



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión del Presupuesto Por Resultados en la Calidad del Servicio en  
la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Miguel Ángel Vásquez Córdova (ORCID: [0000-000328198250](https://orcid.org/0000-000328198250))

**ASESOR:**

Dr. Núñez Lira Luis Alberto (ORCID: [0000-000335429117](https://orcid.org/0000-000335429117))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi compañera de toda la vida, Luz Nélida Delgado Mellado, a mis padres y mis hermanos, a mis hijos e hijas por el amor que me dan, y motivan mi superación cada día, al distrito de la Esperanza – Trujillo, ciudad que me vio nacer, les dedico este estudio.

## **Agradecimiento**

Al Dr. Luis Alberto Nuñez Lira, mi docente y asesor, que con su gran expertiz, su prodigiosidad, su conocimiento y sobre todo su sensibilidad e inteligencia, supo encaminarme en esta importante investigación, así mismo a mis docentes de la UCV, filial Lima norte. Y, a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de la Esperanza – Trujillo, la Libertad, quienes me dieron su apoyo en el desarrollo y culminación de la presente tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables, Operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Métodos de análisis de datos:	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
4.1 Estadísticos descriptivos	18
4.2 Prueba de hipótesis	20
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37
Anexo 1. Matriz de operacionalización de la Variables	38
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	41
Anexo 3. Juicio de experto del instrumento de evaluación	46
Anexo 4. Prueba piloto para la fiabilidad del instrumento.	58
Anexo 5. Carta de solicitud para realizar la investigación	64
Anexo 6. Constancia	65

## Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticos de frecuencia de los Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia	18
Tabla 2 Estadísticos de frecuencia de los Servicios de capacitación y perfeccionamiento	18
Tabla 3 Estadísticos de frecuencia de los Servicios relacionados con el medio ambiente	18
Tabla 4 Estadísticos de frecuencia - Servicios relacionados con la Infraestructura	19
Tabla 5 Estadísticos de frecuencia - Servicio de organización de eventos	19
Tabla 6 Estadísticos de frecuencia - Expectativas del servicio esperado	19
Tabla 7 Estadísticos de frecuencia - Percepción calidad del servicio recibido	20
Tabla 8 Estadísticos de frecuencia de Gestión del presupuesto por resultados	20
Tabla 9 Estadísticos de frecuencia de Calidad del Servicio	20
Tabla 10 Correlación general y correlaciones específicas	21
Tabla 11 Matriz de Operacionalización de las variables	38
Tabla 12 Cuestionario tipo encuesta para medir las Variable: Gestión del presupuesto por resultados	41
Tabla 13 Cuestionario tipo encuesta para medir las Variable: Calidad del servicio.	43
Tabla 14 Resumen del procesamiento de los casos – Variable 1	58
Tabla 15 Estadísticos de fiabilidad – Variable 1	58
Tabla 16 Estadísticos total-elemento – Variable 1	58
Tabla 17 Resumen del procesamiento de los casos – Variable 2	60
Tabla 18 Estadísticos de fiabilidad – Variable 2	60
Tabla 19 Estadísticos total-elemento – Variable 2	60

## Índice de figuras

Figura 1 Aspectos esenciales para la evolución de la Gestión del PpR	9
Figura 2 Cinco dimensiones del modelo SERVQUAL	12

## Resumen

La presente investigación científica tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión del Presupuesto por Resultados en la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. El estudio fue de tipo básico, presentó un diseño no experimental-Transversal tuvo un enfoque esencialmente cuantitativo y un alcance o nivel correlacional. La presente investigación empleó el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia. Así la población 189 206 habitantes y la muestra la conformaron 116 sujetos de estudio que pertenecieron a la población usuaria (ciudadanos) del Distrito de La Esperanza Trujillo - La Libertad, las cuales cumplían con los criterios de inclusión y exclusión. Como instrumento se empleó la encuesta y, como instrumentos 02 cuestionarios cerrados con escala Likert, validados bajo juicio de expertos y con el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach. Finalmente, en función al cumplimiento del objetivo general de investigación se concluyó que la gestión del Presupuesto por Resultados se correlaciona directamente con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Esto se explica porque, es una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios, asegura que la calidad de los servicios sea óptima para las personas. Para ello, el presupuesto de resultados debe considerar una serie de principios y técnicas a diseñar, implementar, monitorear y evaluar.

Palabras clave: Fiabilidad, Seguridad, Empatía, Percepción, Expectativa.

## **Abstract**

The main objective of this scientific research was to determine the influence of the management of the Budget by Results on the Quality of Service in the District Municipality of La Esperanza Trujillo - La Libertad - 2020. The study was of a basic type, presented a non-experimental-Transversal design, had an essentially quantitative approach and a correlational scope or level. The present research used non-probabilistic convenience sampling. Thus, the population was 189,206 inhabitants and the sample was made up of 116 study subjects who belonged to the user population (citizens) of the District of La Esperanza Trujillo - La Libertad, who met the inclusion and exclusion criteria. The survey was used as an instrument and 02 closed-ended questionnaires with Likert scale, validated under expert judgment and with Cronbach's Alpha reliability coefficient. Finally, based on the fulfillment of the general research objective, it was concluded that the management of the Budget by Results correlates directly with the Quality of Service in the District Municipality of La Esperanza Trujillo - La Libertad - 2020. This is explained because, a public management strategy that links the allocation of budgetary resources to goods and services, ensures that the quality of services is optimal for people. To this end, performance budgeting should consider a series of principles and techniques to be designed, implemented, monitored and evaluated.

Keywords: Reliability, Security, Empathy, Perception, Expectation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel global, en los últimos años y con la llegada de la pandemia por COVID-19, la gestión municipal y la gestión pública en general ha sufrido modificaciones en materia presupuestal, es decir lo presupuestado en el año 2020, tuvo que ser modificado, para darle prioridad a la emergencia sanitaria en todo el mundo. Esta crisis, ha causado un fuerte impacto en el aspecto social, económico y político, en todo el mundo. Docenas de grandes ciudades pertenecientes a los países más desarrollados, estuvieron en su mayoría desoladas. La OIT estimó que, aproximadamente 25 millones de personas perdieron su empleo durante los primeros meses (PNUD, 2020).

América Latina tuvo que actuar aceleradamente, para que el brote pandémico no impactará significativamente en el ámbito socioeconómico de los países que lo conforman. Sin embargo, la falta de infraestructura sanitaria, entre otros factores tarde o temprano terminaron por afectarlos. Ante ello, el Grupo Directivo del Programa Regional de América Latina, presentó una serie de medidas orientadas a mitigar la crisis y, mejorar y rediseñar las políticas públicas con miras a reconstruir la economía, nada muy alejado de la situación a nivel global (OCDE, 2020).

En el Perú el gobierno decretó la suspensión de actividades más importantes y el cierre de las fronteras indefinidamente. A la par, bajo decreto de urgencia, dictó medidas complementarias para los Gobiernos locales en el marco de la atención sanitario por la pandemia.

Así, en el Distrito de La Esperanza (Trujillo-La Libertad), se observó que la imprevista y acelerada adaptación de la Municipalidad, a las medidas establecidas por la pandemia, habría provocado una alteración presupuestal, afectando la capacidad de gestión de la municipalidad para canalizar eficientemente sus recursos financieros —los cuales están alineados a Programas presupuestales ya establecidos— retrasando el cumplimiento de la agenda presupuestal del año 2020.

Esto habría provocado que no se atiendan adecuadamente las necesidades de los pobladores en plena pandemia. Precisamente, bajo este contexto, los servicios públicos no estarían generando valor añadido, ya que la gestión de la Municipalidad no estaría manejando, ni eficiente ni estratégicamente sus recursos públicos, comprometiendo en su totalidad el presupuesto, alterando su ejecución y

retrasando la optimización de los servicios sanitarios, educativos, de vivienda, entre otros. En ese sentido, el estudio busco determinar en qué medida esas modificaciones presupuestales en conjunto con la gestión del presupuesto por resultados, se correlacionan con la Calidad del Servicio en la Municipalidad de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020.

A partir del problema expuesto, se plantearon las siguientes preguntas específicas, en torno a determinar en qué grado las dimensiones de la variable GPpR se correlacionan con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Primero, ¿En qué grado la gestión del PpR en Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia se correlaciona con la Calidad del Servicio?; Segundo, ¿En qué grado la gestión del PpR en Servicios de capacitación y perfeccionamiento se correlaciona con la Calidad del Servicio?; Tercero, ¿En qué grado la gestión del PpR en Servicios relacionados con el medio ambiente se correlaciona con la Calidad del Servicio?; Cuarto, ¿En qué grado la gestión del PpR en Servicios relacionados con la Infraestructura se correlaciona con la Calidad del Servicio? y; Quinto, ¿En qué grado la gestión del PpR en Servicio de organización de eventos se correlaciona con la Calidad del Servicio?

Justificación, primero, se justifica teóricamente, porque considerará imprescindible reforzar en base a los resultados, las principales teorías encontradas en las diversas revisiones bibliográficas (Jakobsen y Pallesen, 2017; Ho, 2018; Ruli, Busaini, y Animah, 2018; Silva, 2021). A este tenor, se acopiará, importante información necesaria y relevante, que servirá de sustento para el marco teórico, el cual aportará nuevos conocimientos a investigaciones posteriores en relación a la gestión del PpR. Segundo, tiene justificación práctica, porque al describir y analizar la relación entre la gestión presupuestaria y la Calidad del Servicio en la Municipalidad de estudio – durante el 2020; otras instituciones municipales podrían identificar, prevenir y/o solucionar sus problemas en torno a la Gestión del PpR, de manera eficiente. Esta información, permitiría a los funcionarios municipales una mejor toma de decisiones; todo ello en el marco legal vigente. Y, finalmente, las conclusiones de esta investigación servirían de consulta a los alcaldes y autoridades competentes de los gobiernos locales distritales. Tercero, tiene justificación económica, ya que los resultados podrían ayudar a direccionar mejor los presupuestos asignados por el MEF y así, permitir a los funcionarios de la

institución, alcanzar las metas en el plazo determinado y, en consecuencia, garantizar el mayor bienestar a la población usuaria. Cuarto, se justifica socialmente, porque los resultados permitirían entender las exigencias más importantes de esta población bajo este contexto en específico. Y, facilitarían que la población usuaria, tenga conocimiento de la gestión presupuestal de la Municipalidad durante la pandemia. Por último, se justifica metodológicamente, ya que contribuiría con el diseño de nuevos instrumentos válidos con diseños adaptables, que permitirían a futuros investigadores emplearlas en sus próximas investigaciones futuras y contribuir a la bibliografía del tema en cuestión. Del mismo modo, el presente estudio estableció los siguientes objetivos específicos, en torno a determinar el grado de correlación que existe entre las dimensiones de la variable GPpR y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Primero, Determinar en qué grado la gestión del PpR en Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia se correlaciona con la Calidad del Servicio. Segundo, Determinar en qué grado la gestión del PpR en Servicios de capacitación y perfeccionamiento se correlaciona con la Calidad del Servicio. Tercero, Determinar en qué grado la gestión del PpR en Servicios relacionados con el medio ambiente se correlaciona con la Calidad del Servicio. Cuarto, Determinar en qué grado la gestión del PpR en Servicios relacionados con la Infraestructura se correlaciona con la Calidad del Servicio. Y, Quinto, Determinar en qué grado la gestión del PpR en Servicios de organización de eventos se correlaciona con la Calidad del Servicio. Finalmente, se planteó que en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020, se observaría el siguiente escenario: Primero, La gestión del Presupuesto por Resultados se correlaciona significativamente con la Calidad del Servicio. Segundo, La gestión del PpR en Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia se correlaciona significativamente con la Calidad del Servicio. Tercero, La gestión del PpR en Servicios de capacitación y perfeccionamiento se correlaciona significativamente con la Calidad del Servicio. Cuarto, La gestión del PpR en Servicios relacionados con el medio ambiente se correlaciona significativamente con la Calidad del Servicio. Quinto, La gestión del PpR en Servicios relacionados con la Infraestructura se correlaciona con la Calidad del Servicio. Y, Sexto, La gestión del PpR en Servicio de organización de eventos se correlaciona significativamente con la Calidad del Servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a la revisión de diversas investigaciones, de diversos autores, a continuación, se presentan aquellas identificadas en revistas indexadas las cuales se expondrán como antecedentes internacionales para la presente investigación: Primero se presentarán los antecedentes Internacionales que tengan relación con la variable "PpR".

