
- Cuarto Se recomienda al alcalde y sus funcionarios de la municipalidad distrital de Independencia establecer una política de respuesta inmediata a los requerimientos de la población, considerando la eficiencia y eficacia en su actuar.
- Quinto Se recomienda al alcalde y sus funcionarios de la municipalidad distrital de Independencia desarrollar programas de capacitación al personal en temas de atención a los usuarios.
- Sexto Se recomienda al alcalde y los funcionarios de la municipalidad distrital de Independencia a establecer una política de atención personalizada hacia los usuarios que acuden con regularidad.

REFERENCIAS

- Arévalo, J. (2021). Gestión de infraestructura vial urbana y satisfacción de los usuarios del jirón San Pedro, Tarapoto – 2021. (Tesis de titulación) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67628>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (Primera edición) Enfoques Consulting E.I.R.L.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (Cuarta edición). Pearson Educación.
- ComexPerú (2022). Reporte eficacia del Gasto Público. <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-eficacia-008.pdf>
- Concytec (2018). *Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la Ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. El peruano.
- De León, M., y Ábrego, M. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*. 2(2), 71-88. <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589/1192>
- Desmal, A., Hamid S., Othman. M. y Zolait. A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *Peer J Computer Science*. Sci. 8:e1074 DOI 10.7717/peerj-cs.1074
- Dessler, G. (2005). *Qué es compensación dentro de la administración de recursos humanos*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/que-es-compensacion-dentro-de-laadministracion-de-recursos-humanos/>
- Diaz, D. (2021). *Influencia del Estrés Laboral en la Intención de rotación de los colaboradores del área de ventas de una Entidad Bancaria Privada - Chiclayo 2020* (Tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio De

Mogrovejo

Chiclayo.

Perú.

<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4192>

Domínguez, M. (2015). *Análisis de las causas de Rotación de Personal de la empresa Holcrest S.A.S Medellín*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Medellín. Colombia.
https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2263/T_MBA_43.pdf?sequence=1

Donoso, S., Reyes, D., Pincheira, G. y Arias, O. (2019). "La Ejecución del Gasto del Nuevo Sistema de Educación Escolar Pública en Chile 2018-2019: Disonancias entre la letra y espíritu de la reforma", en *Propuesta Educativa*, Año 28, núm. 52, pp. 41 a 56.

Eraszo, K. J. (2018). *La rotación del personal influye en la calidad del servicio en la empresa bambos-Pueblo Libre, 2018*. (Tesis de licenciatura) Universidad César Vallejo
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31130/Eraszo_AKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, J. y Calderón, G. (2017). *Modelo Demandas-Control-Apoyo social en el estudio del estrés laboral en el Perú*. *Rev. Med. Hered.* 2017; 28(4): 281-282.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2017000400014&lng=es.

Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). *Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas*. *Daena: International Journal of Good Conscience.* 3(2): 65-99. <http://www.spentamexico.org/v3-n1/3%281%29%2065-99.pdf>

Franklin E. y Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. (Primera edición) Pearson Educación.

Galarza T., J. (2000): *Administración Contemporánea*. Mc Graw Hill.

Garay, O. (2022). *Gestión del presupuesto público y satisfacción del usuario, en la Municipalidad Distrital de San Marcos, 2022*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99062>

- Gonzales, F. (2022). Gobiernos regionales: 13 de 25 regiones han gastado menos de la mitad de sus fondos en inversión pública en lo que va de 2022. <https://rpp.pe/politica/estado/gobiernos-regionales-13-de-25-regiones-han-gastado-menos-de-la-mitad-de-sus-fondos-en-inversion-publica-en-lo-que-va-de-2022-noticia-1443875>
- González, M., Narváez, C. Erazo, J. & Torres, M. (2020). Transparency and effectiveness in budget execution and public procurement in cantonal governments. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.716>
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: Principios y aplicaciones*. (Cuarta edición) McGraw Hill Education.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. (12ª edición) CENGAGE Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición). McGraw Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Primera). Mc Graw Hill Education.
- Hernández, S., Cruz, Z., Meza, M., y Cruz Neutro, L. (2017). *Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte*. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(11), 43–50.
- Kotler. P. y Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing*. (Decimotercera edición). Pearson Educación.
- López, T. D., y Torre, C. C. (2020). Ejecución presupuestal en el grado de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Tarica, años 2015–2016. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Masaquiza, T.; Palacios, A. y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *U Israel Revista científica*, vol.7, n.3, pp.51-65.