Los autores Bonomi, et.al. (2019), tuvieron como objetivo primordial analizar la dinámica de las prácticas de planificación estratégica y gestión Presupuesto por Resultados en el contexto del gobierno central italiano. Con respecto a la metodología esta fue correccional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Con base en datos de los ministerios italianos, este artículo analiza el tipo de relación y el grado de coherencia entre los planes estratégicos adoptados y los presupuestos. Finalmente, el estudio concluyó en que los presupuestos de diez ministerios muestran una situación desigual, en la que algunos ministerios integran los procesos definiendo un modelo coherente y comparable, mientras que otros no lo hacen. El autor recomienda que otras investigaciones aborden el seguimiento y el uso de la información sobre el rendimiento en relación con las decisiones presupuestarias. Y, dado que los datos sobre la incorporación y el uso de la información entre los dos procesos no se divulgan oficialmente, por motivos confidenciales, tales análisis podrían incluir también datos cualitativos primarios, como entrevistas y estudios de casos.

El autor Ho (2018), tuvo como objetivo examinar las prácticas de décadas de presupuestación basada en resultados en diferentes países y sus desafíos asociados desde un marco institucional de múltiples niveles. El diseño de la investigación usó el método cualitativo. Se realizó revisión de la literatura sobre la práctica de la presupuestación por resultados en diferentes países, para identificar muchos obstáculos institucionales y organizativos para el uso eficaz de la información sobre el rendimiento en el proceso presupuestario. La conclusión final es que para las organizaciones que reciben la mayor parte de los fondos operativos de la autoridad central, es fundamental centrarse en el proceso presupuestario. Ya que una correcta gestión presupuestaria hace frente a las realidades fiscales a largo plazo a las que se enfrentan muchos países y gobiernos subnacionales, y para países y gobiernos subnacionales y para responder a la expectativa del público de

que el gobierno. Esta investigación destaca lo siguiente: Basado en la teoría y las lecciones aprendidas, el artículo recomienda una serie de estrategias para promover las barreras institucionales y organizativas. También propone reconceptualizar la presupuestación por resultados como un sistema de gestión del presupuesto por resultados y sugiere cómo se deben integrar la planificación presupuestaria plurianual

En esa línea de investigación el autor D'Inverno, et.al. (2018), en su investigación, tuvo como objetivo principal determinar la eficiencia en la ejecución del presupuesto público en los municipios Toscanos. El diseño de la investigación contempló el alcance descriptivo-correlacional, de carácter longitudinal. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Además, la población y muestra son 282 toscanos representantes del municipio. El estudio concluyó que, a través del análisis envolvente de datos, se está revisando la eficiencia del gasto municipal de Toscana. Dada la importancia del gasto municipal en el gasto corriente total, los datos de gasto municipal se tratan como un balance municipal y las siguientes 6 funciones: "Administración general", "Servicios sociales", "Servicios educativos", y "Policía local". El autor recomienda que se realice una evaluación completa de la eficiencia de las actividades del gobierno local, la cual incluya la satisfacción de los ciudadanos. Y, Como el presente documento sólo tiene en cuenta datos cuantitativos, otra línea de investigación podría ser la definición de variables adecuadas que incluyan estos dos aspectos cualitativos.

Segundo, se presentarán los antecedentes Internacionales que tengan relación con la variable "Calidad del Servicio".

En ese contexto los autores Afroj, et.al. (2021), tuvieron como objetivo evidenciar un marco común que incorpora SERVQUAL, proceso de jerarquía analítica (AHP) y Citizen's Score Card para definir espacial y funcionalmente la calidad de los servicios municipales en función de la satisfacción de los ciudadanos. Los ítems de las dimensiones de SERVQUAL y las ponderaciones de cada dimensión se establecieron mediante revisión de la literatura y opinión de expertos. Se seleccionaron nueve barrios residenciales con características homogéneas en términos de densidad de población, uso de suelo residencial, área construida y nivel de ingresos dentro del área jurisdiccional de DNCC para recolectar los datos. Los datos fueron recolectados a través de una encuesta de hogares utilizando una

técnica de muestreo aleatorio estratificado donde las personas respondieron a cada pregunta del SERVQUAL y calificaron las instalaciones provistas por el DNCC. Finalmente, el estudio concluyó en que, para satisfacer la demanda de los habitantes, la autoridad del gobierno de la ciudad debe ser más funcional, confiable y participativa y estar equipada con personal e instalaciones calificados. A pesar de que las características de ubicación son uniformes entre las áreas de casos, el Distrito 3, el Distrito 4 y el Distrito 31 se encuentran en un estado sin privilegios en términos de servicios municipales. El autor recomienda que futuros estudios se apliquen a todo tipo de vecindario y trazar una imagen mejor y completa de una condición de servicio en toda la ciudad considerando la demanda pública.

La investigación de Arias (2019) tuvo como objetivo proponer un plan que mejore la Calidad del Servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos y también evalúe la satisfacción de los usuarios por medio de la aplicación eficiente de las normas internacionales de calidad ISO 9001-2015. La investigación fue exploratoria, descriptiva y explicativa. La muestra estuvo determinada por 400 personas que realizaron tramites GADM-S. Finalmente, la investigación concluyó en que, no hay calidad en el servicio, puesto que demuestra la poca eficacia y poca eficiencia de los funcionarios, de idéntico modo, se puede evidenciar que no existe suficiente espacio físico, ni suficiente seguridad. El autor recomienda que se cree un plan de iniciativa, que permita a los funcionarios municipales acceder a capacitaciones sobre gestión a fin de mejorar sus capacidades y competencias gerenciales.

Con respecto a la revisión de diversas investigaciones, de diversos autores, a continuación, se presentan aquellas identificadas en revistas indexadas las cuales se expondrán como antecedentes nacionales para la presente investigación: Primero se presentarán los antecedentes nacionales que tengan relación con la variable "PpR".

El autor Gamboa (2021), con el objetivo esencial analizar el impacto de la Implementación del Presupuesto. De esta manera, con respecto a la metodología, el estudio tuvo un enfoque cualitativo de tipo fenomenológico y bajo un modelo de revisión sistemática. De la misma forma, se usó el protocolo PRISMA y PROGRESS-PLUS con la finalidad de seleccionar la información de las fuentes: EBSCO Y PROQUEST, y repositorios de revistas como Redalyc, Scielo y, de

fuentes oficiales del gobierno habiéndose hallado inicialmente 5184 artículos de los cuales muchos se descartaron por diversos criterios de elegibilidad. Finalmente, la investigación llegó a la siguiente conclusión: la examinación del impacto de programas de implementación del PpR es importantes y necesario, por lo que el gobierno no debe dosificar si son costosas o no, ya que se debe advertir el bien de ellas, y por sobre todo como un insumo cimentado en la certeza como lo es esta investigación que guiará a elegir mejores decisiones. El autor recomendó la implementación de un sistema de trazabilidad, que disponga diversas bases de datos a fin de caracterizar a una determinada población o muestra y mejorar el proceso de evaluación por impacto para destinar eficientemente los recursos municipales.

Los autores Vargas y Zavaleta (2020), tuvieron como objetivo determinar la relación entre la GPpR y la calidad del gasto en gobiernos locales de la Región La Libertad en Perú. El estudio fue de nivel correlacional-predictivo y, tuvo un diseño no experimental con corte longitudinal. La muestra constó de 83 gobiernos locales de la región. Para analizar la información se utiliza un análisis basado en el modelo econométrico de diferencia. Finalmente, el estudio concluyó que, en comparación con la tasa de implementación de solo el 66% en 83 regiones, el nivel de implementación de la GPpR en la región estudiada alcanzó el 84%. Asimismo, existe correlación directa entre la gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto. El autor recomienda que los indicadores de evaluación presupuestal consideren los beneficios sociales que se le debe brindar a una determinada población. Ya que se evidenció que en gran medida estos no son conocidos por quienes elaboran la evaluación.

La investigación de Paredes, (2020), tuvo como objetivo determinar en qué grado el PpR influye en la capacidad de gasto municipal, durante el 2018. El tipo de estudio fue de diseño no experimental, alcance de nivel correlacional, y el método fue descriptivo. La muestra fue de 40 trabajadores y funcionarios municipales. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fueron los cuestionarios con escala tipo Likert, la prueba piloto se hizo con 20 trabajadores y funcionarios la prueba de confiabilidad se hizo en Alfa de Cronbach. Finalmente, la investigación concluye que a través de los valores encontrados se afirma que el PpR incide positiva y significativamente en la capacidad de gasto de la

Municipalidad distrital de El Porvenir, 2018. El autor recomienda que se debe establecer estrategias y lineamientos normativos con el fin de mejorar las cualidades del gasto, el empleo eficiente de recursos públicos, a fin de tener una gestión de PpR eficaz, eficiente y transparente. Segundo, se presentarán los antecedentes nacionales que tengan relación con la variable "Calidad del Servicio".

En ese sentido Silva (2021) tuvo como objetivo esencial determinar el nivel relacional entre CS en la SU en el Centro Regional de Capacitación del Gobierno Regional de la Libertad 2020. – El estudio fue experimental, transversal, correlacional-causal, aplicado con un enfoque cuantitativo. La unidad de estudio fue el Centro Regional de Capacitación, cuya población es de 180 usuarios en el mes de octubre 2020, con una muestra de 122. Se analizó la variable CS con 9 dimensiones y la variable SU con 6 dimensiones, ambas variables se analizaron a través de dos cuestionarios los cuales fueron validados por 3 especialistas, obteniendo una confiabilidad de 0,935 y 0,940. Los datos fueron analizados mediante el kolmogorov smirnov, para determinar la prueba de correlación entre las variables. Concluyendo que los usuarios refirieron en un 80,3% que la CS es mala y la SU un 49,2% afirmó que es regular; así también los usuarios sostienen que la variable CS y la variable SU poseen correlación directa pero no fuerte. El autor recomienda que el área administrativa del Centro Regional de Capacitación, debe brindar una información ser clara y transparente. De similar modo, se deben intensificar los talleres de capacitación todo al personal municipal.

El autor, Chunga, (2019), tuvo como objetivo determinar el grado de relación de las variables CS y SU, enmarcado en la Municipalidad Distrital de Hualmay. Con respecto a la metodología, esta fue de carácter netamente cuantitativo, no experimental, también tuvo un corte transversal y fue de tipo aplicada. La muestra la conformaron 12 150 personas entre servidores y trabajadores que laboraban en sus diversas áreas de la administración, a través de la muestra aleatoria básica se analizó a 108 personas. Se usó como técnica para recolectar la data, la encuesta y como instrumento el denominado cuestionario. Los datos obtenidos fueron analizados en el programa estadístico SPSS. Al comparar las Hipótesis a través del uso de la Chi Cuadrado. La investigación concluye que: los SP tiene gran influencia en cuanto al nivel Satisfacción que poseen los usuarios municipales. El autor recomienda que la municipalidad debe prestar especial atención a la capacitación

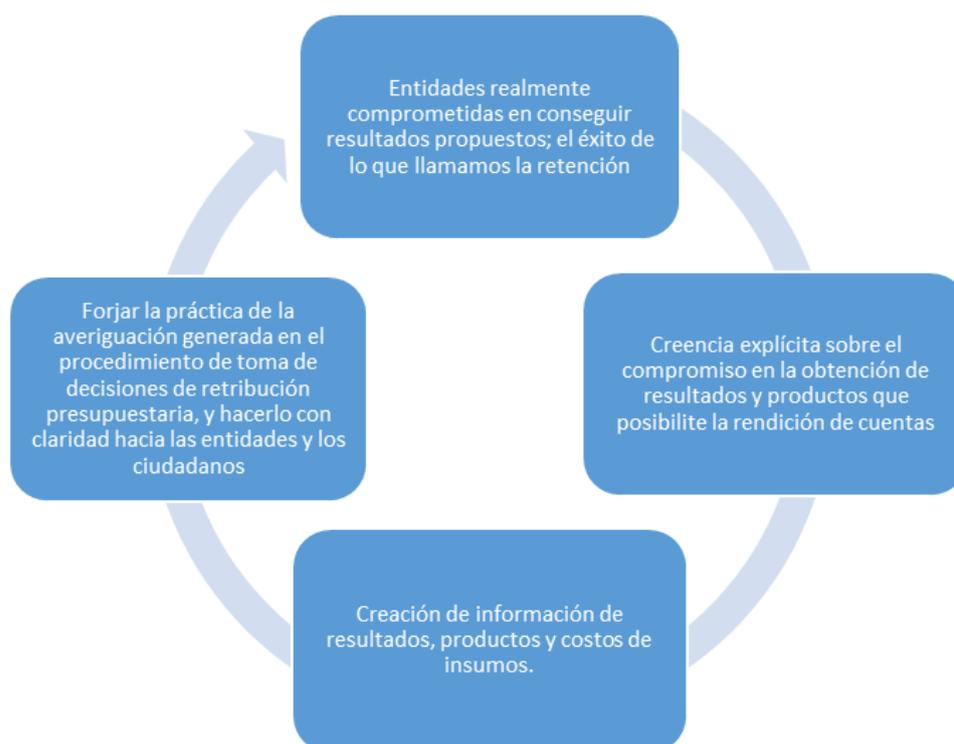
continua del recurso humano (Autoridades, funcionarios y empleados). De similar forma, debe mejorar sus procedimientos presupuestales, para el uso óptimos recursos materiales y financieros.

Sobre los fundamentos teóricos de la gestión del PpR y la calidad del servicio, a continuación, se exponen las ideas de diversos autores.

El PpR es una competencia de realización pública que lidera la DGPP, esto, con la finalidad de aportar a una superior validez y vigencia del consumo estatal por medio de una integral interrelación entre los medios públicos otorgados y los productos y resultados que se propusieron a fin de beneficiar a todos y cada uno de los ciudadanos. A continuación de manera gráfica, en la figura 1 se exponen los elementos que conforman la interrelación de aspectos esenciales para la evolución de la Gestión del PpR.

### Figura 1

*Aspectos esenciales para la evolución de la Gestión del PpR*



Fuente: Elaboración propia con base en el Ministerio de Economía y Finanzas, 2020.

Con respecto a la calidad del servicio, el autor Aguilar (2019), refirió que esta variable se puede definir de la siguiente manera: Nivel de conformidad que se produce por el buen trato y vinculación entre vendedor y cliente, en él se involucran las capacidades de la organización y la aprobación del servicio por parte de los

usuarios, todo esto produciendo un avance representativo. de la organización y su objeto de obtener cada vez más clientes logrando posicionarse correctamente en el negocio. La mejora de las habilidades de los trabajadores también interviene en la Calidad del Servicio.

Para Matsumoto (2014), refirió que se tiene que producir un bien o servicio de manera eficiente y producir lo que el consumidor desea, la calidad de nuestro producto o servicio debe buscar la perfección. Las organizaciones exitosas están pendientes de las todas y cada una de las necesidades de sus clientes; de esta manera se crea valor y a su vez se diseñan nuevos productos y servicios. Expectativa: Se trata de las ideas generadas por el servicio, que se marcarán antes y después de determinar el desempeño de la organización. Son las opiniones del cliente sobre un determinado servicio, que provienen del boca a boca y del conocimiento de otros clientes cuando reciben el servicio.

El grado de expectativa se puede cambiar sutilmente, dependiendo del medio de información que tenga el cliente. Al mismo tiempo, estas expectativas suelen ser dinámicas y muy cambiantes en la actualidad. Y, percepción: es como la gente evalúa los servicios. En otras palabras, cómo son recibidos y evaluados por los servicios de la empresa. Las impresiones están relacionadas con la calidad y los beneficios de la CS; confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía (Doostisabzi, y Azharianfar, 2017).

Las teorías de la administración pública sirven al menos para dos propósitos principales: (1) generalizar los fenómenos políticos, sociales y organizativos de la práctica de la administración pública y (2) explicar las relaciones entre estos fenómenos para poder diseñar políticas y programas eficaces que puedan incentivar los comportamientos constructivos para promover el bien público y los beneficios de la comunidad. Sobre la base de estos propósitos, muchos estudios anteriores sobre la presupuestación por resultados de rendimiento pueden clasificarse en (a) investigaciones conceptuales que proporciona una descripción y clasificación de las diferentes prácticas de presupuestación por resultados, y (b) estudios teóricos explicativos que examina por qué se adopta el presupuesto de rendimiento, qué factores que causan su éxito o fracaso, y cómo debería aplicarse en diferentes contextos políticos y organizativos (Ramón, et.al. 2018). El enfoque de presupuestación por resultados está diseñado para intentar superar las

debilidades de los presupuestos tradicionales, especialmente las causadas por la ausencia de puntos de referencia que puedan utilizarse para medir el rendimiento en la consecución de los objetivos y metas de los servicios públicos (Dussauge, 2015, Rodríguez, et.al. 2015; Jakobsen y Pallesen, 2017; Ho, 2018; Ruli, et.al. 2018).

El presupuesto es el eje central de la economía pública. El presupuesto sienta las bases que permite evaluar si el gasto público es eficiente. Mejorar la relación entre los gobiernos locales o regionales y la población, anima a los vecinos a participar en la gestión pública y la toma de decisiones relacionadas con priorizar la inversión para el desarrollo local (Yi, et.al. 2015; Aguilera y Ruiz , 2017; Huanca, 2019; Jiang y Gong, 2019; Reinoso y Pincay, 2020).

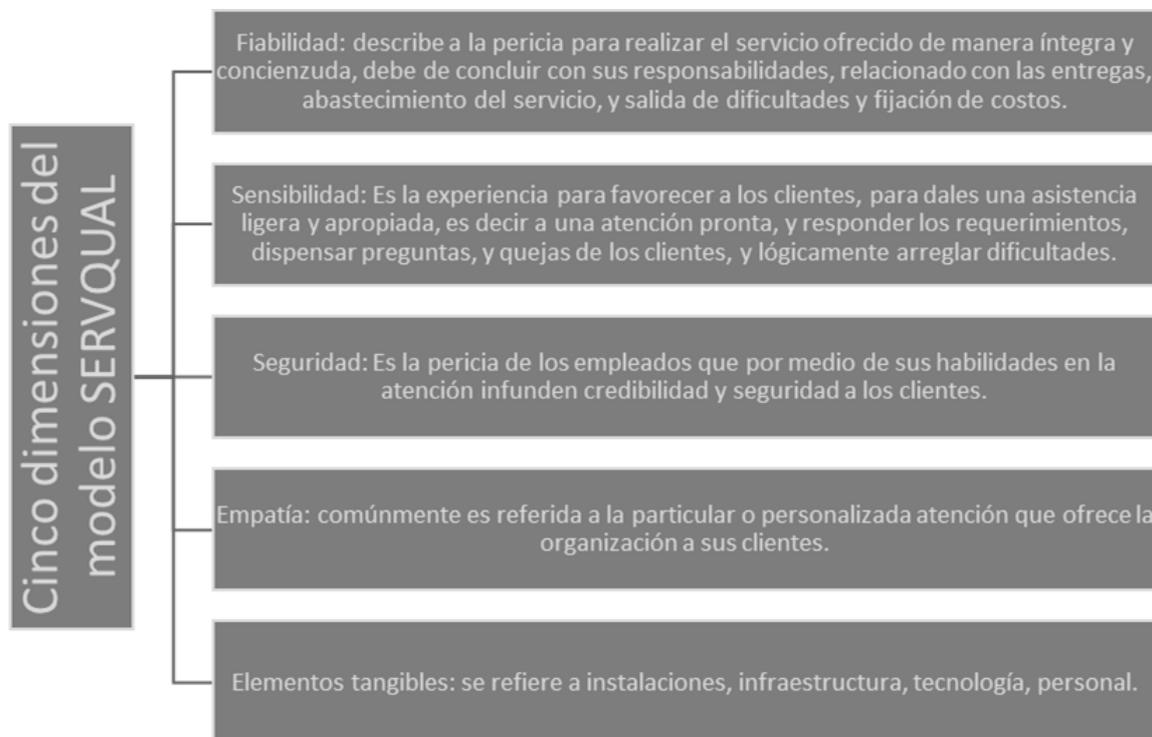
La calidad de servicio es el proceso que lleva a cabo una entidad con el fin de brindar el mejor servicio a los usuarios, este es uno de los objetivos institucionales; los cuales atienden las necesidades de los usuarios (Ballart, et.al. 2019). Esto, se debe generar a partir de la parte de la institución pública, es decir, cada integrante debe ser capaz de cambiar el antiguo paradigma y trasladarlo al uso de un nuevo sistema de gestión de la calidad (Castillo, et.al. 2020; Idrovo, et.al. 2020). El modelo Servqual es un sistema de investigación que permite interpretar el cálculo de Calidad del Servicio, determinando las expectativas de los clientes y cómo aprecian el servicio.

El modelo puede comprobar los aspectos cuantitativos y cualitativos del cliente (Jalali, et.al. 2019). Le permite comprender los factores incontrollables e impredecibles del cliente. También proporciona información detallada y relevante; opiniones de los consumidores sobre la empresa, observaciones y sugerencias de los clientes sobre la mejora de ciertos factores, y opiniones del personal sobre las opiniones e impresiones de los clientes. SERVQUAL tiene ventajas significativas sobre otros modelos: define las dimensiones de la calidad del servicio; reconoce las especificidades de un sector de servicios en comparación con el sector de productos; proporciona una evaluación externa centrada en los clientes; cubre completamente el modelo de Grönroos pero tiene similitudes con otros modelos; es sencillo y es simple y se operativiza a través de una escala con características psicométricas (Matsumoto, 2014; Tapia, 2016; Hamed & Ahmed, 2017; Vargas,

et.al. 2020). A continuación, de manera gráfica se expone, en la figura 2 las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL que evalúan la calidad del servicio.

**Figura 2**

*Cinco dimensiones del modelo SERVQUAL*



*Fuente:* Elaboración propia con base en (Živković, et.al., 2021)

Por otro lado, Guitierrez (2017), refirió que la búsqueda de la calidad en una organización deber ser analizada bajo 2 perspectivas: La primera corresponde a las expectativas del usuario. Y la segunda, analizar la forma en que prestan actualmente sus servicios, es decir, qué tan lejos es lo que los usuarios realmente esperan. Estas dos perspectivas, permiten tomar buenas y buscar continuamente la mejora de los servicios institucionales hasta alcanzar el mejor nivel de calidad. Un fenómeno en la economía mundial es que la calidad, el servicio y la CS aumentan día a día. Los nuevos métodos de calidad no se pueden utilizar solos. En los últimos años, la calidad, el servicio y la CS se han convertido en las principales estrategias de diferenciación entre las organizaciones de clase mundial (Vargas y Aldana, 2015).

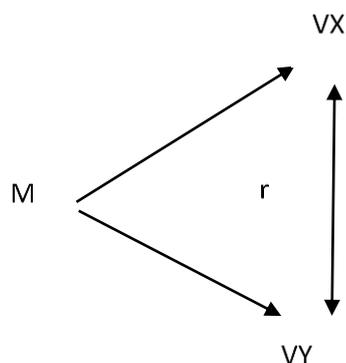
Finalmente, los principios de la Calidad del Servicio son: estrategia y organización, incluido el desarrollo y seguimiento de la estrategia, la provisión de costos y la posición que debe establecerse frente a los clientes, su cultura e

identidad, y la organización propietaria (Tabuca & Angelica, 2016). Conocimiento, responsable de identificar a las personas detrás de la relación comercial. Por otro lado, está la accesibilidad, y la provisión y uso de los edificios, diversos servicios o productos tienen las mismas condiciones que otros servicios o productos (Szafran, 2016). Mejorar la calidad de los servicios civiles que se ofrecen a las zonas rurales para empoderarlas en términos del proceso de desarrollo rural depende de la retroalimentación recibida de los residentes rurales. Subestimar los puntos de vista, las demandas y las expectativas de los residentes rurales ha generado muchos desafíos en el proceso de servicio a las aldeas (Mpofu & Kendrick , 2015; Valls, et.al. 2017; Umar, et.al. 2017; Shafieisabet, Gemechu, 2019; Kalinichenko, et.al. 2021)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio, fue de tipo básico, porque fue completamente teórico y tendrá como fin mejorar o ampliar la base de conocimientos de un campo de estudio en particular, centrándose en el conocimiento por sí mismo. Sobre el enfoque, este fue cuantitativo, puesto que se utilizó instrumentos como el cuestionario cerrado con escala de Likert que permitirá recolectar la data numéricamente. Todo ello con la finalidad de analizarlo estadísticamente para probar las hipótesis planteadas (Hernández y Fernández, 2018). Asimismo, el presente estudio científico presentó un diseño no experimental-Transversal, ya que por un lado su finalidad no fue; ni manipular ni controlar, las variables ni la muestra de estudio. Y, por otro lado, los datos se recolectarán, en un tiempo único. Puesto que, su objetivo será describir las variables de estudio planteadas y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico (Hernández y Fernández, 2018). Finalmente, el presente estudio científico tuvo un alcance o nivel correlacional, porque tuvo como finalidad comprender la relación o el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico (Hernández y Fernández, 2018). El diagrama esquemático del diseño de investigación correlacional se presenta a continuación:



Leyenda:

M = Muestra

VX = Gestión del Presupuesto por Resultados (X)

VY = Calidad del Servicio (y)

r = Correlación entre VX y VY

### **3.2 Variables, Operacionalización**

Gestión del presupuesto por resultados (Variable X). Sobre la Gestión del Presupuesto por Resultados, El ministerio de Economía y Finanzas (2020), lo definió de la siguiente manera: Estrategias de gestión pública que permitan vincular la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios y producir resultados beneficiosos para la población y con características medibles. Para lograr este objetivo, las entidades públicas deben comprometerse, identificar responsables, generar información y asumir responsabilidades.