- Medina, N. (2018). Los procesos didácticos para la planificación de una sesión de aprendizaje. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; <https://acortar.link/INjcJO>
- Mendoza (2020). Inversión pública y satisfacción en usuarios del proyecto con código 234540 de la Municipalidad distrital de Morales. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48311>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público. Aprobado por Decreto Legislativo N° 1440, 16 de setiembre de 2018.
- Montenegro y Chiappe (2020). Ejecución presupuestal descentralizada y letalidad por Covid-19 en Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2020;37(4):781-2. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v37n4/1726-4642-rins-37-04-781.pdf>
- Morales, J., Coyla M., Vargas N., Ramos J., Quispe D., Huanca J. (2018). Level of Budget Execution According to the Professional Profile of Regional Governors Applying Machine Learning Models. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(11), pp.302-309.
- Navarro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión organizacional en la ejecución presupuestal Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 4(2), pp.1053-1071. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.138.
- Paredes, L. (2020). Ejecución presupuestal y calidad del gasto público en la Municipalidad Distrital de Shamboyacu – 2019. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48385/Paredes_UL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raudla, R. & Douglas, J.W. (2022). Austerity and budget execution: control versus flexibility. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, Vol. 34 No. 2, pp. 292-309.

- Reinoso, Y., y Pincay, D. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar. *Digital Publisher*, 5(2), 14.
- Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez para su medición. Universidad Sergio Arboleda, 2018.
- Santiago, N. (2018). *Formulación de Presupuestos*. (Primera edición) Editorial Pío XII.
- Santos, J. (2020). Presupuesto por resultados y satisfacción de los estudiantes y personal, facultad de ciencias físicas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Tesis de titulación) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85119>
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación Científica*. (Primera edición). Bioestadístico.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. (Tercera edición). Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Lima.
- Vara, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis*. (Primera edición). Empresa Editora Macro EIRL.
- Zeithaml, V., y Bitner, M. (2002). Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. (Segunda edición) McGraw-Hill

ANEXOS
Anexo 1: Matriz de consistencia

Ejecución presupuestal y satisfacción del usuario en una municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e Instrumentos
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?	Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.	Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.	Técnica: Encuesta

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?	Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.	Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la capacidad de respuesta en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.
¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la empatía en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?	Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la empatía en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.	Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la empatía en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.
¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y los elementos tangibles en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?	Determinar la relación entre ejecución presupuestal y los elementos tangibles en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.	Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y los elementos tangibles en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.
¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la seguridad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?	Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la seguridad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.	Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la seguridad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.
¿De qué manera se relaciona la ejecución presupuestal y la confiabilidad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023?	Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la confiabilidad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.	Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la confiabilidad en una Municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023.

Instrumento:
cuestionario

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones
<u>Tipo:</u>	<u>Población:</u>	Dimensiones:
Aplicada, descriptiva	N1: 52367 pobladores.	Ejecución presupuestal
Transversal	<u>Muestra:</u>	Certificación del gasto
<u>Diseño:</u>	M1: 381 pobladores.	Compromiso
No experimental, correlacional		Devengado
		Pago
		Dimensiones:
		Capacidad de respuesta
		Empatía
		Satisfacción del usuario
		Elementos tangibles
		Seguridad
		Confiabilidad

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Ejecución presupuestal	La ejecución presupuestal se da por las instituciones del sector público, y se realiza para adquirir bienes y servicio con la intención de cubrir las penurias del pueblo y contribuir a las riquezas estatales (Morales et al., 2018)	Procedimiento de asignar recursos para fines programados, los que son medidos a través de las dimensiones de la variable, estableciendo una escala de Likert.	Certificación del gasto	Trámites	Cree que la Dirección General de Administración cumple con <u>solicitar y dar trámite por escrito la certificación de los gastos</u>	Ordinal
					Cree que se certifican todas las solicitudes presentadas	
				Sustento	Considera que el pedido de certificación presupuestal se encuentra adecuadamente sustentado, conforme lo indicado por el Ministerio de Economía y Finanzas	
					Considera que la certificación se modifica según la necesidad de <u>la institución</u>	
			Programación	Considera que las rebajas y anulaciones de las certificaciones presupuestales pueden realizarse con posterioridad a los <u>procesos de selección</u>		
				Cree que se realiza una adecuada programación de compromisos anual - PCA, en el módulo presupuestario del pliego de la unidad ejecutora		
			Comunicación	Cree que se comunica oportunamente la aprobación del PCA al <u>área de abastecimiento de la entidad</u>		
				Considera que las transferencias de partidas se realizan de <u>acuerdo a la priorización del gasto</u>		
			Compromiso	Considera que el área de abastecimiento de la entidad coordina con el área de presupuesto el incremento de la Programación de Compromiso Anual - PCA por la incorporación de saldos de <u>balance y/o mayores ingresos</u>		
				Considera que se cumple con lo establecido en las normas de aprobadas por el Ministerio de Economía y Finanzas para el otorgamiento de la programación de compromisos anual, en el caso de gastos corrientes		
Devengado	Conformidad	Considera que el área usuaria de la entidad luego de recibir los bienes otorga la conformidad previa verificación de las específicas <u>de gasto</u>				