Calidad del Servicio (Variable Y). Sobre la Calidad del Servicio, el siguiente autor, con base en las definiciones previas de Parasuraman, Zeithaml & Berry, lo define de la siguiente manera: Es un concepto basado en el paradigma no calificado, que es el resultado de comparar la percepción del servicio recibido con las expectativas de los consumidores. (Caicai, 2017)

A continuación, se expone información sobre la definición operacional de las variables de estudio. La variable gestión del presupuesto por resultados (X), se medirá bajo los siguientes 05 indicadores: (1) Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia, (2) Servicios de capacitación y perfeccionamiento, (3) Servicios relacionados con el medio ambiente, (4) Servicios relacionados con la Infraestructura y (5) Servicio de organización de eventos. Estos a su vez serán medidos por indicadores. El primero, segundo y tercero se medirán en función a 02 indicadores respectivamente; el tercero en función a 03 y, el quinto en función a 04 indicadores. Por otro lado, la variable Calidad del servicio (Y), se medirá bajo los siguientes 02 indicadores: (1) Expectativas del servicio esperado y (2) Percepción calidad del servicio recibido. Estos a su vez serán medidos por indicadores. Tanto la primera como la segunda, serán medidos por 05 indicadores cada uno respectivamente. Finalmente, el instrumento que mide la variable (X) tendrá una escala de medición tipo Likert de 5 niveles, en donde y (1) es Totalmente en Desacuerdo y (5) Totalmente De acuerdo. Equivalentemente, el instrumento que mide la variable (Y) tendrá una escala de medición tipo Likert de 7 niveles, la cual se responderá en función de que tan De acuerdo o de que tan en Desacuerdo está con la pregunta.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población para estudio estuvo conformada por 189 206 habitantes, pobladores del Distrito de La Esperanza Trujillo - La Libertad. Indistintamente, la muestra la conformaron 116 sujetos de estudio que pertenecen a la población usuaria (ciudadanos) del Distrito de La Esperanza Trujillo - La Libertad. Con el fin de delimitar la muestra de estudio, la presente investigación empleó el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que bajo este criterio la recolección de la data por temas del contexto (Pandemia Covid-19) es más eficiente y segura

Finalmente, estos sujetos de estudio, cumplieron con los siguientes criterios de inclusión y exclusión. Criterios de inclusión: (1) personas mayores de 18 años, (2) personas que sean oriundos del Distrito de La Esperanza Trujillo - La Libertad y, (3) personas que no hayan viajado durante los meses del 2020. Criterios de exclusión: (1) personas menores de 18 años, (2) personas que no sean oriundos del Distrito de La Esperanza Trujillo - La Libertad y, (3) personas que hayan viajado constantemente durante los meses del 2020.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Como técnica de recolección de datos, para el presente estudio se empleó la siguiente: La "encuesta". Esto debido a que, por un lado, la técnica de encuestas puede utilizar una variedad de métodos de recopilación de datos, siendo los más comunes los cuestionarios cuantitativos, (Gallardo, 2017). Como Instrumento de recolección de datos, para el presente estudio se empleó cuestionarios cerrados con escala de Likert (Anexo 3). La validez del instrumento fue evaluada por medio del Juicio de Expertos: 1er, Mg. Domínguez Palomino, Gloria Yrene - 2do, Mg. Neira López, María Luisa -3ro, Mg. Alarcón Paredes, Julio César; (Anexo 4).

Además, la confiabilidad del instrumento fue evaluada por medio de una prueba piloto a 25 sujetos en las pruebas: V-1 0,954; V-2 0,883; Alfa de Cronbach (Anexo 5)

### **3.5 Procedimientos**

La presente investigación siguió el siguiente procedimiento en la recolección y tratamiento de los datos. (1) Se elaboraron los instrumentos de manera virtual para la recolectar la data. (2) Se seleccionaron a los sujetos de estudio que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. (3) Se bajó la data recolectada de la nube (Drive). (4) Se discriminó los cuestionarios que no sean válidos (llenado incompleto

de datos). (5) Se codificó la información en un archivo Excel para luego ser trasladado al programa estadístico SPSS en donde finalmente será analizado.

### **3.6 Métodos de análisis de datos:**

En la presente investigación se empleó dos tipos fundamentales de análisis estadísticos. El primer análisis fue de carácter descriptivo, el cual permitirá conocer la frecuencia o porcentaje en que los datos aparecen. Aquí se emplearán gráficos y tablas descriptivas. El segundo análisis fue de carácter inferencial, el cual permitirá conocer la distribución de los datos en función a la media y su naturaleza (paramétrica o no paramétrica). Este paso previo, permitirá determinar si para contrastar las hipótesis se empleará la correlación de Pearson o de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio científico se realizó de acuerdo con el protocolo de investigación científico, respetando la autoría de las citas utilizadas y manteniendo al evaluado (sujeto de estudio) en el anonimato. Para ellos a la hora de procesar la información se codificó los nombres de los participantes designándoles un número. Todo ello con la finalidad de proteger la identidad del participante y evitar cualquier inconveniente.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadísticos descriptivos

**Tabla 1**

*Estadísticos de frecuencia de los Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	55	47,4	47,4	47,4
	Aceptable	59	50,9	50,9	98,3
	Bueno	2	1,7	1,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La percepción que la muestra tiene sobre los servicios de limpieza, seguridad y vigilancia fue “Ineficaz” en un 47,4% de los casos y, “Bueno” en solo un 1,7% de los casos.

**Tabla 2**

*Estadísticos de frecuencia de los Servicios de capacitación y perfeccionamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	50	43,1	43,1	43,1
	Aceptable	65	56,0	56,0	99,1
	Bueno	1	,9	,9	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La percepción que la muestra tiene sobre los servicios de capacitación y perfeccionamiento fue “Aceptable” en un 56% de los casos y, “Bueno” en solo un 0,90% de los casos.

**Tabla 3**

*Estadísticos de frecuencia de los Servicios relacionados con el medio ambiente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	34	29,3	29,3	29,3
	Aceptable	78	67,2	67,2	96,6
	Bueno	4	3,4	3,4	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La percepción que la muestra tiene sobre los servicios relacionados con el medio ambiente fue “Aceptable” en un 67,2% de los casos y, “Bueno” en solo un 3,4% de los casos.

**Tabla 4***Estadísticos de frecuencia - Servicios relacionados con la Infraestructura*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	15	12,9	12,9	12,9
	Aceptable	79	68,1	68,1	81,0
	Bueno	22	19,0	19,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La percepción que la muestra tiene sobre los servicios relacionados con la infraestructura fue “Aceptable” en un 68,1% de los casos e “Ineficaz” en solo un 12,9% de los casos.

**Tabla 5***Estadísticos de frecuencia - Servicio de organización de eventos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	10	8,6	8,6	8,6
	Aceptable	78	67,2	67,2	75,9
	Bueno	28	24,1	24,1	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La percepción que la muestra tiene sobre los servicios relacionados con la organización de eventos fue “Aceptable” en un 67,2% de los casos e “Ineficaz” en solo un 8,6% de los casos.

**Tabla 6***Estadísticos de frecuencia - Expectativas del servicio esperado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	12	10,3	10,3	10,3
	Media	79	68,1	68,1	78,4
	Alta	25	21,6	21,6	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Las expectativas que la muestra tiene sobre el servicio esperado fueron, “Media” en un 68,71% de los casos, “Baja” en un 10,3% de los casos y, Alta en un 21,6% de los casos.

**Tabla 7***Estadísticos de frecuencia - Percepción calidad del servicio recibido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	1,7	1,7	1,7
	Media	77	66,4	66,4	68,1
	Alta	37	31,9	31,9	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La percepción que la muestra tiene sobre el servicio recibido fue, “Media” en un 66,4% de los casos y, “Alta” en un 31,9% de los casos.

**Tabla 8***Estadísticos de frecuencia de Gestión del presupuesto por resultados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	9	7,8	7,8	7,8
	Regular	87	75,0	75,0	82,8
	Buena	20	17,2	17,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La percepción que la muestra tiene sobre la Gestión del presupuesto por resultado fue, “Regular” en un 75% de los casos, “Ineficaz” en un 7,8% de los casos y, “Buena” en un 17,2% de los casos.

**Tabla 9***Estadísticos de frecuencia de Calidad del Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	16	13,8	13,8	13,8
	En proceso de mejorar	66	56,9	56,9	70,7
	Aceptable	34	29,3	29,3	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

La percepción que la muestra tiene sobre la Calidad del Servicio fue, “En proceso de mejorar” en un 56,9% de los casos, “Por mejorar” en un 13,8% de los casos y, “Aceptable” en un 29,3% de los casos.

**4.2 Prueba de hipótesis**

Para determinar si la hipótesis no se acepta o no se rechaza y, si es estadísticamente significativa, los resultados de estas serán analizadas con el siguiente criterio: Si el valor Sig Bilateral < 0.05 → no se rechaza la hipótesis del

alterna o del investigador  $H_a$ , pero si el valor Sig Bilateral  $> 0.05 \rightarrow$  no se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ .

**Tabla 10**

*Correlación general y correlaciones específicas*

Hipótesis	Variables	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Hipótesis general	Gestión del presupuesto por resultado Calidad del Servicio	0,671**	0.000	116
Hipótesis Específica 1	Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia Calidad del Servicio	0,164	0.078	116
Hipótesis Específica 2	Servicios de capacitación y perfeccionamiento Calidad del Servicio	0,208*	0.025	116
Hipótesis Específica 3	Servicios relacionados con el medio ambiente Calidad del Servicio	0.196	0.035	116
Hipótesis Específica 4	Servicios relacionados con la Infraestructura Calidad del Servicio	0.037	0.696	116
Hipótesis Específica 5	Servicio de organización de eventos Calidad del Servicio	0,520**	0.000	116

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). \*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Hipótesis General**, HGa: La gestión del Presupuesto por Resultados se correlaciona en la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. HGo: La gestión del Presupuesto por Resultados no se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Así que, para la hipótesis general se tiene que, el valor Sig Bilateral fue “0,000”, por tanto, no se rechaza la hipótesis general del investigador. Y, el coeficiente  $\rho$  (rho) de Spearman fue 0,671, este valor señala una correlación positiva (directa) y “alta”.

**Hipótesis Específica 1**, HE1a: La gestión del PpR en Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. HE1o: La gestión del PpR en Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia no se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Precisamente, para la hipótesis específica 1 se tiene que, el

valor Sig Bilateral fue “0.078”, por tanto, no se rechaza la hipótesis específica 1 nula.

**Hipótesis Específica 2**, HE2a: La gestión del PpR en Servicios de capacitación y perfeccionamiento se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. HE2o: La gestión del PpR en Servicios de capacitación y perfeccionamiento no se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. También, para la hipótesis específica 2 se tiene que, el valor Sig Bilateral fue “0,025”, por tanto, no se rechaza la hipótesis específica 2 del investigador. Y, el coeficiente  $\rho$  (rho) de Spearman fue 0,208, este valor señala una correlación positiva (directa) y “baja”.