		<p>Considera que el área usuaria de la entidad luego de recibir los servicios contratados, otorga la conformidad del servicio previa verificación de los términos de referencia</p>
		<p>Considera que las áreas usuarias de la entidad remiten a la Dirección General de Administración los comprobantes de pago autorizados por la SUNAT y la respectiva conformidad para generar la obligación de pago</p>
	Registro	<p>Considera que la Unidad de Contabilidad procede a registrar las obligaciones de pago en el SIAF en la fase de devengado</p> <p>Considera que todo gasto comprometido es devengado, del mismo modo considera que al final del período quedaron compromisos pendientes de ser devengados</p>
	Obligaciones	<p>Considera que la Unidad de Tesorería revisa que todo gasto devengado cuente con toda la documentación sustentatoria y se consignan las firmas de autorización para el reconocimiento de gastos</p>
Pago	Modalidad	<p>Considera que la Unidad de Tesorería procede a ingresar las obligaciones de pago en el SIAF en la fase de girado</p> <p>Considera que la Unidad de Tesorería realiza los pagos a través de depósitos de cuentas, giros de cheques o cartas órdenes a nombre del beneficiario</p>
	Control	<p>Considera que las áreas usuarias de la entidad realizan una conciliación entre los gastos comprometidos y el importe pagado</p> <p>Considera que la Oficina de Planificación y Presupuesto realiza seguimiento al avance financiero de la ejecución presupuestal de las áreas usuarias de la entidad</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Al referirse a la satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto o servicio en relación con las expectativas del comprador. Los estudios han demostrado que un alto nivel de satisfacción del consumidor puede generar una mayor lealtad del cliente, lo que a su vez conduce a un mejor desempeño de la empresa. En otras palabras, es el grado en que el desempeño percibido por el cliente cumple con las expectativas del comprador (Kotler y Armstrong, 2017)	Procedimiento de lograr satisfacer necesidades y expectativas de cierta cantidad de individuos que son medidos por medio de las dimensiones de la variable, para lo cual se hace uso de la escala de Likert.	Tangibilidad	Infraestructura	La entidad cuenta con equipos (de cómputo, muebles, audiovisuales, equipos, etc.) de apariencia moderna	Ordinal
					La infraestructura de la institución es visualmente atractiva	
			Apariencia	El personal de la entidad tiene apariencia pulcra		
				En el municipio los elementos materiales son visualmente atractivos		
			Fiabilidad	Cumplimiento	En la municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen	
					En la municipalidad cuando tengo un problema, muestran sincero interés en solucionarlo	
			Rapidez	Confianza	En la institución realizan bien el servicio a la primera vez	
					En la institución al ofrecer sus servicios no cometen errores	
			Capacidad de respuesta	Disposición	En la institución las autoridades y el personal comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	
					En la institución, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios	
Seguridad	Conducta	En el municipio los servidores siempre están dispuestos a ayudarme				
		En el municipio los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios				
				La conducta de los trabajadores del municipio, transmiten confianza a los usuarios		
				Los usuarios de la municipalidad se sienten seguros en sus transacciones con la organización		

		En la entidad, los trabajadores son siempre amables con los usuarios
	Amabilidad	Los servidores del municipio tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios
		En el municipio ofrecen a los usuarios una atención individualizada
	Atención	En la municipalidad tienen horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios
Empatía		La municipalidad cuenta con trabajadores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios
	Comprensión	Los trabajadores del municipio comprenden las necesidades específicas de sus usuarios

Anexo 3: Cuestionario

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objeto Determinar la relación entre ejecución presupuestal y la satisfacción del usuario en una municipalidad Distrital del Distrito de Independencia, año 2023; razón por la cual solicitamos su colaboración respondiendo con veracidad las siguientes interrogantes.

Sección I

Contiene información requerida respecto a usted, marque con un aspa (X) en los recuadros adecuados.

1 Sexo: Femenino Masculino

Sección II

Marque con un aspa (X) la alternativa que se ajuste mejor a su opinión, tome en consideración la escala siguiente:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	ESTRÉS LABORAL					
	Dimensión: Certificación del gasto					
1	Cree que la Dirección General de Administración cumple con solicitar y dar trámite por escrito la certificación de los gastos					
2	Cree que se certifican todas las solicitudes presentadas					
3	Considera que el pedido de certificación presupuestal se encuentra adecuadamente sustentado, conforme lo indicado por el Ministerio de Economía y Finanzas					
4	Considera que la certificación se modifica según la necesidad de la institución					
5	Considera que las rebajas y anulaciones de las certificaciones presupuestales pueden realizarse con posterioridad a los procesos de selección					
6	Cree que se realiza una adecuada programación de compromisos anual - PCA, en el módulo presupuestario del pliego de la unidad ejecutora					
	Dimensión: Compromiso					
7	Cree que se comunica oportunamente la aprobación del PCA al área de abastecimiento de la entidad					
8	Considera que las transferencias de partidas se realizan de acuerdo a la priorización del gasto					
9	Considera que el área de abastecimiento de la entidad coordina con el área de presupuesto el incremento de la Programación de Compromiso Anual - PCA por la incorporación de saldos de balance y/o mayores ingresos					
10	Considera que se cumple con lo establecido en las normas de aprobadas por el Ministerio de Economía y Finanzas para el					

	otorgamiento de la programación de compromisos anual, en el caso de gastos corrientes					
Dimensión: Devengado						
11	Considera que el área usuaria de la entidad luego de recibir los bienes otorga la conformidad previa verificación de las específicas de gasto					
12	Considera que el área usuaria de la entidad luego de recibir los servicios contratados, otorga la conformidad del servicio previa verificación de los términos de referencia					
13	Considera que las áreas usuarias de la entidad remiten a la Dirección General de Administración los comprobantes de pago autorizados por la SUNAT y la respectiva conformidad para generar la obligación de pago					
14	Considera que la Unidad de Contabilidad procede a registrar las obligaciones de pago en el SIAF en la fase de devengado					
15	Considera que todo gasto comprometido es devengado, del mismo modo considera que al final del período quedaron compromisos pendientes de ser devengados					
Dimensión: Pago						
16	Considera que la Unidad de Tesorería revisa que todo gasto devengado cuente con toda la documentación sustentatoria y se consignan las firmas de autorización para el reconocimiento de gastos					
17	Considera que la Unidad de Tesorería procede a ingresar las obligaciones de pago en el SIAF en la fase de girado					
18	Considera que la Unidad de Tesorería realiza los pagos a través de depósitos de cuentas, giros de cheques o cartas órdenes a nombre del beneficiario					
19	Considera que las áreas usuarias de la entidad realizan una conciliación entre los gastos comprometidos y el importe pagado					
20	Considera que la Oficina de Planificación y Presupuesto realiza seguimiento al avance financiero de la ejecución presupuestal de las áreas usuarias de la entidad					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
Dimensión: Tangibilidad						
21	La entidad cuenta con equipos (de cómputo, muebles, audiovisuales, equipos, etc.) de apariencia moderna					
22	La infraestructura de la institución es visualmente atractiva					
23	El personal de la entidad tiene apariencia pulcra					
24	En el municipio los elementos materiales son visualmente atractivos					
Dimensión: Fiabilidad						
25	En la municipalidad, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen					
26	En la municipalidad cuando tengo un problema, muestran sincero interés en solucionarlo					
27	En la institución realizan bien el servicio a la primera vez					

28	En la institución al ofrecer sus servicios no cometen errores					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
29	En la institución las autoridades y el personal comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio					
30	En la institución, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios					
31	En el municipio los servidores siempre están dispuestos a ayudarme					
32	En el municipio los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios					
Dimensión: Seguridad						
33	La conducta de los trabajadores del municipio, transmiten confianza a los usuarios					
34	Los usuarios de la municipalidad se sienten seguros en sus transacciones con la organización					
35	En la entidad, los trabajadores son siempre amables con los usuarios					
36	Los servidores del municipio tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios					
Dimensión: Empatía						
37	La conducta de los trabajadores del municipio, transmiten confianza a los usuarios					
38	Los usuarios de la municipalidad se sienten seguros en sus transacciones con la organización					
39	En la entidad, los trabajadores son siempre amables con los usuarios					
40	Los servidores del municipio tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios					