**Hipótesis Específica 3**, HE3a: La gestión del PpR en Servicios relacionados con el medio ambiente se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. HE3o: La gestión del PpR en Servicios relacionados con el medio ambiente no se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Igualmente, para la hipótesis específica 3 se tiene que, el valor Sig. Bilateral fue “0.035”, por tanto, no se rechaza la hipótesis específica 3 del investigador. Y, el coeficiente  $\rho$  (rho) de Spearman fue 0.196, este valor señala una correlación positiva (directa) y “baja”.

**Hipótesis Específica 4**, HE4a: La gestión del PpR en Servicios relacionados con la Infraestructura se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. HE4o: La gestión del PpR en Servicios relacionados con la Infraestructura no se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Así que, para la hipótesis específica 4 se tiene que, el valor Sig. Bilateral fue “0.696”, por tanto, no se rechaza la hipótesis específica 4 nula.

**Hipótesis Específica 5**, HE5a: La gestión del PpR en Servicio de organización de eventos se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. HE5o: La gestión del PpR en Servicio de organización de eventos no se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Esencialmente, para la hipótesis específica 5 se tiene que, el valor Sig. Bilateral fue

“0,000”, por tanto, no se rechaza la hipótesis específica 5 del investigador. Y, el coeficiente  $\rho$  (rho) de Spearman fue 0,520, este valor señala una correlación positiva (directa) y “alta”.

## **V. DISCUSIÓN**

Los hallazgos de esta investigación se han comparado con los hallazgos de las investigaciones de los siguientes autores: Peñaloza, et.al. (2017), D'Inverno, et.al. (2018), Ho, (2018), Bonomi, et.al. (2019), Arias (2019), Vargas y Zavaleta (2020), Paredes, (2020), Chunga (2019), Chunga (2019), Afroj, et.al. (2021), Gamboa, (2021), Silva (2021).

Los resultados, en torno con el Objetivo general develaron que, la dirección de la correlación entre la Gestión del Presupuesto por Resultados y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza es directa y de intensidad alta.

Del mismo modo, la percepción que la muestra tuvo sobre la Gestión del presupuesto por resultado fue, Regular en un 75% de los casos. Las expectativas que la muestra tiene sobre el servicio esperado fueron, Media en un 68,71% de los casos. La percepción que la muestra tiene sobre el servicio recibido fue, Media en un 66,4% de los casos. Por tanto, se observó que la Calidad del Servicio que la muestra percibe fue, aceptable en un 29,3% de los casos. En relación a la hipótesis planteada se tiene el estudio de los siguientes autores, con los que compartimos su punto de vista; de Silva (2021), sobre la Calidad de Servicio en el Centro Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020, el cual llegó a establecer el siguiente resultado: un 80,3% de la muestra refirió que la Calidad del Servicio fue mala, y por consecuencia la Satisfacción del Usuario en un 49,2% fue regular.

Esto quiere decir que, un fuerte empleo del presupuesto daría como resultado, la calidad en los servicios, puesto que la calidad es un tema complejo que se evalúa en función a diferentes indicadores y no solo la gestión de uno de ellos. Igualmente, el estudio de Bonomi, et.al. (2019), indicó que sobre planes estratégicos adoptados en la gestión del presupuesto cuando estas muestran una situación desigual, en la que algunos integran los procesos definiendo un modelo coherente y comparable, mientras que otros no lo hacen, la calidad se ve alterada.

Los resultados, en torno con el Objetivo específico 1 develaron que, la dirección de la correlación entre la dimensión Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia y

la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza no tienen correlación. La percepción que la muestra tuvo sobre los Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia en torno a la calidad del servicio municipal fue ineficaz en un 51,72% de los casos. En relación a la hipótesis planteada se tiene el estudio de los siguientes autores, con los que compartimos su punto de vista; D'Inverno, et.al. (2018), en su investigación explicó que la calidad de los servicios municipales, no se relaciona con la dimensión servicios de seguridad y limpieza, cuando existe una deficiencia en la gestión del presupuesto municipal. Los autores del estudio consideraron que los elementos que mejoran la calidad son el Mantenimiento de carreteras y movilidad local y mejoramiento de Policía local.

De esta forma, el estudio de Ho (2018), evidenció que, la calidad de la atención no siempre está relacionada con la inversión del presupuesto en los servicios de seguridad y limpieza, puesto que otros factores pueden alterar esta relación. Algunos de ellos, Ho (2018), son: (1) las condiciones laborales básicas o insuficientes y, (2) la capacidad productiva o el estado de salud del trabajador (cansancio por recarga laboral o por la misma rutina).

Los resultados, en torno con el Objetivo específico 2 develaron que, la dirección de la correlación entre los Servicios de capacitación y perfeccionamiento y la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza es directa y de intensidad baja. Además, la percepción que la muestra tuvo sobre los Servicios de capacitación y perfeccionamiento en torno a la calidad del servicio municipal fue ineficaz en un 43,1% de los casos. En relación a la hipótesis planteada se tiene el estudio del siguiente autor, con los que compartimos su punto de vista; según sostuvo Afroj, et.al. (2021), en su investigación, es importante que el personal de la institución tenga aptitudes para desarrollar su trabajo de manera eficiente y eficaz, beneficiando al capital humano de la institución y consecuentemente al usuario.

De esta manera, la falta de personal calificado influye en la satisfacción de los usuarios. Y esto, finalmente en la calidad del servicio. Por último, para satisfacer la demanda de los habitantes, la autoridad del gobierno de la ciudad debe ser más funcional, confiable y participativa y estar equipada con personal e instalaciones calificadas.

Los resultados, en torno con el Objetivo específico 3 develaron que, la dirección de la correlación entre los Servicios relacionados con el medio ambiente y la

Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza es directa y de intensidad baja.

De similar modo, la percepción que la muestra tiene sobre los servicios relacionados con el medio ambiente fue aceptable en un 67,2% de los casos y, bueno en solo un 3,4% de los casos. En relación a la hipótesis planteada se tiene el estudio del siguiente autor, con los que compartimos su punto de vista; el estudio de Paredes (2020), evidenció que, la calidad de los servicios relacionados con el medio ambiente está relacionados con la inversión del presupuesto, en la medida que se contemplen los siguiente factores: (1) La capacidad de respuesta a quien lo solicita debe ser inmediata y sencilla, más aún en temas medioambientales, (2) la gestión con respecto a los procedimientos o el personal calificado. Finalmente, (3) toda gestión que involucre el presupuesto, debe realizarse con prudencia. Esto genera un valor agregado a los servicios brindados por las empresas que contratan las instituciones municipales, es decir la gestión debe enfocarse a mejorar la calidad de vida de la población, sobre todo de la más necesitada.

Los resultados, en torno con el Objetivo específico 4 develaron que, la significación de la correlación entre los Servicios relacionados con la infraestructura y la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, no tienen correlación. De similar modo, La percepción que la muestra tiene sobre los servicios relacionados con la infraestructura fue aceptable en un 68,1% de los casos e ineficaz en solo un 12,9% de los casos. Igualmente, según Gamboa (2021), la examinación del impacto que el PpR tiene sobre diferentes servicios como la infraestructura, son importantes. Sin embargo, se observó que, en la mayoría de gobiernos, esto no suele dosificarse debidamente, y a largo plazo terminan por ser muy costosas para el presupuesto. Muchas de las acciones relacionadas a estos servicios no contemplan un bien significativo para la sociedad o no se llegan a implementar de manera correcta y, en muchos de los casos ni siquiera responden a las necesidades de la población, porque no se hace una evaluación previa.

Finalmente, los resultados, en torno con el Objetivo específico 5 develaron que, la dirección de la correlación entre los Servicio de organización de eventos y la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza es directa y de intensidad alta. Equivalentemente, la percepción que la muestra tuvo sobre los Servicio de organización de eventos en torno a la calidad del servicio municipal fue

aceptable en un 67,2% de los casos. En relación a la hipótesis planteada se tiene el estudio del siguiente autor, con los que compartimos su punto de vista; el estudio de Arias (2019), el sostuvo que la efectividad en la gestión del presupuesto y lograr una calidad del servicio en la comunidad, solo es posible bajo la evaluación minuciosa de las necesidades de la población y su relación con profundización de la aplicación del Presupuesto por resultados.

Del mismo modo, Vargas y Zavaleta (2020), sostuvo que la manera de comprobar una gestión efectiva, es a través de los logros palpables que se evidencian en una comunidad. Sobrepasar los simples insumos o productos, evitar efectos efímeros en el bienestar de los ciudadanos y apuntar a obtener impactos perdurables en la calidad de vida de la población, ya que esto no solo beneficia a la municipalidad misma, sino también a la población en general.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero**, puesto a la consecución del objetivo general de investigación se concluyó que la gestión del Presupuesto por Resultados se correlaciona directamente con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Esto se explica porque, una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos presupuestarios a bienes y servicios, asegura que la calidad de los servicios sea óptima para las personas. Para ello, el presupuesto de resultados debe considerar una serie de principios y técnicas a diseñar, implementar, monitorear y evaluar.

**Segundo**, en tarea de observancia del objetivo específico 1 de investigación se concluyó que la gestión del PpR en Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia no se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Esto se explica porque, la calidad de los servicios municipales, no se relaciona con la dimensión servicios de seguridad y limpieza, cuando existe una deficiencia en la gestión del presupuesto municipal. Esto se debe a que muchas de las veces que se hace la planificación del presupuesto no se tiene en cuenta, factores como: (1) calidad de los implementos, insumos, materiales y equipos, (2) calidad del recurso humano, (3) auditorias y (4) condiciones laborales. Estos factores no solo afectan el rendimiento del recurso humano para realizar sus actividades, sino que afecta directamente sobre la calidad del servicio percibido. Por tanto, el presupuesto planificado e invertido, no refleja realmente calidad.

**Tercero**, en trabajo de sujeción del objetivo específico 2 de investigación se concluyó que la gestión del PpR en Servicios de capacitación y perfeccionamiento se correlaciona directamente con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Esto se explica porque, en la medida en que se invierta más presupuesto en mejorar los Servicios de capacitación y perfeccionamiento, estos reflejarán la calidad del servicio. Ya que al mejorar las capacidades y competencias del recurso humano que trata directamente con la población usuario, estos pueden dar fe de qué tan eficiente o ineficiente es el servicio y, si efectivamente se está gestionando correctamente el recurso presupuestal para esta dimensión.

**Cuarto**, en función al desempeño del objetivo específico 3 de investigación se concluyó que la gestión del PpR en Servicios relacionados con el medio ambiente se correlaciona directamente con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Esto se explica porque, la capacidad de respuesta inmediata y sencilla, más aún en temas medioambientales, es crucial para mantener los estándares sanitarios en la población. Y, en consecuencia, que la salud de la comunidad no sea afectada. En ese sentido, los servicios medioambientales deben ser también preventivos (educar a la población). Bajo estas condiciones se podrá percibir una buena calidad del servicio.

**Quinto**, en uso que guarda el objetivo específico 4 de investigación se concluyó que la gestión del PpR en Servicios relacionados con la infraestructura no se correlaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Esto se explica porque, la calidad de los servicios municipales, no se relaciona con la dimensión Servicios relacionados con la infraestructura, cuando existe una deficiencia en la gestión del presupuesto municipal. Esto se debe a que muchas de las veces que se hace la planificación del presupuesto no se tiene en cuenta, factores como: (1) muchas de las acciones relacionadas a estos servicios (infraestructura) no contemplan un bien significativo para la sociedad, (2) la infraestructura cuesta demasiado y no se llegan a implementar de manera correcta y, finalmente, (3) la infraestructura no responde a las necesidades de la población.

**Sexto**, en función al respeto del objetivo específico 5 de investigación se concluyó que la gestión del PpR en Servicio de organización de eventos se correlaciona directamente con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Esto se explica porque, la organización de eventos, refleja calidad cuando contempla lo siguiente: un diseño, una planificación y una producción organizada de congresos, festivales, talleres, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de actividades productivas, recreativas, entre otras, para la población.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera,** se recomienda a la gerencia municipal, y la gerencia de planeamiento, presupuesto y racionalización de la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020, emplee las herramientas de incentivo presupuestario diseñadas y recomendadas por el MEF para las instituciones municipales de provincias, distritos y ciudades, a fin de promover la mejora de la calidad de los Servicios Públicos. E, igualmente, realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas de manera minuciosa y constante, empleado los medios digitales o virtuales. Ya que todo ello permitiría contribuir a la mejora de la efectividad y eficiencia del gasto público en las municipalidades.

**Segunda,** con respecto a los servicios de limpieza pública y seguridad ciudadana, se recomienda que futuras investigaciones empleen la variable y dimensiones del presente estudio, para cuestionar los resultados siguiendo el método científico a fin de contribuir a estudio de este problema, en esta muestra y contexto en específico. Del mismo modo, se recomienda a la gerencia de desarrollo ambiental, y gerencia de seguridad ciudadana y defensa civil, de la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020, que con lo que respecta a la limpieza pública, la seguridad ciudadana, debe realizar campañas de educación sanitaria y proponer correctivos a quienes incumplan el correcto desecho de sus residuos y que estas sean controladas, Ya que, no solo se trata de reducir los residuos, sino de ser conscientes que es importante el compromiso. Asimismo, se recomienda llevar un control más riguroso sobre el desempeño de los efectivos municipales en relación a la seguridad y si la inversión en este elemento se refleja en la reducción del índice de criminalidad.

**Tercera,** se recomienda a la gerencia de recursos humanos de Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020, que realicen esfuerzos formales y continuos a través de una variedad de métodos y programas educativos, es decir, habilidades laborales muy específicas u orientación para el desarrollo profesional a largo plazo, que mejore el desempeño y los logros personales de los empleados. Todo esto permitirá evaluar de manera continua las habilidades y competencias productivas de los empleados debido a que ahora ampliamente se conocen como factores importantes para garantizar el éxito a largo plazo.

**Cuarta,** Con respecto a los servicios medioambientales se recomienda a la gerencia de desarrollo ambiental de la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020 que implemente una estrategia de educación ambiental que pueda dictarse a los pobladores de la calidad. También, se recomienda que se realicen estudios minuciosos de las necesidades sanitarias de la población, las deficiencias de la gestión durante ella pandemia por COVID-19 y las oportunidades para explotar los recursos ambientales de la zona a fin de contribuir a la economía local.

**Quinta,** Con respecto a los servicios relacionados con la infraestructura, se recomienda que futuras investigaciones empleen la variable y dimensiones del presente estudio, para cuestionar los resultados siguiendo el método científico a fin de contribuir a estudio de este problema, en esta muestra y contexto en específico. Así se recomiendan a la gerencia de desarrollo urbano y planeamiento territorial los siguientes potenciales variables a evaluar: mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, eficacia, eficiencia, calidad, oportunidad, costo-beneficio y necesidades de la población dentro del marco legal vigente.

**Sexta,** finalmente se recomienda a la gerencia de desarrollo social de Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020, implementar, programar, ejecutar, dirigir y controlar y fomentar las actividades de naturaleza deportivas y las de naturaleza recreativas en la población. Se debe tener una población sana y con bajos niveles de estrés. Por eso, complementario a ello también se recomienda promover la construcción, habilitación, uso y conservación de campos, e instalaciones deportivas y recreativas en general, en función a las necesidades de la población.

## REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Bin, M., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 1-13. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585621000194#!>
- Aguilar, C. (2019). *Calidad Percibida y Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Servicio de*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Aguilera, T., & Ruiz, Á. (2017). Construcción de un modelo de gestión presupuestario para la administración de portafolios de proyectos de investigación en las instituciones de educación superior del Ecuador: *Análisis de caso*. *Revista científica Administrativa*, 256-266. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/28CA201701.pdf>
- Arias Vela, E. F. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos, por el periodo 2018 - 2019*. Quito: Universidad Central de Ecuador.
- Ballart, X., Galais, & Carolina. (2019). ¿Gestión pública, privada o por el tercer sector? Diferencias en los resultados en atención primaria de Cataluña. *Atención primaria*, 51(10), 610-616. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656718303779>
- Bonomi, A., Costumato, L., & Marchese, B. (2019). Performance Budgeting in Context: An Analysis of Italian Central Administrations. *Administrative Science*, 9(79), 1-15. doi: doi:10.3390/admsci9040079
- Caicai, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017\\_Caicay\\_Dimensiones\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf)
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Chunga, E. (2018). *Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Snachéz Carrión.
- D'Inverno, G., Carosi, L., & Ravagli, L. (2017). Global public spending efficiency in Tuscan municipalities. *Socio-Economic Planning Sciences*. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.seps.2017.01.006>

- Dussauge, M. (2015). Los orígenes de la gestión por resultados en Chile y México: ¿Imposición, copia o aprendizaje transnacional? *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, IV(2), 89-110.
- Gamboa, W. (2021). *Análisis del impacto de la implementación del presupuesto por resultados en Latinoamérica 2011 - 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & Management studies*, 4(1), 14-25.  
doi:10.19080/ASM.2019.04.555629
- Gutierrez, M. (2017). "Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017". Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11985/gutierrez\\_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11985/gutierrez_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hamed, S., & Ahmed, O. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 17(2), 1-9. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/144774623.pdf>
- Hernández, R., & Fernández, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Ho, A. T.-K. (2018). From Performance Budgeting to Performance Budget Management: Theory and Practice. *Public Administration Review*, 78(5), 748-758. doi:<https://doi.org/10.1111/puar.12915>
- Huanca, M. (2019). Gestión del presupuesto por resultados y su influencia en la calidad del gasto público en la municipalidad distrital de Chaglla - Pachitea. *Gaceta Científica*, 5(1), 36-38. Obtenido de <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/432/396>
- Idrovo, R., Allauca, M., & Chang, L. (2020). Ciencias económicas y empresariales: Evaluación ergonómica del personal técnico del área de fundición de un Departamento Universitario de Metalúrgica. *Polo del Conocimiento*, 5(10), 118–133.
- Jakobsen, M., & Pallesen, T. (2017). Performance Budgeting in Practice: the Case of Danish Hospital Management. *Public Organiz Rev*, 17, 255–273.  
doi:<https://doi.org/10.1007/s11115-015-0337-8>
- Jalali, F., Mashayekhi, B., & Gal, G. (2019). Budget preparers' perceptions and performance-based budgeting implementation: The case of Iranian public universities and research institutes. *Journal of Public Budgeting*, 31(1), 137-156. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JPBAFM-04-2018-0037>
- Jiang, Z., & Gong, X. (2019). Research on Issues of Budget Performance Management on the Process of Budgeting by Game Theory. *Journal of*

*Financial Risk Management*, 8(4), 193-199.  
doi:<https://doi.org/10.4236/jfrm.2019.84013>

Kalinichenko, L., Urzha, O., Adamskaya, L., Evstratova, T., & Medvedeva, N. (2021). Source Municipal Management In Russia: The National Base Of The President And System Digitalization. *Revista de Psicología Educativa*, 9. doi:<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1164>

Marcelo, D. (2011). *Plan de Desarrollo Concretado 2011-2020*. La esperanza: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) - Municipal Distrital de la Esperanza. Obtenido de [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11314/PLAN\\_11314\\_PDDC\\_\(Plan\\_de\\_Desarrollo\\_Distrital\\_Concertado\)\\_2011-2020\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11314/PLAN_11314_PDDC_(Plan_de_Desarrollo_Distrital_Concertado)_2011-2020_2011.pdf)

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revistas Perspectivas*(34). Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Documentos de Gestión presupuestaria*. Lima: Dirección General de Presupuesto Público. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101079&view=article&catid=308&id=534&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101079&view=article&catid=308&id=534&lang=es-ES)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Presupuesto por Resultados*. Lima: MEF. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101162&lang=es-ES&view=article&id=5334)

Mpofu, M., & Kendrick, C. (2015). Training and development as a tool for improving basic service delivery; the case of a selected municipality. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 20, 133-136. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.jefas.2015.10.004>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2020). *Covid-19 en América Latina y el Caribe: Panorama de las respuestas de los gobiernos a la crisis*. París: OCDE. Obtenido de <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/covid-19-en-america-latina-y-el-caribe-panorama-de-las-respuestas-de-los-gobiernos-a-la-crisis-7d9f7a2b/>

Paredes, J. (2020). *Presupuesto por resultados y la capacidad del gasto de la Municipalidad Distrital de El Porvenir-2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Peñaloza, K., Gutiérrez, A., & Prado, M. (2017). Evaluaciones de diseño y ejecución presupuestal, un instrumento del presupuesto por resultados: algunas experiencias aplicadas en salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 34(3), 521-527. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342017000300020](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342017000300020)

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNPD). (2020). *COVID-19 la pandemia: La humanidad necesita liderazgo y solidaridad para vencer a COVID-19*. Obtenido de PE.UNDP Web site:  
<https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/coronavirus.html>
- Ramón, J., Flórez, R., & Domínguez, N. (2018). Utilidad del presupuesto y del cuadro de mando integral en la gestión de centros de atención primaria. Impacto sobre la motivación del personal. *Atención primaria*, 50(3), 166-175. Obtenido de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656716304954>
- Reinoso, Y., & Pincay, D. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar. *Digital Publisher CEI*, 5(2), 14-30. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.162>
- Rodríguez, H., Fernández, A., & De Dios Martínez, A. (2015). Sobre el análisis de la gestión presupuestaria con enfoque de riesgos. *Retos de la Dirección*, 9(1), 23-44. Obtenido de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552015000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000100002)
- Rodríguez, M. (2020). *Modelo de gestión del presupuesto por resultados para mejorar el gasto público en la municipalidad del distrito de Juan Guerra, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56288>
- Ruli, M., Busaini, & Animah. (2018). Implementation of Performance-Based Budgeting: A Phenomenological Study on National Land Agency. *Economics and Management*, 6(2), 122-131. doi:<https://doi.org/10.18535/ijssrm/v6i2.em06>
- Sánchez Albarrán, A., & Escamilla Gallardo, A. (2015). *Correlación de Pearson* .
- Shafieisabet, N., Doostisabzi, B., & Azharianfar, S. (2017). An Assessment of Villagers' Satisfaction with the Quality of Construction-Related Services Based on the SERVQUAL Model. *Current Urban Studies*, 5(1). doi:<https://doi.org/10.4236/cus.2017.51002>
- Silva, C. (2021). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Szafran, P. (2016). Información, comunicación y cultura en la gestión local: la experiencia municipal en un territorio de vulnerabilidad de la ciudad de Montevideo. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 30(70), 19-39. Obtenido de  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0187358X16300466>

- Tabuca, & Angelica. (2016). Gasto para el desarrollo rural en México y Presupuesto Base Cero, 2016. *Economía UNAM*, 13(37), 74-88. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665952X16000049>
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comunicación*, 7(1), 1-11. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n1/a01v7n1.pdf>
- Umar, M., Martin, D., Juanil, D., & Kasim, R. (2017). Municipal Awareness as an Integral Part for Enhancing Citizen Satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat. *Traektorîa Nauki = Path of Science*, 3(7), 1-10.
- Valls, W., Román Víctor, Chica, C., & Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio*. Manta-Manabí: Mar Abierto. Obtenido de [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest)
- Vargas, J., & Zavaleta, W. (2020). *La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales*. Argentina: Revista Científica "Visión de Futuro". Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357963491002/357963491002.pdf>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas* (3ra Edición ed.). (U. I. Sabana, Ed.) Colombia: ECOE. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Vargas, M., Lily, F., Quiroz, J., Cacho, & Adolfo. (2020). Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19 –municipalidades de la zona alto andina, departamento de Lambayeque. *Revista Pakamuros*, 8(4), 105-115. Obtenido de <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/149>
- Villalobos, J. (2020). *The Municipal Budget as a key element of Public Finance*. México: Instituto Politecnico Nacional. Escuela Superior de Economía. Obtenido de <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/104494/>
- Yi, E., Mohr, Z., & Ho, A. (2015). Taking Stock: Assessing and Improving Performance Budgeting Theory and Practice. *Public Performance and Management Review*, 38(3), 1-34. Obtenido de [https://kuscholarworks.ku.edu/bitstream/handle/1808/18511/Assessing\\_and\\_improving\\_performance\\_budgeting\\_theory\\_and\\_practice\\_LuMohrHo\\_2014\\_05-27-1.pdf;jsessionid=8941ACEF678C8A3201ABF9E2F315E169?sequence=1](https://kuscholarworks.ku.edu/bitstream/handle/1808/18511/Assessing_and_improving_performance_budgeting_theory_and_practice_LuMohrHo_2014_05-27-1.pdf;jsessionid=8941ACEF678C8A3201ABF9E2F315E169?sequence=1)
- Zavala, A. (09 de 06 de 2019). *Prueba de normalidad en SPSS*. Obtenido de Slideshare web site: <https://es.slideshare.net/Augustolsmael1/prueba-de-normalidad-en-spss>

Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2021). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Atlantis Press*, 108(5), 16-21.