Anexo 4: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Juan Roosevelt González Lucero.
 Institución donde labora : Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
 Especialidad : Magister en Gestión Empresarial.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Ejecución Presupuestal
 Autor del instrumento : Figueroa Vino Sasha - Mejía Domínguez Zoila Claudia

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Ejecución presupuestal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Ejecución presupuestal .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Ejecución presupuestal .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable.

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Huaraz, 22 de abril de 2023


 Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Mg. Juan Roosevelt González Luceros
 DNI N° 31666798

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Juan Roosevelt Gonzalez Lucero.
 Institución donde labora : Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
 Especialidad : Magister en Gestión Empresarial.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del usuario.
 Autor del instrumento : Figueroa Vino Sasha - Mejía Domínguez Zoila Claudia

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Es aplicable.

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Huaraz, 22 de abril de 2023


 Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Mg. Juan Roosevelt González Lucero
DNI N° 31666798

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Yuri Roger Osorio Espinoza.
 Institución donde labora : Dirección Regional de Educación de Ancash.
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Ejecución Presupuestal
 Autor del instrumento : Figueroa Vino Sasha - Mejía Domínguez Zoila Claudia

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Ejecución presupuestal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Ejecución presupuestal .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Ejecución presupuestal .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable.

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Huaraz, 22 de abril de 2023



Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza
CI AD N° 04141

Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza
DNI N° 41699815

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IX. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Yuri Roger Osorio Espinoza.
 Institución donde labora : Dirección Regional de Educación de Ancash.
 Especialidad : Magister en Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del usuario.
 Autor del instrumento : Figueroa Vино Sasha - Mejía Domínguez Zoila Claudia

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

XI. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento es aplicable.

XII. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Huaraz, 22 de abril de 2023



Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza
CI AD N° 04141

Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza
DNI N° 41699815

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Anddy David Gonzalez Lucero.
 Institución donde labora : Universidad San Pedro.
 Especialidad : Magister en Gestión Empresarial
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Ejecución Presupuestal
 Autor del instrumento : Figueroa Vino Sasha - Mejía Domínguez Zoila Claudia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Ejecución presupuestal en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Ejecución presupuestal .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Ejecución presupuestal .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Huaraz, 22 de abril de 2023


 Mg. Anddy Gonzalez Lucero
 CLAD N° 04628

Mg. Anddy David Gonzalez Luceros
 DNI N° 31677361

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Anddy David Gonzalez Lucero.
 Institución donde labora : Universidad San Pedro.
 Especialidad : Magister en Gestión Empresarial.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción del usuario.
 Autor del instrumento : Figueroa Vino Sasha - Mejía Domínguez Zoila Claudia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

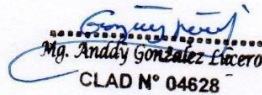
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Huaraz, 22 de abril de 2023


 Mg. Anddy Gonzalez Lucero
 CLAD N° 04628

Mg. Anddy David Gonzalez Lucero
 DNI N° 31677361

Huaraz, 21 de abril del 2023.

CARTA N° 001-2023-UCV-FVS/MDZC.

Señor.

Ladislao Cruz Villachica.

Alcalde de la Municipalidad Distrital del distrito de Independencia.

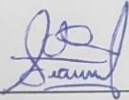
De nuestra consideración.

Es grato saludarlo cordialmente, a la vez, mediante el presente hacemos de su conocimiento que somos estudiantes de la Universidad César Vallejo sede Huaraz, donde venimos realizando una investigación denominada:

"Ejecución presupuestal y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital del distrito de independencia, año, 2023"

Razón por la cual, recurrimos a su despacho a fin de solicitarle mesuradamente la autorización respectiva a fin de que nos permita realizar el recojo de la información de la referida investigación a los pobladores de su distrito.

Sin otro particular, reiteramos las muestras de consideración y estima personal.



Sasha briggitte Figueroa Vino
DNI N° 48461309



Zoila Claudia Mejía Domínguez
DNI N° 76556705



cc.

Arch.