## **ANEXOS**

- Anexo 1. Matriz de operacionalización de la Variables
- Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos
- Anexo 3. Juicio de experto del instrumento de evaluación
- Anexo 4. Prueba piloto para la fiabilidad del instrumento
- Anexo 5. Carta de solicitud para realizar la investigación
- Anexo 6. Constancia de la Municipalidad de La esperanza

## Anexo 1. Matriz de operacionalización de la Variables

**Título de la investigación: Gestión del Presupuesto Por Resultados en la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020.**

**Tabla 11**

*Matriz de Operacionalización de las variables*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	Escala
Variable X: Gestión del presupuesto por resultados (X)	Sobre la Gestión del Presupuesto por Resultados, El ministerio de Economía y Finanzas (2020), lo definió de la siguiente manera: (...) estrategia de gestión pública que permite vincular la asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios y a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles. Para lograrlo es necesario un compromiso de las entidades públicas, definir responsables, generar información, y rendir cuentas. (párr. 1)	Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia	Servicios de seguridad y vigilancia	G1	El personal de servicios de seguridad y vigilancia trabaja diariamente en mi zona de residencia.	(5) Absolutamente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Absolutamente en desacuerdo
			Servicios de limpieza e higiene	G2	El personal de servicios de limpieza e higiene trabaja diariamente en mi zona de residencia.	
		Servicios de capacitación y perfeccionamiento	Realizado por personas naturales	G3	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Naturales que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.	
			Realizado por personas jurídicas	G4	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Jurídicas que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.	
		Servicios relacionados con el medio ambiente	Medio ambiente	G5	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la conservación de áreas verdes	
			Remediación ambiental	G6	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la remediación ambiental	
		Servicios relacionados con la Infraestructura	Plazuela, parques y jardines	G7	Las plazas, parques y jardines en su distrito se encuentran en muy buen estado.	
			Monumentos históricos	G8	Los monumentos históricos en su distrito se encuentran en muy buen estado.	
			Agua y saneamiento	G9	Los sistemas de agua y saneamiento en su distrito cubren sus necesidades básicas.	
			Eventos deportivos	G10	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos deportivos que cumplan con los objetivos sociales deseados.	

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	Escala
Variable Y: Calidad del Servicio (Y)	Sobre la Calidad del Servicio, el siguiente autor, con base en las definiciones previas de Parasuraman, Zeithaml & Berry, lo define de la siguiente manera: "Es un concepto que se basa en el paradigma de la disconformidad y es el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del consumido" (Caicai, 2017, p.24)	Servicio de organización de eventos	Eventos recreacionales	G11	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos recreacionales que cumplan con los objetivos sociales deseados.	Valores de calificación de 1 al 7 Donde 7 es el valor máximo de calificación y 1 es el valor mínimo de calificación
			Eventos culturales y de arte	G12	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos culturales y de artes que cumplan con los objetivos sociales deseados.	
			Conducción de espectáculos	G13	La municipalidad promueve la organización y conducción de espectáculos que cumplan con los objetivos sociales deseado	
		Expectativas del servicio esperado	Seguridad (Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia)	C1	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más cómodo.	
				C2	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, debe infundir confianza en ud.	
			Empatía (Servicios de capacitación y perfeccionamiento)	C3	Los empleados de la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas	
				C4	La municipalidad debe contar con empleados que le brinden atención personalizada	
			Capacidad de reacción (Servicios relacionados con el medio ambiente)	C5	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad debe mantener informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	
				C6	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles	
				C7	Con respecto a los Monumentos históricos, estos deben mantenerse visualmente atractivos	
Aspectos tangibles (Infraestructura)	C8	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estas deben ser atractivas				
	C9	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad debe tener equipos de aspecto moderno				
	C10	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.				

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Nº	Ítems	Escala
			Fiabilidad (Servicio de organización de eventos)	C11	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez	
			Seguridad (Servicios de limpieza, seguridad y vigilancia)	C12	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más tranquilo.	
				C13	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, infunde confianza en ud.	
			Empatía (Servicios de capacitación y perfeccionamiento)	C14	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas	
				C15	La municipalidad cuenta con empleados que le brinden atención personalizada	
			Capacidad de reacción (Servicios relacionados con el medio ambiente)	C16	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad mantiene informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	
	Percepción calidad del servicio recibido			C17	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca están demasiados ocupados para ayudarles	
			Aspectos tangibles (Servicios relacionados con la Infraestructura)	C18	Con respecto a los Monumentos históricos, estos se mantienen visualmente atractivos	
				C19	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estos son atractivos	
				C20	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno	
			Fiabilidad (Servicio de organización de eventos)	C21	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	
				C22	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad desempeña bien el servicio por primera vez	

*Nota:* Fuente: VX: Elaborado en base al "Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2020, Anexo 2, MAR49B3, MEF // VY: Elaborado en base al modelo Servqual autor: Zeithaml, et.al. 1988

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### "Cuestionario tipo encuesta con escala de Likert para medir las Variable: Gestión del presupuesto por resultados (X)"

**PRESENTACIÓN:** estimado vecino, para el presente estudio se le brindará un cuestionario para determinar la relación entre la Gestión del presupuesto por resultados (X) y Calidad del Servicio (Y), n la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Le recordamos que su participación es totalmente anónima, por lo que le pedimos se tome solo unos minutos en responder las preguntas. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara no dude en consultarlo con el encuestador.

Nombre:	
---------	--

Sexo:	Masculino (___) Femenino (___)
-------	--------------------------------

**Tabla 12**

*Cuestionario tipo encuesta para medir las Variable: Gestión del presupuesto por resultados*

Nº	Preguntas	Valoración				
		Absolutamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Absolutamente de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Variable X: Gestión del presupuesto por resultados (X)</b>						
G 1	El personal de servicios de seguridad y vigilancia trabaja diariamente en mi zona de residencia.					
G 2	El personal de servicios de limpieza e higiene trabaja diariamente en mi zona de residencia.					
G 3	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Naturales que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.					
G 4	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Jurídicas que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.					
G 5	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la conservación de áreas verdes					

Nº	Preguntas	Valoración				
		Absolutamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Absolutamente de acuerdo
		1	2	3	4	5
G 6	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la remediación ambiental					
G 7	Las plazas, parques y jardines en su distrito se encuentran en muy buen estado.					
G 8	Los monumentos históricos en su distrito se encuentran en muy buen estado.					
G 9	Los sistemas de agua y saneamiento en su distrito cubren sus necesidades básicas.					
G 10	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos deportivos que cumplan con los objetivos sociales deseados.					
G 11	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos recreacionales que cumplan con los objetivos sociales deseados.					
G 12	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos culturales y de artes que cumplan con los objetivos sociales deseados.					
G 13	La municipalidad promueve la organización y conducción de espectáculos que cumplan con los objetivos sociales deseado					

**"Cuestionario tipo encuesta con escala de Likert para medir las Variable: Calidad del Servicio (Y)"**

**PRESENTACIÓN:** estimado vecino, para el presente estudio se le brindará un cuestionario para determinar la relación entre la Gestión del presupuesto por resultados (X) y Calidad del Servicio (Y), n la Municipalidad Distrital de La Esperanza Trujillo - La Libertad – 2020. Le recordamos que su participación es totalmente anónima, por lo que le pedimos se tome solo unos minutos en responder las preguntas. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara no dude en consultarlo con el encuestador.

Nombre:	
---------	--

Sexo:	Masculino (___) Femenino (___)
-------	--------------------------------

**Tabla 13**

*Cuestionario tipo encuesta para medir las Variable: Calidad del servicio.*

Nº	Preguntas	Valoración						
		Totalmente en desacuerdo					Totalmente De acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7
<b>EXPECTATIVAS</b>								
C1	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más cómodo.							
C2	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, debe infundir confianza en Ud.							
C3	Los empleados de la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas							
C4	La municipalidad debe contar con empleados que le brinden atención personalizada							
C5	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad debe mantener informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.							

Nº	Preguntas	Valoración						
		Totalmente en desacuerdo					Totalmente De acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7
C6	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles							
C7	Con respecto a los Monumentos históricos, estos deben mantenerse visualmente atractivos							
C8	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estas deben ser atractivas							
C9	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad debe tener equipos de aspecto moderno							
C10	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.							
C11	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez							
Nº	Preguntas	Valoración						
		Totalmente en desacuerdo					Totalmente De acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7
<b>PERCEPCIONES</b>								
C12	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más tranquilo.							
C13	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, infunde confianza en ud.							
C14	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas							
C15	La municipalidad cuenta con empleados que le brinden atención personalizada							
C16	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad mantiene informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.							

Nº	Preguntas	Valoración						
		Totalmente en desacuerdo					Totalmente De acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7
C17	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca están demasiados ocupados para ayudarles							
C18	Con respecto a los Monumentos históricos, estos se mantienen visualmente atractivos							
C19	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estos son atractivos							
C20	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno							
C21	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.							
C22	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad desempeña bien el servicio por primera vez							

### Anexo 3. Juicio de experto del instrumento de evaluación

#### Juicio de experto del instrumento de evaluación para medir el instrumento: Cuestionario con escala de Likert

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
Mg. Domínguez Palomino, Gloria Yrene	Servicio de Administración Tributaria de Lima	Cuestionario tipo encuesta con escala de Likert	Adaptado en base al "Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2020, Anexo 2, MAR49B3, MEF, y el modelo Servqual autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988.

#### I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nº	CRITERIOS ÍTEMES	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
G 1	El personal de servicios de seguridad y vigilancia trabaja diariamente en mi zona de residencia.				X				X				X
G 2	El personal de servicios de limpieza e higiene trabaja diariamente en mi zona de residencia.				X				X				X
G 3	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Naturales que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.				X				X				X
G 4	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Jurídicas que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.				X				X				X
G 5	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la conservación de áreas verdes				X				X				X
G 6	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la remediación ambiental				X				X				X
G 7	Las plazas, parques y jardines en su distrito se encuentran en muy buen estado.				X				X				X
G 8	Los monumentos históricos en su distrito se encuentran en muy buen estado.				X				X				X

Nº	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMS	O	1	2	3	O	1	2	3	0	1	2	3
G 9	Los sistemas de agua y saneamiento en su distrito cubren sus necesidades básicas.				X				X				X
G 10	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos deportivos que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 11	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos recreacionales que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 12	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos culturales y de artes que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 13	La municipalidad promueve la organización y conducción de espectáculos que cumplan con los objetivos sociales deseado				X				X				X
C1	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más cómodo.				X				X				X
C2	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, debe infundir confianza en ud.				X				X				X
C3	Los empleados de la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas				X				X				X
C4	La municipalidad debe contar con empleados que le brinden atención personalizada				X				X				X
C5	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad debe mantener informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				X				X				X
C6	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles				X				X				X
C7	Con respecto a los Monumentos históricos, estos deben mantenerse visualmente atractivos				X				X				X

Nº	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
C8	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estas deben ser atractivas				X				X				X
C9	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad debe tener equipos de aspecto moderno				X				X				X
C10	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.				X				X				X
C11	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez				X				X				X
C12	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más tranquilo.				X				X				X
C13	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, infunde confianza en ud.				X				X				X
C14	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas				X				X				X
C15	La municipalidad cuenta con empleados que le brinden atención personalizada				X				X				X
C16	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad mantiene informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				X				X				X
C17	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca están demasiados ocupados para ayudarles				X				X				X
C18	Con respecto a los Monumentos históricos, estos se mantienen visualmente atractivos				X				X				X
C19	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estos son atractivos				X				X				X
C20	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno				X				X				X

Nº	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMS	O	1	2	3	O	1	2	3	0	1	2	3
C21	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.				X				X				X
C22	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad desempeña bien el servicio por primera vez				X				X				X

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

---



---

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **100**

FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	Nº DE TELÉFONO
18.06.21	10153193	 <p>Mg. Domínguez Palomino, Gloria Yrene</p>	980712102

### Juicio de experto del instrumento de evaluación para medir el instrumento: Cuestionario con escala de Likert

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
Mg. Neira López, María Luisa	Ministerio del Interior	Cuestionario tipo encuesta con escala de Likert	Adaptado en base al "Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2020, Anexo 2, MAR49B3, MEF, y el modelo Servqual autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988.

#### I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nº	CRITERIOS ÍTEMS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
		O	1	2	3	O	1	2	3	0	1	2	3
G 1	El personal de servicios de seguridad y vigilancia trabaja diariamente en mi zona de residencia.				X				X				X
G 2	El personal de servicios de limpieza e higiene trabaja diariamente en mi zona de residencia.				X				X				X
G 3	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Naturales que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.				X				X				X
G 4	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Jurídicas que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.				X				X				X
G 5	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la conservación de áreas verdes				X				X				X
G 6	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la remediación ambiental				X				X				X
G 7	Las plazas, parques y jardines en su distrito se encuentran en muy buen estado.				X				X				X
G 8	Los monumentos históricos en su distrito se encuentran en muy buen estado.				X				X				X
G 9	Los sistemas de agua y saneamiento en su distrito cubren sus necesidades básicas.				X				X				X

Nº	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
G 10	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos deportivos que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 11	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos recreacionales que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 12	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos culturales y de artes que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 13	La municipalidad promueve la organización y conducción de espectáculos que cumplan con los objetivos sociales deseado				X				X				X
C1	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más cómodo.				X				X				X
C2	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, debe infundir confianza en ud.				X				X				X
C3	Los empleados de la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas				X				X				X
C4	La municipalidad debe contar con empleados que le brinden atención personalizada				X				X				X
C5	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad debe mantener informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				X				X				X
C6	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles				X				X				X
C7	Con respecto a los Monumentos históricos, estos deben mantenerse visualmente atractivos				X				X				X
C8	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estas deben ser atractivas				X				X				X

Nº	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMS	O	1	2	3	O	1	2	3	0	1	2	3
C9	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad debe tener equipos de aspecto moderno				X				X				X
C10	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.				X				X				X
C11	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez				X				X				X
C12	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más tranquilo.				X				X				X
C13	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, infunde confianza en ud.				X				X				X
C14	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas				X				X				X
C15	La municipalidad cuenta con empleados que le brinden atención personalizada				X				X				X
C16	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad mantiene informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				X				X				X
C17	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca están demasiados ocupados para ayudarles				X				X				X
C18	Con respecto a los Monumentos históricos, estos se mantienen visualmente atractivos				X				X				X
C19	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estos son atractivos				X				X				X
C20	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno				X				X				X

N°	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
C21	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.				X				X				X
C22	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad desempeña bien el servicio por primera vez				X				X				X

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

---



---

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **100**

FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	N° DE TELÉFONO
18.06.21	04054959	 Ecna. María Luján Neira López COREP N° 058	970597643

### Juicio de experto del instrumento de evaluación para medir el instrumento: Cuestionario con escala de Likert

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor del Instrumento
Mg. Alarcón Paredes, Julio César	Autoridad Nacional del Servicio Civil	Cuestionario tipo encuesta con escala de Likert	Adaptado en base al "Clasificador económico de gastos para el año fiscal 2021, Anexo 2, MAR49B3, MEF, y el modelo Servqual autor: Zeithaml, Parasuraman y Berry 1988.

#### I. ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

Nº	CRITERIOS ÍTEMES	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
G 1	El personal de servicios de seguridad y vigilancia trabaja diariamente en mi zona de residencia.				X				X				X
G 2	El personal de servicios de limpieza e higiene trabaja diariamente en mi zona de residencia.				X				X				X
G 3	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Naturales que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.				X				X				X
G 4	La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Jurídicas que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.				X				X				X
G 5	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la conservación de áreas verdes				X				X				X
G 6	En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la remediación ambiental				X				X				X
G 7	Las plazas, parques y jardines en su distrito se encuentran en muy buen estado.				X				X				X
G 8	Los monumentos históricos en su distrito se encuentran en muy buen estado.				X				X				X
G 9	Los sistemas de agua y saneamiento en su distrito cubren sus necesidades básicas.				X				X				X

Nº	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMS	O	1	2	3	O	1	2	3	0	1	2	3
G 10	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos deportivos que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 11	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos recreacionales que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 12	La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos culturales y de artes que cumplan con los objetivos sociales deseados.				X				X				X
G 13	La municipalidad promueve la organización y conducción de espectáculos que cumplan con los objetivos sociales deseado				X				X				X
C1	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más cómodo.				X				X				X
C2	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, debe infundir confianza en ud.				X				X				X
C3	Los empleados de la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas				X				X				X
C4	La municipalidad debe contar con empleados que le brinden atención personalizada				X				X				X
C5	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad debe mantener informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				X				X				X
C6	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles				X				X				X
C7	Con respecto a los Monumentos históricos, estos deben mantenerse visualmente atractivos				X				X				X
C8	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estas deben ser atractivas				X				X				X

Nº	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMES	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
C9	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad debe tener equipos de aspecto moderno				X				X				X
C10	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.				X				X				X
C11	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez				X				X				X
C12	Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más tranquilo.				X				X				X
C13	Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, infunde confianza en ud.				X				X				X
C14	Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas				X				X				X
C15	La municipalidad cuenta con empleados que le brinden atención personalizada				X				X				X
C16	Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad mantiene informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.				X				X				X
C17	Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca están demasiados ocupados para ayudarles				X				X				X
C18	Con respecto a los Monumentos históricos, estos se mantienen visualmente atractivos				X				X				X
C19	Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estos son atractivos				X				X				X
C20	Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno				X				X				X

Nº	CRITERIOS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
	ÍTEMS	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
C21	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.				X				X				X
C22	Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad desempeña bien el servicio por primera vez				X				X				X

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

---



---

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **100**

FECHA	DNI	FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE	Nº DE TELÉFONO
18.06.21	08656927	 Mg. Alarcón Paredes, Julio César	994668291

#### Anexo 4. Prueba piloto para la fiabilidad del instrumento.

Para la presente investigación se realizó una prueba piloto con 25 sujetos de estudio. Esta prueba se realizó con el fin de poder medir fiabilidad de la escala de medida del instrumento a través del coeficiente “Alfa de Cronbach”.

#### Confiabilidad del instrumento que mide la variable 1 “Gestión del presupuesto por resultados”

**Tabla 14**

*Resumen del procesamiento de los casos – Variable 1*

	N	%
Casos Válido	25	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	25	100,0

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

**Tabla 15**

*Estadísticos de fiabilidad – Variable 1*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	13

Nota. la confiabilidad del instrumento es alta: 0,954

**Tabla 16**

*Estadísticos total-elemento – Variable 1*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El personal de servicios de seguridad y vigilancia trabaja diariamente en mi zona de residencia.	39,44	177,923	,839	,949
El personal de servicios de limpieza e higiene trabaja diariamente en mi zona de residencia.	39,48	179,343	,774	,951
La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Naturales que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.	39,96	176,873	,806	,950

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La municipalidad ofrece ofertas de trabajo para personas Jurídicas que presten servicios de capacitación y perfeccionamiento.	39,92	178,077	,732	,952
En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la conservación de áreas verdes	39,00	185,083	,648	,954
En mi distrito es muy común observar que la municipalidad desarrolle actividades relacionadas con la remediación ambiental	38,84	185,807	,763	,951
Las plazas, parques y jardines en su distrito se encuentran en muy buen estado.	39,36	183,240	,766	,951
Los monumentos históricos en su distrito se encuentran en muy buen estado.	39,36	180,407	,710	,953
Los sistemas de agua y saneamiento en su distrito cubren sus necesidades básicas.	38,76	182,773	,721	,952
La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos deportivos que cumplan con los objetivos sociales deseados.	38,96	182,373	,868	,949
La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos recreacionales que cumplan con los objetivos sociales deseados.	38,92	183,577	,856	,949
La municipalidad promueve la organización y conducción de eventos culturales y de artes que cumplan con los objetivos sociales deseados.	38,76	185,023	,823	,950
La municipalidad promueve la organización y conducción de espectáculos que cumplan con los objetivos sociales deseado	39,00	184,250	,761	,951

## Confiabilidad del instrumento que mide la variable 2 “Calidad del Servicio”

**Tabla 17**

*Resumen del procesamiento de los casos – Variable 2*

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		25	100,0

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

**Tabla 18**

*Estadísticos de fiabilidad – Variable 2*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,883	22

Nota. la confiabilidad del instrumento es alta: 0,883

**Tabla 19**

*Estadísticos total-elemento – Variable 2*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más cómodo.	113,68	251,143	,364	,882
Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, debe infundir confianza en ud.	113,76	252,107	,231	,884
Los empleados de la municipalidad deben contar con el conocimiento para responder sus consultas	114,04	235,040	,471	,879

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La municipalidad debe contar con empleados que le brinden atención personalizada	113,92	241,410	,509	,878
Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad debe mantener informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	114,08	231,327	,513	,877
Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles	113,96	244,957	,379	,881
Con respecto a los Monumentos históricos, estos deben mantenerse visualmente atractivos	113,84	245,890	,575	,879
Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estas deben ser atractivas	113,64	254,157	,307	,883
Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad debe tener equipos de aspecto moderno	113,84	245,307	,372	,881
Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	113,92	246,827	,355	,882
Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad debe desempeñar bien el servicio por primera vez	113,88	248,443	,320	,882

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Con respecto a los servicios de limpieza e higiene, los empleados contratados por la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas y hacer que se sienta más tranquilo.	113,84	255,557	,099	,886
Con respecto a la seguridad y vigilancia, el comportamiento de los empleados contratados por la municipalidad, infunde confianza en ud.	116,00	219,167	,717	,870
Los empleados de la municipalidad cuentan con el conocimiento para responder sus consultas	116,60	220,583	,760	,869
La municipalidad cuenta con empleados que le brinden atención personalizada	117,00	241,167	,312	,884
Con respecto al servicio de cuidado ambiental, la municipalidad mantiene informados los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.	115,92	223,243	,576	,876
Con respecto al servicio de Remediación ambiental, los empleados de la empresa que contrata la municipalidad, nunca están demasiados ocupados para ayudarles	116,92	221,827	,797	,868
Con respecto a los Monumentos históricos, estos se mantienen visualmente atractivos	116,32	225,393	,717	,871
Con respecto a las Plazuela, parques y jardines, estos son atractivos	116,20	225,167	,598	,875

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Con respecto al Agua y saneamiento, la empresa contratada por la municipalidad cuenta con equipos de aspecto moderno	116,44	245,673	,193	,889
Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	116,08	230,910	,461	,880
Con respecto a los servicios de organización de eventos, la municipalidad desempeña bien el servicio por primera vez	116,20	215,500	,816	,866

## Anexo 5. Carta de solicitud para realizar la investigación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 18 de junio de 2021  
Carta P. 0433-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Abogada  
MARIA RAMOS ECHANDIA  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA-TRUJILLO- LA LIBERTAD.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a VASQUEZ CORDOVA, MIGUEL ANGEL; identificado con DNI N° 18124950 y con código de matrícula N° 7001053347; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### **GESTION DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA- TRUJILLO-LA LIBERTAD- 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador VASQUEZ CORDOVA, MIGUEL ANGEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 6. Constancia



### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA

CREADO EL 29 DE ENERO DE 1965 - LEY N° 15418

Jr. C.M. Alvear N° 999 - Teléfono: 272478 - 483330 - 272345 - 271744  
TRUJILLO - PERÚ

EL GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LA ESPERANZA, QUE SUSCRIBE DEJA:

## CONSTANCIA:

Que el ECON. MIGUEL ANGEL VASQUEZ CORDOVA, identificado con DNI. N° 18124950, estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado la aplicación de instrumentos (encuestas) de proyecto de investigación y Tesis, denominado "Gestión del Presupuesto por Resultados en la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de la Esperanza - La Libertad, 2020", los días del 22 al 24 de junio del 2020.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

La Esperanza, 20 de julio de 2021

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ESPERANZA  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
  
Abog. Marío Ramos Echandia  
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS