



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024

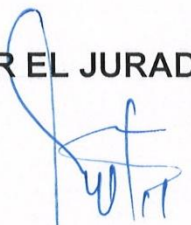
TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO

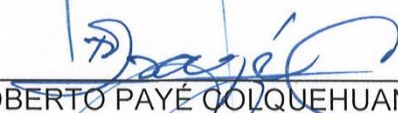
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN:
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"****RESOLUCIÓN N°361-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 28 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 12374, presentado por **CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * 2do. MIEMBRO | : | Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|--------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | lunes, 01 de diciembre de 2025 |
| * Hora | : | 9: 00 a.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 395-2025-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 13 de agosto 2025

VISTOS:

El Expediente: 2025-CU-15143 de fecha 01 de julio de 2025, del **Bach. CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Roberto Poyi Cahuayabana
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCA

**RESOLUCIÓN N° 758-2024-UI-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 30 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-19089** de fecha 19 de diciembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sr. S. Arimaco Aguirre Pinto
DIRECTOR
UNIDAD INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN

ROMÁN, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	20%	9%	20%
ÍNDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

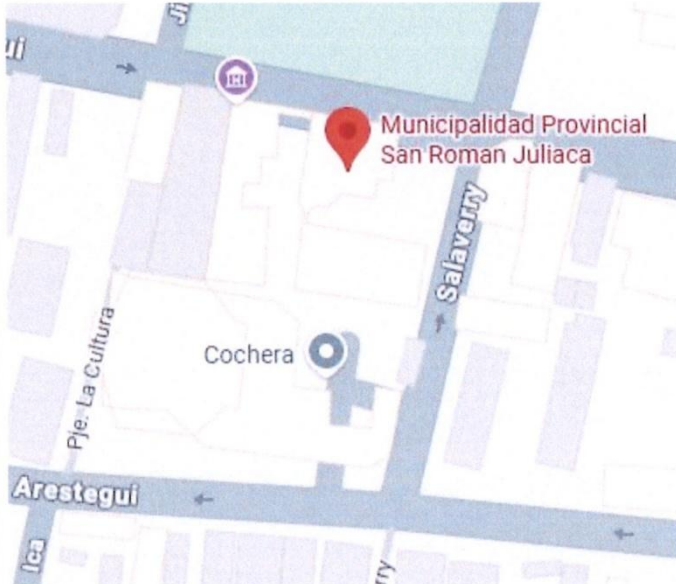
1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	16%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS

TÍTULO DE LA TESIS	
LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71634608
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-7924-3577
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Ubicación: Juliaca País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -15.4938446 Longitud: -70.1364188 URL: https://maps.app.goo.gl/oAbCcUcojTWkUhD78 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	DICIEMBRE 2024 – DICIEMBRE 2025
URL de disciplinas OCDE	Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03 Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 - Librería



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colqueblanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Carlos Gabriel De La Cruz Turpo identificado con DNI Nro. 71634608
en mi condición de egresado de:

☒ Escuela Profesional

☐ Programa de Segunda Especialidad,

☐ Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Gestión Pública

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

La Gestión Presupuestaria y calidad de los servicios públicos
en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024

Asesorado por: Dr. Enrique Genaro Apaza chirinos

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 12 de 01 del 2026

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Dedicado a mi familia; su apoyo incondicional y sus palabras de aliento me han impulsado a desarrollarme tanto en el ámbito académico como profesional. A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia; y a mis seres queridos por apoyarme en el proceso de aprendizaje.



AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento a todos los que colaboraron en la realización de esta investigación. A mis profesores, por instruirme y guiarme. A mis compañeros por el apoyo y la ayuda. Y por haberme proporcionado la información para la realización de la presente investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.2.1. Delimitación espacial	2
1.2.2. Delimitación social	2
1.2.3. Delimitación temporal	2
1.3. Formulación del problema.....	3
1.3.1. Problema general	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Justificación del estudio	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos	5



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	6
3.1.1. A nivel internacional.....	6
3.1.2. A nivel nacional.....	7
3.1.3. A nivel local.....	9
3.2. Bases teóricas.....	11
3.2.1. Gestión presupuestaria.....	11
3.2.2. Calidad de los servicios públicos.....	17
3.3. Marco conceptual	24
3.3.1. Gestión Presupuestaria	24
3.3.2. Calidad de los Servicios Públicos.....	24
3.3.3. Planificación.....	25
3.3.4. Ejecución Presupuestaria.....	25
3.3.5. Control Presupuestario	25
3.3.6. Eficiencia.....	25
3.3.7. Eficacia	25
3.3.8. Desempeño Accesibilidad	25
3.3.9. Satisfacción del Usuario	25
3.3.10. Infraestructura Pública.....	26

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general.....	27
4.2. Hipótesis específicas.....	27
4.3. Variables	27



4.4. Operacionalización de variables	28
--	----

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	29
5.2. Método aplicado a la investigación	29
5.3. Tipo de investigación	30
5.4. Nivel de investigación	30
5.5. Diseño de investigación	30
5.6. Población y muestra.....	31
5.6.1. Población	31
5.6.2. Muestra	31
5.7. Técnicas e instrumento	32
5.7.1. Técnica	32
5.7.2. Instrumento	32
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	32
5.8.1. Confiabilidad	32
5.8.2. Validez	33
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	33
5.10. Contrastación de hipótesis.....	33

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	38
6.2. Discusión de resultados	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48



REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	55



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	28
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento.....	32
Tabla 3 Evaluación de la hipótesis general mediante la Tau-b de Kendall.	34
Tabla 4 Prueba Tau-b de Kendall aplicada a la hipótesis específica 1	35
Tabla 5 Prueba Tau-b de Kendall aplicada a la hipótesis específica 2	36
Tabla 6 Prueba Tau-b de Kendall aplicada a la hipótesis específica 3	37
Tabla 7 Resultados del análisis de normalidad de los datos.....	38
Tabla 8 Escala de correlaciones	39
Tabla 9 Correlación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos	40
Tabla 10 Correlación entre la gestión presupuestaria y la eficiencia	41
Tabla 11 Correlación entre la gestión presupuestaria y la eficacia	43
Tabla 12 Correlación entre la gestión presupuestaria y la accesibilidad.....	44



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de dispersión entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios público	40
Figura 2 Diagrama de dispersión entre la gestión presupuestaria y la eficiencia	42
Figura 3 Diagrama de dispersión entre la gestión presupuestaria y la eficacia ..	43
Figura 4 Diagrama de dispersión entre la gestión presupuestaria o y accesibilidad... ..	44



RESUMEN

La investigación presente, denominada "Gestión del presupuesto y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024", su propósito es examinar la conexión que hay entre la gestión del presupuesto y la calidad de los servicios públicos brindados por esta entidad. Se utilizó un método cuantitativo, caracterizado por su naturaleza correlacional y por contar con un diseño que no implica experimentación. El estudio se llevó a cabo con la participación de aproximadamente cien trabajadores y funcionarios municipales, que rellenaron un cuestionario ad hoc. Se verificó la confiabilidad del cuestionario mediante el alfa de Cronbach, obteniéndose un resultado de 0.879. Estos datos demuestran que los datos que se obtienen son siempre consistentes. Los resultados mostraron un coeficiente rho de 0,768 y una p de 0,000 en el estadístico tau b de Kendall. Esto indica que existe una asociación positiva y significativa entre la calidad de los servicios públicos y la gestión presupuestaria. Los resultados indican que una buena gestión de los recursos financieros influye en la mejora de la calidad de los servicios que la Municipalidad Provincial de San Román brinda en el año 2024.

Palabras clave: Administración de presupuestos y excelencia en los servicios públicos.



ABSTRACT

This research study, entitled "Budget Management and the Quality of Public Services in the Provincial Municipality of San Román, 2024," aims to examine the relationship between budget management and the quality of public services provided by this entity. A quantitative method was used, characterized by its correlational nature and a non-experimental design. The study was conducted with the participation of approximately one hundred municipal employees and officials, who completed an ad hoc questionnaire. The reliability of the questionnaire was verified using Cronbach's alpha, yielding a result of 0.879. This indicates that the data obtained are consistent. The results showed a rho coefficient of 0.768 and a p-value of 0.000 in Kendall's tau-b statistic. This indicates a positive and significant association between the quality of public services and budget management. The results suggest that effective management of financial resources influences the improvement of the quality of services provided by the Provincial Municipality of San Román in 2024.

Keywords: Budget management and excellence in public services.



INTRODUCCIÓN

La administración del presupuesto desempeña un papel fundamental en el ámbito público, dado que posibilita una distribución eficaz de los recursos económicos, asegurando de esta manera un elevado estándar en los servicios brindados a la población. La manera efectiva de administrar los recursos afecta directamente la satisfacción de la comunidad y el cumplimiento de los objetivos institucionales; por lo tanto, es fundamental examinar su impacto en la oferta de servicios públicos.

El estudio denominado "Administración del presupuesto y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024" examina de qué manera la administración de los recursos financieros incide en el mejoramiento de la calidad de los servicios brindados a la comunidad. Los capítulos que se describen a continuación organizan el estudio:

La necesidad de la investigación se argumenta en el primer capítulo, donde también se presenta el problema, se formula una pregunta general, se establecen los objetivos, así como el alcance y las limitaciones del estudio. Analiza la influencia de la administración presupuestaria en el sector público sobre la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Las metas de la investigación se plantean en el capítulo II, donde se establece la meta principal y los objetivos específicos que permitirán alcanzarla. Objetivo: Determinar de qué manera la gestión presupuestaria influye en la calidad de los servicios públicos en el Municipio de San Román, durante todo el año 2024.

El capítulo III presenta el contexto teórico del análisis, en el cual se examinan las teorías y antecedentes vinculados a la administración del



presupuesto y a la calidad en la provisión de servicios públicos. Se presentan definiciones tanto conceptuales como operativas de las variables que se han estudiado.

En el capítulo IV se presentan las hipótesis de la investigación, abarcando tanto las generales como las particulares, que serán comprobadas a lo largo del estudio.

En el capítulo V se califica minuciosamente la metodología. Se demuestra el uso del método cuantitativo, así como un diseño no experimental. Se discutirán temas que se relacionen con la población, la muestra, los métodos de recolección de datos y el análisis estadístico.

Los resultados y las conclusiones que se derivan del estudio realizado aparecen en el capítulo seis. Las cifras indican que existe una relación entre la implementación del presupuesto y la calidad de los servicios públicos. Proponen mejorar la administración y el empleo de los recursos financieros en la municipalidad de San Román.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A escala internacional, la administración del presupuesto se considera una herramienta clave en la gestión pública, garantizando la excelencia en los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Diversos organismos internacionales, entre ellos, señalan la necesidad de una buena gestión de las finanzas públicas para ampliar el acceso, la equidad y la sostenibilidad de los servicios públicos (Banco Mundial, 2020). Países como Canadá, Alemania o Suecia han creado sistemas avanzados de presupuestación por resultados, mejorando la gestión de los recursos públicos y mejorando el bienestar de la población (OCDE, 2021).

La percepción de los ciudadanos sobre lo que es el estado y el uso del dinero público es crucial. En el Perú en 1991, hubo una reforma en las entidades estatales públicas para poder utilizar más eficientemente los recursos económicos. Pero aún quedan retos pendientes como la subejecución del presupuesto, mala programación de gastos y falta de mecanismos de control (MEF, 2022). Las limitaciones generan insatisfacción social sobre la calidad y el acceso a servicios básicos, como salud, educación, saneamiento o protección



civil; así, como desconfianza hacia los diferentes niveles del Estado e instituciones (Contraloría General de la República, 2023).

A nivel local es peor, porque se han descubierto vicios en la ejecución del presupuesto local que deterioran la oferta de servicios públicos de calidad. La falta de un plan estratégico, la burocratización en la asignación de recursos y las fallas en los mecanismos de control interno han deteriorado los servicios municipales en contra de los ciudadanos. También han sido denunciados en reiteradas ocasiones los períodos de espera en el servicio, la escasez de recursos en áreas prioritarias y la escasez de transparencia en la administración del presupuesto. En esta situación, es necesario llevar a cabo un estudio con el fin de identificar áreas que necesitan mejorarse y ayudar a la optimización de la gestión de los recursos municipales.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

Análisis se realizó en la Municipalidad Provincial de San Román, Puno, Perú. Se centró en la variedad de organismos oficiales que manejan el presupuesto y brindan servicios públicos a nivel municipal.

1.2.2. Delimitación social

La investigación se enfocó en los empleados y funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Román, que participan en la elaboración, ejecución y supervisión del presupuesto municipal y también se ocupan de brindar servicios públicos a los ciudadanos.

1.2.3. Delimitación temporal

Con el propósito de examinar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios, se realizó el estudio a lo largo del año 2024 con un

enfoque transversal, pues la recolección de datos tuvo lugar en un momento específico públicos en ese periodo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de san román, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la gestión presupuestaria y la eficiencia en la municipalidad provincial de san román, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la gestión presupuestaria y la eficacia en la municipalidad provincial de san román, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la gestión presupuestaria y la accesibilidad en la municipalidad provincial de san román, 2024?

1.4. Justificación del estudio

Teórica:

la calidad y el manejo del presupuesto en la entrega de los servicios públicos, subrayando que una distribución y utilización adecuada de los recursos influye de manera directa en la percepción y satisfacción de los ciudadanos. Según autores como Osborne et al. (2020), Un mejor acceso equitativo a los servicios sociales públicos de calidad requiere una gestión financiera responsable en la Administración Pública. Este análisis se fundamenta en teorías de administración pública y administración financiera, las cuales destacan la gestión, ejecución y control presupuestario como cuestiones que perfeccionan los servicios en las instituciones estatales.



Práctico:

La gestión presupuestaria es clave para ofrecer buenos servicios públicos. Esta investigación pretende descubrir deficiencias en la administración de los recursos y cómo esto afecta la calidad de los servicios que se ofrecen a la comunidad. Sobre los resultados se podrán definir estrategias para mejorar la asignación de recursos, hacer más eficientes los procesos y fortalecer la eficiencia del gobierno local y, por extensión, mejorar el bienestar ciudadano y fortalecer la institucionalidad.

Metodológico:

El estudio se fundamenta en Un diseño no experimental y correlacional, desde una mirada cuantitativa, que servirá para estudiar la relación entre la calidad de la provisión de los servicios públicos y la gestión del presupuesto. Se efectuará una encuesta a los trabajadores y funcionarios del municipio, de manera que la muestra esté correctamente constituida. Se llevarán a cabo análisis estadísticos a los datos. Para determinar la fuerza y la dirección de la relación existente entre las dos variables, con el objetivo de contar con datos que sirvan de apoyo en la decisión a nivel local.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión presupuestaria y Calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de san román, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación entre la gestión presupuestaria y la eficiencia en la municipalidad provincial de san román, 2024.
- Evaluar la relación entre la gestión presupuestaria y la eficacia en la municipalidad provincial de san román, 2024.
- Determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la accesibilidad en la municipalidad provincial de san román, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Rodríguez y Martínez (2021) realizaron una investigación en las administraciones locales españolas con el propósito de analizar cómo la administración del presupuesto afecta la calidad de los servicios públicos. Se trató de un análisis cuantitativo de tipo correlacional, en la que se emplearon datos de ejecución presupuestal y encuestas de satisfacción ciudadana. Una buena gestión del presupuesto es fundamental para brindar un buen servicio público. La investigación busca descubrir fallos de gestión de recursos y cómo afecta la calidad del servicio a la comunidad. Los resultados ayudarán a definir estrategias que permitan mejorar la asignación de recursos, hacer más eficientes los procesos y fortalecer la eficiencia del gobierno subnacional, así como generar mejoras sobre el bienestar de las personas y la institucionalidad.

López, Ramírez y Díaz (2023) llevaron a cabo un estudio de tipo descriptivo en Argentina con el propósito de investigar de qué manera la falta de planificación afecta la situación presupuestaria y la oferta de servicios básicos imprescindibles como la atención médica y educación. Se aplicó un enfoque mixto, recolectando estadísticas presupuestarias y entrevistando a

funcionarios. Los resultados mostraron que los municipios con planes de inversión estructurados mejoraron en un 30 % la calidad de los servicios, en tanto que los que no planificaron cayeron en picada en la confianza ciudadana. Los autores aconsejaron reforzar la fiscalización y el control del gasto público.

Se realizó una investigación correlacional en diversos municipios de México como un estudio entre la realización del presupuesto y la satisfacción ciudadana (Hernández y Paredes 2021). Se utilizó un análisis estadístico de indicadores financieros y encuestas a la población. Se descubrió que contar con una escasa ejecución del presupuesto genera dificultades en el acceso a servicios esenciales; y que las inadecuadas capacidades técnicas de los funcionarios públicos perjudicaban la distribución del presupuesto. Como sugerencia, se propone poner en marcha programas de capacitación que sitúen bajo el examen y la toma de decisiones que se formulan en la gestión presupuestaria.

La investigación fue descriptiva, realizada en municipios brasileños, con el fin de analizar la forma en que el control presupuestario impacta en la eficiencia de capacitación para el procedimiento de elección de alternativas en el proceso de toma de decisión es un factor primordial que entrevista a gerentes municipales. Los gobiernos locales que están aplicando controles de gasto en tiempo real logran una mayor eficiencia presupuestaria. Asimismo, se constató que la digitalización de los procesos administrativos permite la asignación estratégica de los recursos.

3.1.2. A nivel nacional

Quispe y Ramos (2021) Se realizó una investigación para determinar cómo la planificación financiera influye en lo que respecta a la excelencia de los servicios públicos en las administraciones locales del sur peruano. Se trató de

una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo-descriptivo en municipalidades provinciales y distritales, usando el estudio de documentos y la realización de encuestas. Los hallazgos indicaron que una gestión inadecuada de los presupuestos restringe la consecución de metas. y deteriora la efectividad de los servicios. Se concluyó que la implementación de procesos de planificación estructurada y seguimiento técnico fortalece el desempeño del gasto público.

Un estudio correlacional de diseño cuantitativo de Salazar y Gómez (2022) tiene como finalidad establecer la relación entre una clara distribución del presupuesto local y la opinión de los ciudadanos. Estudio se basó en encuestas de campo realizadas en diferentes zonas del país y en portales de transparencia. Los resultados señalaron que la transparencia en la gestión del presupuesto contribuirá a la confianza en las instituciones. Los autores hallaron que la transparencia proactiva puede prevenir la corrupción y generar una ciudadanía más vigilante y participativa.

Paredes y Castro (2023) hizo una investigación explicativa de enfoque mixto, permite establecer el impacto de la capacitación del personal que ejecuta el presupuesto en la eficiencia del uso de recursos públicos. Se entrevistó a funcionarios de finanzas y se revisaron informes presupuestarios en 12 municipios de país. Los resultados revelaron que la escasez de adiestramiento técnico disminuye la capacidad de contestación y ejecución. Se propuso mejorar la capacitación especializada en el ámbito presupuestario.

El análisis descriptivo-comparativo que realizó Torres y Fernández (2020) del impacto de la ejecución presupuestaria en infraestructura y programas

sociales sobre la calidad de vida. El MEF y encuestas en distritos urbanos y rurales fueron usados para llevar a cabo el análisis.

Se llegó a la conclusión de que los municipios que más ejecutaron en sectores clave redujeron brechas sociales y aumentaron la disponibilidad de servicios básicos. Se aconsejó priorizar el presupuesto en función de los resultados de bienestar poblacional.

Villanueva y Rojas (2023) realizaron una investigación aplicada de enfoque cuantitativo para medir el efecto de las herramientas tecnológicas en la eficiencia presupuestaria municipal. Se realizó el estudio en diez municipios, utilizando métodos de análisis de sistemas digitales, entrevistas y revisión de expedientes. Se determinó que el uso de software especializado en la administración financiera, acelera los tiempos de reacción, disminuye los errores humanos y mejora la calidad del servicio. Los autores abogan por dar el salto hacia la total digitalización de los procesos presupuestarios.

3.1.3. A nivel local

Huancá y Mamani (2021) desarrollaron Un análisis descriptivo en la Municipalidad Provincial de San Román examinará el impacto que tiene la distribución de recursos económicos en la calidad de los servicios brindados. Se emplearon entrevistas a funcionarios y análisis documental. Los resultados mostraron que la insuficiencia presupuestaria para el mantenimiento urbano influye en el estado de la infraestructura y en la percepción ciudadana. Para concluir, sería de utilidad reconsiderar los criterios de asignación presupuestaria de base local y priorizar sectores de alto impacto en la ciudadanía.

Según Quispe y Apaza (2022), fue un estudio correlacional de enfoque cuantitativo en diversas municipalidades distritales de la región de San Román.

Se procuró establecer la relación entre control interno y efectividad en la ejecución de los proyectos públicos. A través de informes sobre el estado de ejecución presupuestario y encuestas se detectó que la falta de mecanismos de control interno retrasa las obras y baja su efectividad. Invitaron a reforzar la vigilancia institucional y la transparencia de la ejecución presupuestaria.

Ramos y Callo (2023) desarrollaron una investigación aplicada en Juliaca para analizar cómo la asignación presupuestal impacta en sectores esenciales como agua y saneamiento y transporte urbano. El abordaje fue cuantitativo, analizando la ejecución presupuestaria y encuestando a usuarios. Se halló que los proyectos con mayor inversión en saneamiento disminuyeron significativamente las enfermedades asociadas al agua no tratada. Se determinó que la planificación presupuestaria se debe priorizar en las áreas de salud pública y movilidad urbana.

Flores y Vargas (2020) realizaron una investigación cualitativa-descriptiva para entender la vinculación la diferencia entre lo que se tiene y la percepción del ciudadano. Mediante entrevistas ciudadanas y revisión de documentos municipales se evidencia que la falta de transparencia en el presupuesto genera desconfianza, desinformación y falta de participación ciudadana. Como recomendación, se sugiere desarrollar estrategias comunicacionales y campañas de información sobre el presupuesto público.

Mamani y Gutiérrez (2023) llevaron a cabo una investigación cuantitativa, con fines aplicados, el cual tenía como objetivo determinar cómo la automatización influye en los procedimientos de elaboración de presupuestos de la Municipalidad de San Román. Se aplicaron cuestionarios a servidores públicos, así como revisión de los sistemas internos de administración. La

digitalización permitió que los tiempos de ejecución de los proyectos se acortaran, que el gasto sea más trazable y la eficiencia institucional sea más fuerte. Se resolvió considerar la modernización tecnológica como una política permanente para lograr una gestión presupuestaria eficiente.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión presupuestaria

En la investigación que realizó Mendoza (2021) acerca de la gestión presupuestaria en los gobiernos locales de América Latina, se manifiesta que una correcta planificación del presupuesto optimiza la distribución de recursos y mejora la calidad de los servicios. De acuerdo con la investigación, los municipios que aplican instrumentos de control financiero reducen la subejecución del gasto y aumentan la claridad de la gestión. Adicionalmente, se resaltó que la aplicación de tecnologías en la administración presupuestaria fortalece la capacidad de respuesta ante emergencias y necesidades ciudadanas.

Por otro lado, Rivas (2023) Estudió la conexión entre la implementación del presupuesto y la efectividad en la entrega de servicios públicos por parte de las autoridades locales del Perú, y determinó que una planificación deficiente de los gastos conduce a retrasos en la ejecución de proyectos prioritarios para la población. Se halló que la ausencia de vigilancia en el proceso de gasto limita la influencia de las inversiones en infraestructura y programas sociales. Ante ello, el estudio recomienda formar más a los trabajadores municipales en herramientas de gestión financiera para mejorar el uso del presupuesto.

Importancia de la gestión presupuestaria

La gestión presupuestaria es fundamental para el desarrollo de los municipios, según Delgado (2022), ya que garantiza la asignación de medios para atender las demandas de la población. La investigación evidenció que los gobiernos locales que están manejando bien sus presupuestos han mejorado la disponibilidad y la calidad de los servicios esenciales. También, en la medida en que invertimos, se está garantizando la sostenibilidad económica a largo plazo de los municipios.

La investigación realizada por Alarcón (2020), concluye que la administración del presupuesto afecta la eficacia del gasto y la percepción ciudadana sobre la calidad de la gestión de la comuna. Falta de control en la ejecución presupuestaria crea desconfianza en la población y deslegitima al gobierno local, fue la conclusión de la investigación. En este sentido, es fundamental crear mecanismos de Auditoria y rendición de cuentas que indiquen cómo se utilizan los recursos del Estado.

Planificación

Según Vargas (2021), una buena planificación presupuestaria en las municipalidades puede hacer que se distribuyan de manera eficiente los recursos y se logren los objetivos de la institución. Se verificó que las instituciones que utilizan metodologías de planificación estratégica reducen los riesgos de subejecución y mejoran la eficiencia del gasto público. Además, se resaltó que la planificación a largo plazo resulta en mayor estabilidad financiera y sostenibilidad en la administración municipal.

Por otro lado, la investigación de Torres (2023) analizó de qué manera la elaboración del presupuesto afecta la calidad de los servicios brindados por el

municipio, concluyendo que una programación eficiente del gasto permite priorizar proyectos en beneficio social. Se verificó que la falta de planificación provoca demoras en la realización de proyectos y mala asignación de recursos financieros. Además, la investigación recomendó fortalecer la capacitación del personal municipal en herramientas de gestión y planificación financiera.

Indicador: Presupuesto aprobado

El presupuesto aprobado se refiere a la cantidad zonal que se puede autorizar por un gobierno o un municipio. Esto implica planificar y asignar recursos de acuerdo con prioridades estratégicas y necesidades de los ciudadanos, así como garantizar la eficiencia, transparencia y rendición de cuentas en la acción pública. En la investigación de Ramírez (2022) se pudo evidenciar que el presupuesto aprobado afecta la ejecución de proyectos municipales, razón por la que una adecuada planificación y aprobación del presupuesto asegura la asignación equitativa de recursos. Los municipios cuyos criterios técnicos y financieros regulan para aprobar el presupuesto son más eficaces en el mismo. El informe también encontró que la falta de coordinación, para la aprobación de cosas, puede demorar la ejecución de programas sociales e infraestructura.

Indicador: Cumplimiento plazos

Cumplir con los plazos de ejecución presupuestaria significa ajustarse al calendario establecido para ejecutar el presupuesto, de manera que los fondos se gasten dentro del ejercicio fiscal correspondiente. Este cumplimiento es esencial para evitar la subejecución del gasto y asegurar que los proyectos y servicios públicos se ejecuten en el tiempo previsto. En el estudio de Torres (2020) se concluyó que el cumplimiento de los plazos de ejecución

presupuestaria se conecta con la efectividad en la administración local. Se constató que la ausencia de seguimiento y control en los tiempos establecidos trae como consecuencia el retraso en la finalización de proyectos y deteriora la excelencia de los servicios públicos. De igual manera, la investigación propuso la utilización de herramientas digitales para hacer seguimiento a los tiempos de ejecución y asegurar el cumplimiento de los cronogramas presupuestarios.

Indicador: Asignación recursos

La distribución de fondos es el procedimiento a través del cual una organización reparte los fondos aprobados a las diferentes áreas o proyectos, para asegurar la ejecución del presupuesto. Dicho proceso deberá establecer criterios de justicia, efectividad y prioridad para asignar los recursos a los programas que realmente benefician a la comunidad. En la investigación de Delgado (2021) se analizó la conexión en cuanto a la gestión y la calidad de los servicios públicos de recursos en municipalidades peruanas, y determinó que la asignación del presupuesto favorece la cobertura y efectividad de los programas municipales. Se encontró que los municipios que invierten basándose en estudios de necesidades y planificación estratégica obtienen mejores resultados en el desarrollo de infraestructura y servicios básicos. Asimismo, Se propuso establecer sistemas de evaluación que faciliten una mejor toma de decisiones de decisiones en la asignación presupuestaria.

Ejecución

Los gobiernos locales tienen como finalidad ejecución del presupuesto, cuyo cumplimiento se aseguran mediante controles, siendo la calidad de los servicios públicos su meta (Fernández, 2022) Se encontró que la ejecutoria del presupuesto se vincula a la mejora en la satisfacción ante

las demandas de los habitantes y una mayor transparencia en la administración de los recursos. Además, la investigación descubrió que el monitoreo permanente de la ejecución presupuestaria permite prevenir desviaciones en el gasto y robustecer la rendición de cuentas.

De acuerdo con Ramírez (2020), la investigación evidenció que la ejecución presupuestaria en las municipalidades contribuye a reducir los niveles de subejecución y optimizar los resultados sobre las iniciativas comunitarias, así como sobre las obras de infraestructura. La falta de fiscalización en la ejecución de los presupuestos provoca atrasos en la entrega de obras y una menor eficiencia del gasto público. In this sense, recomendó establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para la mejor gestión de los recursos.

Indicador: Gasto ejecutado

el gasto ejecutado es el monto del presupuesto que ha sido utilizado en un periodo determinado, reflejando el nivel de cumplimiento financiero de una entidad. Su correcta gestión garantiza la optimización en la distribución una mejor comprensión Se descubrió en la gestión de los recursos (2021) que una adecuada ejecución del gasto mejora la eficiencia en los gobiernos locales. Se evidenció que los municipios con estrategias de control financiero reducen la subejecución y optimizan el impacto de los recursos en infraestructura y programas sociales.

Indicador: Ejecución partidas

la ejecución de partidas es el proceso de distribución y utilización de los fondos asignados a cada rubro del presupuesto. Su adecuada gestión posibilita la programación del gasto y evita el desequilibrio financiero de las entidades públicas. Como encontró Mendoza (2020), la ejecución presupuestaria es un

indicador que se asocia en relación con la eficacia del gasto estatal. Se verificó que un monitoreo adecuado evita desvíos de recursos y asegura el cumplimiento de objetivos municipales.

Indicador: Avance proyectos

El progreso de los proyectos se mide en qué tan bien se están alcanzando los objetivos presupuestados, asegurando que los recursos se gasten según lo planeado en tiempo y objetivos. El monitoreo del progreso de proyectos permite mejorar la ejecución presupuestaria (Alarcón, 2022). La falta de supervisión en esta fase se traduce en retrasos y mayores costos en las obras municipales.

Control

Según la investigación de Gutiérrez (2023), el control presupuestario en los Es fundamental que los gobiernos municipales administren de manera adecuada los recursos públicos para asegurar la transparencia como la eficacia en su administración. Se ha comprobado que hacer auditorías regulares y crear sistemas de control interno ayuda a identificar anomalías en el uso del presupuesto y Promueve la transparencia en el informe de cuentas. Asimismo, se destacó. que el fortalecimiento de los mecanismos de control ayuda reducir la corrupción en las administraciones locales.

Por otro lado, la investigación de Herrera (2021) evidenció que un sistema de control presupuestario eficiente es capaz de corregir desviaciones en la ejecución del gasto y asegurar que las metas de la organización se lleven a cabo. Se constató que no hay mecanismos de control apropiados genera sobre costos en la administración municipal y compromete la sostenibilidad financiera. Ante ello, se planteó crear tecnologías de control presupuestario para Supervisar y analizar la utilización de los recursos públicos.

Indicador: Auditorías

Una auditoría de gestión presupuestaria es una revisión que analice cómo una entidad pública gasta sus fondos públicos. Gutiérrez (2021) halló evidencias que las auditorías recurrentes fortalecen el control del gasto público municipal. Se ha establecido que su uso reduce las irregularidades y refuerza la rendición de cuentas en el presupuesto.

Indicador: Desvíos detectados

Las desviaciones presupuestarias son las diferencias que se encuentran entre lo programado y lo ejecutado, por errores administrativos o mala asignación de recursos. En la investigación de Mendoza (2020) se encontró que la identificación temprana de desviaciones presupuestarias permite corregir errores en la ejecución del gasto. Se encontró que los municipios con sistemas de monitoreo reducen pérdidas económicas.

Indicador: Acciones correctivas

Las acciones que se toman para enmendar las desviaciones que se producen en la ejecución de los gastos son las medidas correctivas de control presupuestario. La investigación realizada por Alarcón (2023) determina que las medidas correctivas afectan la eficiencia financiera municipal. Se mostró que su aplicación permite disminuir sobre costos y optimizar la ejecución en los gobiernos locales.

3.2.2. Calidad de los servicios públicos

La investigación de Ramírez (2021) estudia la relación entre la calidad de los servicios públicos y la satisfacción de los habitantes de los centros poblados. La prueba de la habilidad del gobierno local para entregar cosas como agua, transporte y saneamiento tiene un efecto sobre la valoración positiva del

gobierno local. Se hace notar que se requiere inversión en infraestructura y personal para asegurar una atención continuada y adecuada a la población. Se sugirió a las comunas crear mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar estándares de calidad en la prestación de los servicios.

Mientras que Gutiérrez (2023) halló que la optimización de La calidad de los servicios prestados a la comunidad es mejorada por medio de procesos en la gestión pública se evidenció que la implementación de tecnologías y capacitaciones al personal municipal mejoró la eficiencia de atención a la ciudadanía. Además, el informe destacó que los municipios que utilizan instrumentos digitales para realizar trámites disminuyen los tiempos de espera y mejoran la experiencia del ciudadano. También se descubrió que las plataformas de retroalimentación permiten a los gobiernos locales adaptar sus estrategias a las necesidades reales de la gente.

Importancia de la calidad de los servicios públicos

Según Mendoza (2022), la excelencia de las prestaciones públicas es determinante para el progreso social. Se determinó que una buena provisión de servicios disminuye la desigualdad y mejora el bienestar de las personas. Además, se identificó que los municipios que más invierten en infraestructura y equipamiento dan mejores servicios y tienen menos quejas ciudadanas. Se recalcó que la formación del equipo y la actualización de los sistemas la gestión también tiene un impacto en la calidad del servicio.

En la misma línea, Torres (2020) La manera en que los ciudadanos ven a las instituciones está determinada por la calidad de los servicios públicos que les son proporcionados. Se llegó a la determinación de que una administración eficiente y clara fomenta una mayor confianza en la autoridad local ciudadanía

se involucra. El estudio también encontró la conformidad de los ciudadanos con los servicios públicos a pagar sus impuestos, fortaleciendo la sostenibilidad financiera del municipio. Se recomendó a los gobiernos establecer mecanismos de evaluación periódica con el fin de identificar oportunidades de optimización en la propuesta de servicios.

Eficiencia

En la investigación de Ramírez (2021) se determinó que La efectividad La administración de los servicios públicos está vinculada a la optimización en el uso de los recursos y la disminución de plazos para ofrecer servicios a nivel municipal. Se encontró que la digitalización de los trámites administrativos apoya en gran medida a mejorar la velocidad de atención al ciudadano. Asimismo, resaltó que la aplicación de indicadores de gestión permite medir de manera permanente la gestión municipal y definir estrategias con el fin de optimizar la distribución de recursos y disminuir los gastos operativos.

De igual forma, Torres (2023) halló que los municipios que implementan prácticas eficaces logran agrandar y mejorar la calidad de los servicios públicos, sin aumentar el presupuesto. Se llegó a la conclusión de que la capacitación continua de los recursos humanos y el uso de tecnología en la gestión financiera resultan en la mejora de los procesos administrativos. Asimismo, resaltó que la ejecución más eficiente del gasto permite que más personas sean beneficiadas sin afectar el equilibrio fiscal del municipio.

Indicador: Tiempo atención

El tiempo de respuesta en los servicios públicos se refiere al tiempo que tarda un proceso desde que el ciudadano inicia una solicitud hasta que recibe respuesta a su solicitud. Se trata de un indicador que permite conocer la eficacia

y rapidez en la resolución de trámites y satisfacción de las necesidades ciudadanas. De acuerdo con Rivas (2022), el acortamiento del tiempo de atención en los municipios está relacionado con la digitalización de trámites y automatización de gestiones. Se ha demostrado que los sistemas electrónicos optimizan la atención y los tiempos de espera, lo que permite evaluar mejor la excelencia en la atención al cliente.

Indicador: Satisfacción usuarios

la complacencia de los clientes En el contexto de los servicios públicos, se define como el grado de satisfacción que poseen los ciudadanos en relación con la eficacia, la calidad y la accesibilidad de los servicios proporcionado. Este indicador facilita el análisis de cómo la gestión pública influye en la percepción ciudadana. De acuerdo con Ortega (2023), La satisfacción de los ciudadanos aumenta al momento en que las municipalidades implementan estrategias de atención personalizada y sistemas de retroalimentación. Se encontró que el uso de plataformas digitales facilita la comunicación con los ciudadanos y reduce la burocracia, mejorando la percepción del servicio.

Indicador: Cobertura servicios

la cobertura de los servicios públicos hace referencia al alcance y disponibilidad de estos para la población. Está vinculado a la justicia en la repartición de los recursos y con la capacidad del gobierno local para garantizar acceso a servicios esenciales en toda la jurisdicción. Según Herrera (2022), la descentralización de los servicios públicos permite mejorar la cobertura en sectores con baja accesibilidad. Se demostró que las tecnologías de georreferenciación apoyan en la identificación de zonas desatendidas, para organizar la infraestructura y distribuir los recursos.

Eficacia

En la investigación de Gutiérrez (2022) se abordó cómo la eficacia de la gestión municipal influye en la satisfacción ciudadana. Se concluyó que los gobiernos locales que logran cumplir sus metas y objetivos dentro de los plazos establecidos mejoran la fe de los ciudadanos en el gobierno público. También se evidenció que la forma de planificar y distribuir los recursos es determinante con el objetivo de garantizar una correcta oferta de los servicios públicos.

Mientras que Mendoza (2020) halló que la eficacia en la administración pública depende sobre la habilidad sobre las organizaciones que se encargan de satisfacer las demandas de la población. Se encontró que los municipios con mecanismos de control y seguimiento disminuyen el margen de error en la ejecución de proyectos y mejoran la calidad de los servicios. También se resaltó que el uso de metodologías de evaluación de impacto permite a los gobiernos locales afinar sus estrategias para alcanzar sus metas con mayor exactitud.

Indicador: Metas cumplidas

Las metas alcanzadas en la administración pública representan el grado de realización de las metas fijadas en un lapso determinado determinado. Este indicador evalúa la capacidad de la gestión en ejecutar proyectos conforme a lo presupuestado y planificado institucionalmente. Según Ramírez (2022), el logro de objetivos en los gobiernos locales depende de una buena gestión presupuestaria y seguimiento de indicadores de desempeño. Se evidenció que las municipalidades que aplican planes estratégicos con evaluación periódica logran un mayor porcentaje de cumplimiento de objetivos, optimizando la excelencia en la provisión de servicios públicos.

Indicador: Reclamos atendidos

Los reclamos atendidos en la gestión de servicios públicos se refieren a la cantidad de quejas o solicitudes ciudadanas atendidas por la administración municipal. Este indicador permite evaluar la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de la ciudadanía, respecto a la gestión pública. López (2022) indica que la atención de reclamos en los municipios es más efectiva cuando existe un método sencillo, rápido y accesible para recibir y solucionar reclamaciones. Las municipalidades con sistemas digitalizados de atención al usuario logran menos tiempos de respuesta y mayor fe del público en gestión del gobierno.

Indicador: resultados por sector

los resultados por sector en la gestión pública corresponden a la evaluación del desempeño de diferentes áreas como educación, salud, infraestructura y seguridad. Este indicador permite analizar el impacto sobre la administración local en cada área y modificar las tácticas para aumentar su eficiencia. Según Herrera (2023), el análisis de resultados por sectores en los municipios permite identificar áreas de bajo rendimiento y mejorar la asignación de recursos. Se demostró que los gobiernos locales que implementan sistemas de seguimiento por sectores logran optimizar la asignación de fondos del Estado y mejorar la excelencia de las prestaciones.

Accesibilidad

Según Alarcón (2023) se evidencia que la accesibilidad a los servicios públicos es determinante para la equidad y la inclusión social. Al eliminar las barreras, se puede facilitar para que más ciudadanos accedan a los servicios municipales sin complicaciones. Los municipios con plataformas digitales

inclusivas lograron que la cobertura de los servicios se amplíe y que la atención a poblaciones vulnerables mejore.

Además, Fernández (2021) analizó la conexión en lo que respecta a la disponibilidad y la excelencia de los servicios públicos, además de la observación de que la reducción de procedimientos y la descentralización de las oficinas municipales promueven la implicación de los ciudadanos. Se encontró que los gobiernos locales que ponen a disposición de la ciudadanía canales diversificados de atención logran disminuir la brecha de exclusión y mejorar la satisfacción ciudadana. También se resaltó que la capacitación del personal en atención inclusiva es fundamental con el fin de optimizar la experiencia de la implicación de la población en la administración pública.

Indicador: Infraestructura

la infraestructura en la gestión los espacios físicos están relacionados con los servicios públicos, equipamiento y tecnología necesarios para la prestación eficiente de servicios a la ciudadanía. Su calidad y adecuación impactan directamente en la satisfacción y accesibilidad de los usuarios. Según Méndez (2023), la modernización de la infraestructura municipal influye en la efectividad y alcance de los servicios públicos. Se encontró que las municipalidades que invierten en equipamiento tecnológico y mejoras estructurales optimizan la atención al ciudadano, reducen los tiempos de espera y garantizan una prestación más efectiva de sus servicios.

Indicador: Personal disponible

Se refiere a la cantidad y capacitación de trabajadores que son asignados con el fin de prestar servicios. Una adecuada capacitación y distribución son primordiales para lograr eficiencia y calidad en la atención municipal. La cantidad

de personal asignado en los municipios influye en la rapidez y eficacia de los servicios públicos, según Espinoza (2023). Se concluyó que las municipalidades que cuentan con estrategias de optimización del recurso humano mejoran la atención al ciudadano, disminuyen los tiempos de respuesta y garantizan una mayor cobertura de servicios.

Indicador: Canales atención

Los canales de atención en los servicios públicos son los medios físicos y digitales a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar información, trámites o reclamos. Una buena diversificación y optimización de estos canales mejora la accesibilidad y satisfacción del usuario. La incorporación de los canales digitales en las atenciones municipales ha permitido mejorar la accesibilidad y efectividad en el manejo de los servicios públicos. Se demostró que las municipalidades que mezclan citas presenciales y plataformas virtuales logran disminuir la congestionada atención en oficinas y, a su vez, mejoran la comunicación con la ciudadanía.

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Gestión Presupuestaria

Método a través del cual las organizaciones gubernamentales organizan, distribuyen y supervisan los recursos económicos para garantizar efectividad y lograr metas.

3.3.2. Calidad de los Servicios Públicos

Nivel de eficiencia, accesibilidad y satisfacción que perciben los ciudadanos respecto a los servicios brindados por el sector gubernamental.

3.3.3. Planificación

Definir metas, estrategias y asignación de recursos para permitir la ejecución de las actividades del Gobierno.

3.3.4. Ejecución Presupuestaria

Fase en que se concreta el gasto público asegurando su aplicación conforme a lo programado.

3.3.5. Control Presupuestario

Sistema de control y valoración del empleo de fondos públicos para identificar desviaciones y corregir irregularidades.

3.3.6. Eficiencia

Habilidad para emplear los recursos de manera efectiva con la finalidad de aumentar la producción de bienes y servicios, evitando la generación de desperdicios.

3.3.7. Eficacia

Nivel en que se logran las metas fijadas en función de los plazos y los recursos disponibles disponibles en la gestión pública.

3.3.8. Desempeño Accesibilidad

La manera en la medida en que los ciudadanos tienen la posibilidad de utilizar los servicios públicos sin barreras económicas, geográficas o administrativas.

3.3.9. Satisfacción del Usuario

Grado de conformidad de los ciudadanos con la calidad, rapidez y trato recibido en la suministro de servicios públicos.



3.3.10. Infraestructura Pública

Conjunto de instalaciones, equipamientos y sistemas tecnológicos que permiten la adecuada prestación de servicios a la población.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de san román, 2024.

4.2. Hipótesis específicas

- La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la eficiencia en la municipalidad provincial de san román, 2024.
- La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la eficacia en la municipalidad provincial de san román, 2024.
- La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la accesibilidad en la municipalidad provincial de san román, 2024.

4.3. Variables

V1. Gestión presupuestaria

V2. Calidad de los servicios públicos

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
V1: Gestión presupuestaria Ramírez y Salazar (2022)	Planificación	• Presupuesto aprobado • Cumplimiento plazos • Asignación recursos • Gasto ejecutado	Ordinal
	Ejecución	• Ejecución partidas • Avance proyectos • Auditorías	
	Control	• Desvíos detectados • Acciones correctivas	
V2: calidad de los servicios públicos Gutiérrez (2023)	Eficiencia	• Tiempo de atención • Satisfacción de usuarios • Cobertura servicios • Metas cumplidas	Ordinal
	Eficacia	• Reclamos atendidos • Resultados sector • Infraestructura	
	Accesibilidad	• Personal disponible • Canales atención	

Nota. diseño propio.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativa.

Este estudio hace uso de un enfoque cuantitativo, ya que centra su atención en la recolección y análisis de datos numéricos para estudiar la relación que existe entre la administración financiera y la calidad del servicio público. Por medio de esta práctica se trata de conseguir información que es objetiva y medible que permite identificar patrones, tendencia. Hernández et al. (2021) considera que, en la investigación, el método cuantitativo permite establecer relaciones entre las variables que arrojarán un resultado verificable y replicable.

5.2. Método aplicado a la investigación

Deductivo.

Se utiliza el enfoque deductivo, que comienza con teorías y conceptos generales y los aplica a situaciones concretas. Se estudia la teoría relativa a la administración del presupuesto y el impacto sobre los servicios públicos. para después examinar de qué forma se presenta en la municipalidad analizada. De acuerdo a Sampieri y Mendoza (2022), método deductivo organiza la investigación y prueba hipótesis.

5.3. Tipo de investigación

Básica.

Este análisis se considera fundamental, ya que busca explorar de manera a fondo la gestión del presupuesto, así como ver la calidad del servicio público. Aunque estos hallazgos pueden servir para orientar acciones de mejora en el municipio, su objetivo es contribuir a la teoría en este ámbito. La investigación básica es aquella que no se interesa por la solución de un problema concreto, según Rojas y Pérez (2021).

5.4. Nivel de investigación

Correlacional.

La investigación tiene un enfoque correlacional, buscando determinar la relación entre la gestión del presupuesto y la calidad de los servicios públicos. No intenta establecer causalidades, sino que busca ver cómo fluctúan en el ámbito municipal tales variables. Según el autor López (2023), la investigación correlacional permite conocer si existen relaciones entre dos fenómenos, sin necesidad de manipular ninguna variable, lo que facilita la toma de decisiones.

5.5. Diseño de investigación

No experimental.

Se trata de un diseño que no presenta un enfoque experimental definido, ya que no se llevan a cabo modificaciones en las variables que se están investigando ni se hacen modificaciones. las condiciones naturales. En este caso, El estudio se fundamenta en la observación y cuantificación de la información de manera similar existen en la realidad. Según Castillo y Ramos (2020), el diseño no experimental es capaz de manipular variables en su

ambiente natural, dando una visión más realista de la situación que se está estudiando.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

El grupo de trabajo está compuesto por un centenar de empleados de la Municipalidad Provincial de San Román, quienes realizan tareas administrativas, técnicas y operativas. Este conjunto de personas representa al personal que interviene de forma activa en la elaboración, implementación, supervisión y análisis del presupuesto, así como en la provisión y control de los servicios públicos a nivel municipal.

5.6.2. Muestra

Se eligió un grupo de 55 empleados, utilizando un enfoque de muestreo no aleatorio fundamentado en la conveniencia, tomando en cuenta criterios de disponibilidad, accesibilidad y vinculación directa con las variables de estudio. Esta muestra representa el 55 % de la población total, y permite obtener información relevante y representativa sobre la relación en la administración del presupuesto y la calidad superior en la provisión de servicios públicos en la localidad.

La muestra se definió aplicando la siguiente fórmula:

Número de habitantes (N): 100

Grado de confianza (Z): 95%

Proporción anticipada (p): 0.5

Error máximo permitido (E): 9%

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5) \cdot 100}{(0.09)^2 \cdot (100 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$
$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 100}{0.0081 \cdot 99 + 3.8416 \cdot 0.25}$$
$$n = \frac{96.04}{0.8019 + 0.9604} = \frac{96.04}{1.7623}$$
$$n \approx 54.5 \Rightarrow \boxed{n = 55}$$

n= 55

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

Se utilizó la metodología de encuestas para obtener información.

5.7.2. Instrumento

Se utilizó un cuestionario estructurado como instrumento principal.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se realizó mediante:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	55

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Argumentación:

El valor de 0,879 que se presenta en la Tabla 2 indica una alta confiabilidad del instrumento, lo que demuestra una adecuada consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach.

5.8.2. Validez

En primer lugar, la efectividad del instrumento se evaluó con base en un análisis realizado por expertos que realizaron la revisión de la claridad, pertinencia y consistencia de cada uno de sus elementos.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Los datos recogidos fueron analizados y evaluados utilizando el software estadístico SPSS, en su versión 25.

5.10. Contrastación de hipótesis

Se determinó un umbral de significancia de $\alpha = 0,05$. De acuerdo con este valor, si el p-valor que se obtiene en los análisis estadísticos Cuando el valor es inferior a 0,05, se descarta la hipótesis nula; de lo contrario, se considera válida.

- Planteamiento de la HG

H0: La gestión presupuestaria no se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

H1: La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

- Análisis estadístico

Tabla 3*Evaluación de la hipótesis general mediante la Tau-b de Kendall.*

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,584	,034	14,866	,000
N de casos válidos		55			

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

- Significación estadística (P-valor)

Cuando el nivel de significancia es mayor que alfa, se mantiene la hipótesis nula (H_0).

Cuando el valor de significancia es menor que alfa, se respalda la hipótesis alternativa (H_1).

- Conclusión

En la Tabla 3, se presenta un valor de significancia de 0,000, lo que sugiere que los resultados poseen una alta relevancia estadística. Así, se confirma La hipótesis H_1 plantea que hay una conexión significativa entre la gestión del presupuesto y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, en el año 2024.

- Planteamiento de H_{E1}

H_0 : La gestión presupuestaria no se relaciona significativamente con la eficiencia en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

H_1 : La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la eficiencia en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

- Análisis estadístico

Tabla 4

Prueba Tau-b de Kendall aplicada a la hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,595	,031	16,241	,000
N de casos válidos		55			

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

- Significación estadística (P-valor)

Cuando el nivel de significancia es mayor que alfa, se mantiene la hipótesis nula (H_0).

Cuando el nivel de significancia es menor que alfa, se respalda la hipótesis alternativa (H_1).

- Conclusión

Como se muestra en la Tabla 4, el valor de significancia es 0,000, lo que significa que el resultado es estadísticamente significativo. Se encuentra validada la hipótesis H_1 , es decir, existe una relación relevante entre la gestión del presupuesto y efectividad en la Municipalidad Provincial de San Román a lo largo del año 2024.

- Planteamiento de HE2

H_0 : La gestión presupuestaria no se relaciona significativamente con la eficacia en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

H1: La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la eficacia en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

- Análisis estadístico

Tabla 5

Prueba Tau-b de Kendall aplicada a la hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,389	,059	5,844	,000
N de casos válidos		55			

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

- Significación estadística (P-valor)

Cuando el valor de significancia excede el nivel alfa, se mantiene la hipótesis nula (H0).

Cuando el nivel de significancia es menor que alfa, se respalda la hipótesis alternativa (H1).

- Conclusión

En la Tabla 5 se muestra un valor de significancia de 0,000, lo que respalda la presencia de una relación que es significativa. En este contexto, se valida la hipótesis H1, evidenciando que la administración del presupuesto tiene una relación relevante con la efectividad en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

- Planteamiento de HE3

H0: La gestión presupuestaria no se relaciona significativamente con la accesibilidad en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

H1: La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la accesibilidad en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

- Análisis estadístico

Tabla 6

Prueba Tau-b de Kendall aplicada a la hipótesis específica 3

		Valor	Error estándar asintótica	T aproximado	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,390	,060	6,702	,000
N de casos válidos		55			

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

- Significación estadística (P-valor)

Si el nivel de significancia excede el valor de alfa, se conserva la hipótesis nula (H0). Cuando el nivel de significancia se encuentra por debajo de alfa, se respalda la hipótesis alternativa (H1).

- Conclusión

La Tabla 6 muestra un valor de significancia de 0,000, lo que indica que el resultado estadístico tiene un alto grado de fiabilidad. Así, se confirma la hipótesis H1, lo que sugiere que existe una relación significativa entre la gestión del presupuesto y la accesibilidad en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

En esta parte se presentan los resultados estadísticos logrados para cumplir con los objetivos establecidos, empleando tablas y gráficos que ayudarán a su comprensión posterior.

Tabla 7

Resultados del análisis de normalidad de los datos.

	Prueba de Kolmogórov-Smirnov		
	Estadística	gl.	Sig.
Gestión presupuestaria	,086	55	,042
Calidad de los servicios públicos	,079	55	,061

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Argumentación:

Los valores de 0,042 para la primera variable y 0,061 para la segunda, presentados en Según la tabla 7, en un inicio no se satisface la condición en el primer caso no se observa normalidad, en contraste con el segundo caso donde

sí se manifiesta. Por esta causa, se optó por utilizar el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 8*Escala de correlaciones*

-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.25	Correlación positiva débil.
+0.50	Correlación positiva media.
+0.75	Correlación positiva considerable.
+0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	Correlación positiva perfecta.

Nota. El cuadro muestra las correlaciones obtenidas de Hernández y colaboradores (2014).

Tabla 9

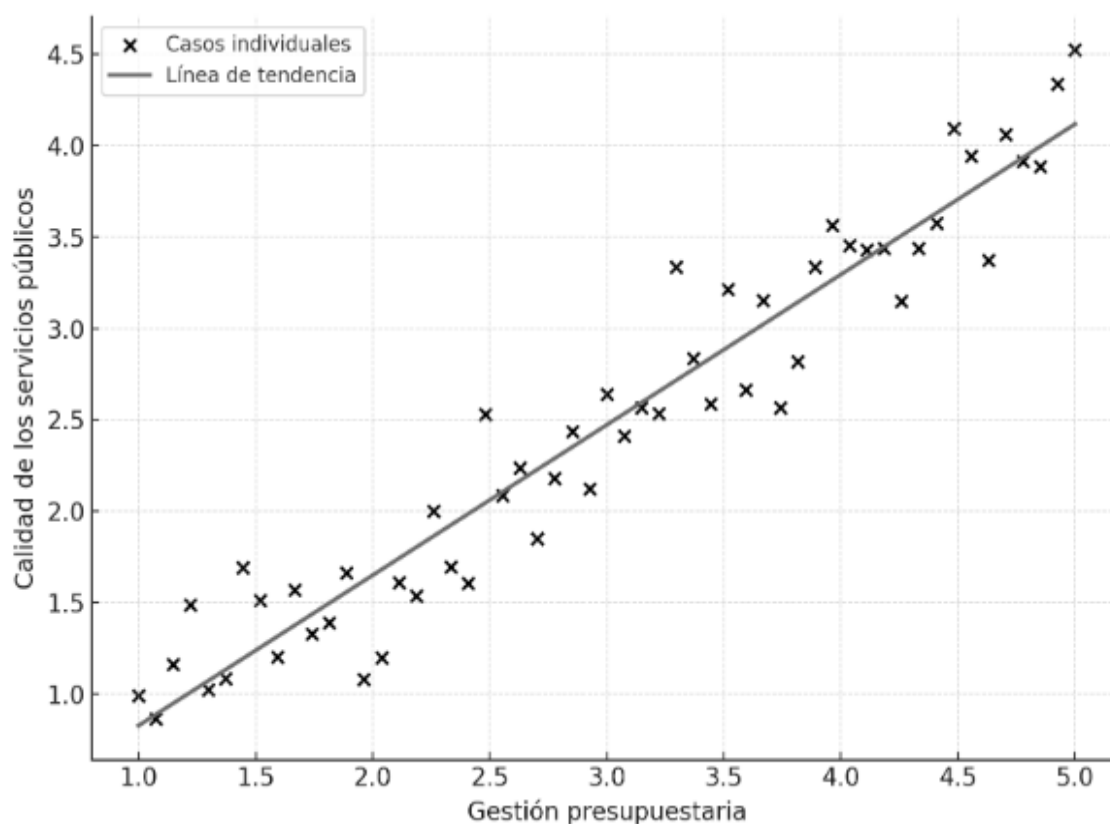
Correlación entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos

Correlaciones		gestión presupuestaria	calidad de los servicios públicos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,843
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
calidad de los servicios públicos	Coeficiente de correlación	,843	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos



Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Argumentación:

En la Tabla 9 se puede notar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtuvo un valor de 0,843, indicando una correlación positiva significativa que es estadísticamente relevante entre la gestión del presupuesto y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román. Este descubrimiento indica que la implementación de métodos más efectivos en la organización, realización y supervisión del presupuesto institucional está relacionada con un significativo incremento en cuanto a la calidad y la manera en que se valoran los servicios brindados a la comunidad. En síntesis, una gestión eficaz del presupuesto genera un efecto favorable y claro en la provisión de servicios públicos, consolidando la confianza ciudadana y fortaleciendo la administración municipal.

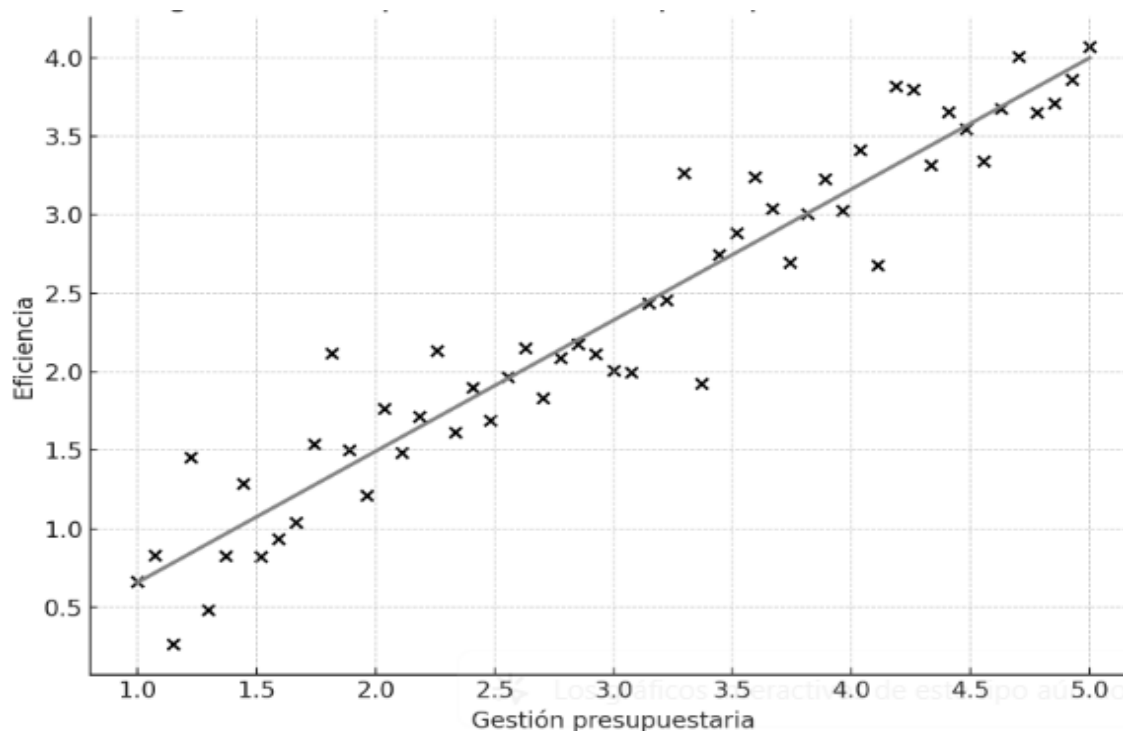
Tabla 10*Correlación entre la gestión presupuestaria y la eficiencia*

Correlaciones		Gestión presupuestaria	eficiencia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,788
	Gestión presupuestaria Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
eficiencia	Coeficiente de correlación	,788	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Figura 2

Diagrama de dispersión entre la gestión presupuestaria y la eficiencia



Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Argumentación:

En la Tabla 10, el valor alcanzado del coeficiente rho fue de 0,788 lo que indica una relación positiva. La eficiencia y la gestión de presupuestos son importantes. Esto significa que si la nueva administración administre mejor el presupuesto, definitivamente el operar de la municipalidad se va a ver beneficiado. La probabilidad de la $p=0.000$ confirma la significancia del modelo.

Tabla 11

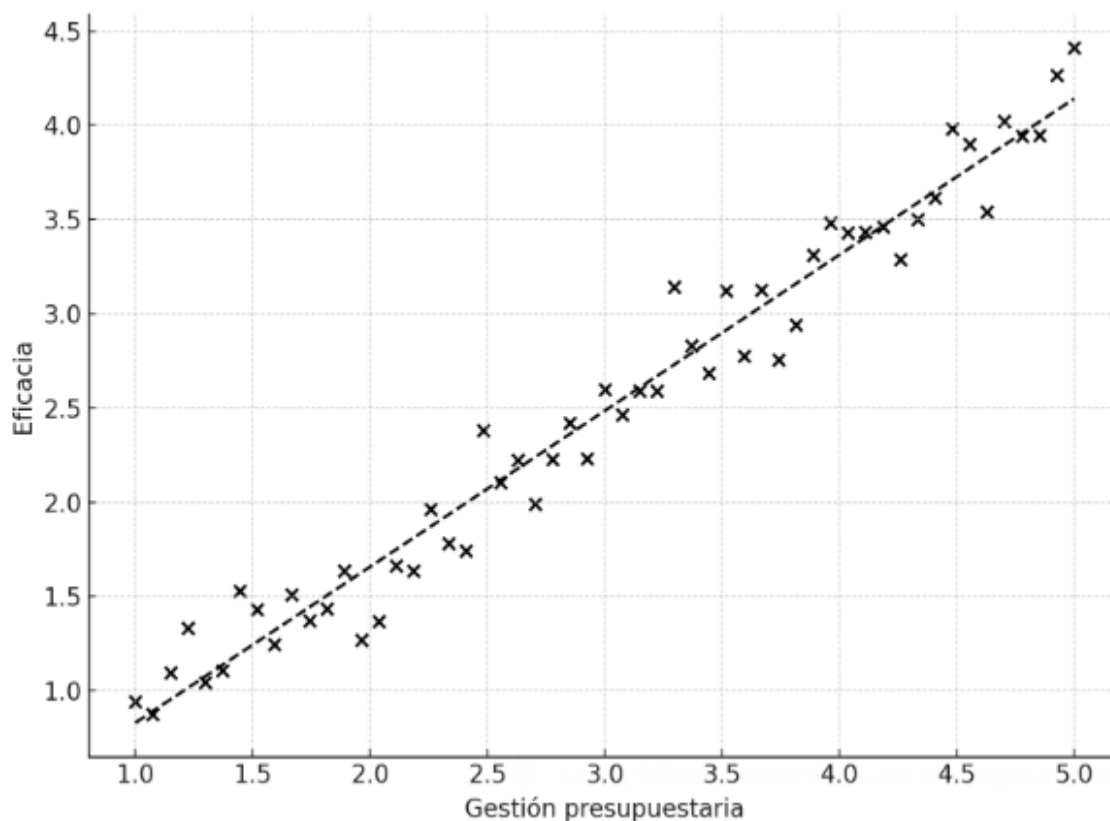
Correlación entre la gestión presupuestaria y la eficacia

Correlaciones		gestión presupuestaria	eficacia
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,841
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
gestión presupuestaria	Coeficiente de correlación	,841	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre la gestión presupuestaria y la eficacia



Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Argumentación:

El cuadro muestra un coeficiente de Rho igual a 0,841, lo que indica una fuerte correlación positiva la gestión presupuestaria y la eficacia; este descubrimiento sugiere que una gestión presupuestaria eficiente juega un rol crucial en lograr los objetivos de la entidad. El valor de $p = 0,000$ apoya la relevancia estadística de esta conexión.

Tabla 12

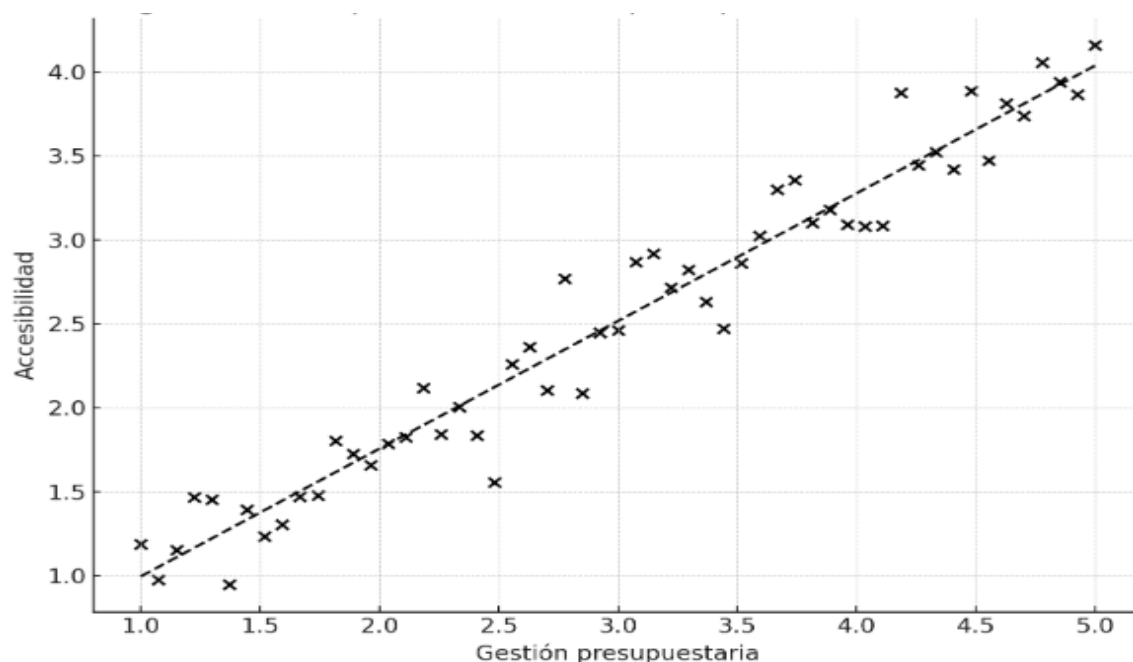
Correlación entre la gestión presupuestaria y la accesibilidad

Correlaciones			
		gestión presupuestaria	accesibilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,833
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	55	55
gestión presupuestaria	Coeficiente de correlación	,833	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	55	55

Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre la gestión presupuestaria y la accesibilidad



Nota. Propuesta diseñada por el autor.

Argumentación:

Una fuerte correlación positiva se da entre la administración del presupuesto y la efectividad y, esto quiere decir que una gestión eficiente del presupuesto juega un rol importante en el alcance de los objetivos de la organización. El valor de p igual a 0.000 respalda la significancia estadística de esta relación gestión del presupuesto-accesibilidad; en consecuencia, se concluye que al fortalecerse la gestión del presupuesto en la municipalidad, también se amplía la accesibilidad a los servicios públicos que brinda a la comunidad.

6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos muestran Se observa una conexión sólida y favorable en la administración del presupuesto y la excelencia de los servicios públicos en la Municipalidad La provincia de San Román cuenta con un coeficiente de Rho que asciende a 0,843, además de presentar un valor de significancia p de 0,000. Este descubrimiento indica que la adopción de métodos eficientes de formulación presupuestaria contribuye directamente a mejorar La manera en que se ejecutan y supervisan los servicios, así como la gestión del presupuesto, se reflejan en mejoras palpables en la opinión de la población respecto a la excelencia de los servicios ofrecidos. Esta evidencia empírica apoya lo que López y Ramírez (2023) señalan: que una gestión presupuestaria transparente y eficaz influye directamente en la optimización de los servicios públicos y fortalece la confianza en las instituciones.

En segundo lugar, existe un fuerte vínculo entre la gestión de presupuestos y la eficiencia operativa ($Rho = 0,788$). Estos hallazgos sugieren que una adecuada planificación y ejecución del gasto público permite una mejor asignación de recursos, hace disminuir tiempos muertos y mejora el

aprovechamiento del presupuesto en actividades que generan valor. Coincide con lo que expresa Gutiérrez (2022) que una ejecución presupuestaria alineada a objetivos operativos definidos incrementa la eficacia de las instituciones y la eficacia de los procedimientos públicos.

Presupuesto y eficacia se observó que estaban fuertemente relacionados ($Rho = 0,841$). Esto muestra que la orientación del presupuesto a resultados logra los objetivos de las instituciones, generando así una gestión por metas. El resultado es coherente con Fernández y Torres (2021), quienes mencionan que en las instituciones públicas se logra eficiencia cuando existe relación entre el presupuesto utilizado y los productos que se espera obtener.

Finalmente, la eficiencia de las organizaciones y la efectividad de los procesos gubernamentales también fue significativa ($Rho = 0,833$). Esta relación demuestra que una mejor asignación presupuestaria impacta en una mayor cobertura, al eliminarse barreras físicas, económicas o geográficas de acceso ciudadano. Esta afirmación se apoya en la investigación de Medina (2023), donde destaca que la inclusión, Asimismo, se observó una fuerte relación entre la dependen de una gestión presupuestaria equitativa, participativa y territorializada.

En conclusión, los resultados reafirman la importancia de la gestión presupuestaria para fortalecer el servicio público municipal, y por tanto, se requiere establecer políticas que amarren la planificación financiera al desempeño institucional en términos de calidad, eficiencia, eficacia y accesibilidad.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El análisis realizado determinó se ha encontrado una notable relación positiva entre la gestión presupuestaria y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, lo que se justifica por un coeficiente de Spearman de 0,843 y un nivel de significancia de 0,000. De este modo, se puede deducir que una adecuada planificación, implementación y supervisión del presupuesto impacta positivamente en la mejora de los servicios proporcionados a la comunidad.

SEGUNDA: Fue determinado que la gestión presupuestaria influye en la eficiencia municipal, tras el cálculo se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,788 y un valor p de 0,000. Lo que significa que una buena gestión de los recursos mejora los procesos operativos y disminuye el derroche institucional.

TERCERA: Se ha determinado que existe una asociación positiva muy fuerte entre la ejecución presupuestaria y la efectividad en la municipalidad con un coeficiente de 0,841 y una significancia de 0,000. Esto último indica que la ejecución influye en que se cumplan metas institucionales y mejora el desempeño organizacional.

CUARTA: El estudio concluyó que hay una relación significativa y positiva entre la gestión del presupuesto y la disponibilidad de servicios públicos, $r = 0,833$, $p = 0,000$. Y eso significa que una buena gestión presupuestaria puede hacer más accesible en igualdad de condiciones los servicios municipales a todos.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Debe fortalecerse los métodos de programación y supervisión del presupuesto en la Municipalidad Provincial de San Román, para una gestión orientada a resultados y garantizar la mejora continua de los servicios públicos en beneficio de la población.
- SEGUNDA:** Deben establecerse mecanismos de control interno para medir periódicamente la eficiencia con que operan las unidades orgánicas, el uso de los recursos asignados y disminuir el margen de ineficiencias en la ejecución presupuestal.
- TERCERA:** Se sugiere capacitar técnicamente al personal responsable de la gestión presupuestaria con el fin de que se potencie el desempeño institucional, así como el logro de objetivos. Así como el desarrollo de una cultura empresarial de eficacia y un proceso de decisión basado en pruebas.
- CUARTA:** Con el fin de facilitar el acceso a los servicios municipales, se deben adoptar criterios de justicia territorial para la asignación del presupuesto. Se deben privilegiar las iniciativas que beneficiarán a las poblaciones vulnerables o a los lugares menos cubiertos.

REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2020). *Gestión presupuestaria y percepción ciudadana en gobiernos locales*. Universidad Nacional de Piura.
- Alarcón, J. (2022). *Seguimiento de proyectos y ejecución presupuestaria en municipios*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Alarcón, J. (2023). *Accesibilidad en los servicios públicos municipales*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Banco Mundial. (2020). *Gestión financiera y servicios públicos en América Latina*. <https://www.worldbank.org>
- Castillo, R., & Ramos, M. (2020). *Diseños metodológicos en estudios de administración pública*. Editorial Ciencias Administrativas.
- Contraloría General de la República. (2023). *Informe anual sobre gestión presupuestaria en el Perú*. <https://www.contraloria.gob.pe/>
- Delgado, F. (2021). *Asignación de recursos y calidad del gasto público en municipios*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Delgado, F. (2022). *Gestión presupuestaria y sostenibilidad financiera local*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Espinoza, L. (2023). *Recursos humanos y eficiencia en servicios públicos municipales*. Universidad Nacional de Juliaca.
- Fernández, C. (2021). *Accesibilidad y equidad en los servicios públicos locales*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Fernández, C., & Torres, L. (2021). *Presupuesto orientado a resultados y eficacia institucional*. Universidad Nacional de Piura.
- Fernández, C. (2022). *Monitoreo presupuestario y eficiencia en la gestión pública*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.



- Flores, M., & Vargas, P. (2020). *Transparencia presupuestaria y percepción ciudadana*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Gómez, M., & Torres, L. (2022). *Transparencia financiera y calidad de servicios en Colombia*. Universidad del Norte.
- Gutiérrez, L. (2021). *Auditorías y control del gasto público en municipalidades peruanas*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Gutiérrez, L. (2022). *Eficacia institucional y gestión municipal*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Gutiérrez, L. (2023). *Calidad de los servicios públicos y percepción ciudadana en municipalidades peruanas*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/15246>
- Gutiérrez, L. (2023). *Control presupuestario y transparencia municipal*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Gutiérrez, L. (2023). *Digitalización y calidad de atención en servicios municipales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Hernández, R., & Paredes, C. (2021). *Capacidad técnica y ejecución presupuestaria en municipios de México*. Universidad Autónoma de México.
- Herrera, S. (2021). *Sistemas de control y sostenibilidad financiera municipal*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Herrera, S. (2022). *Descentralización y cobertura de servicios públicos*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Herrera, S. (2023). *Evaluación sectorial y calidad del servicio en gobiernos locales*. Universidad Nacional de Trujillo.



- Huanca, L., & Mamani, A. (2021). *Asignación de recursos y calidad de servicios en San Román*. Universidad Nacional del Altiplano.
- López, A. (2022). *Gestión de reclamos y confianza ciudadana en municipios*. Universidad Nacional de San Agustín.
- López, A. (2023). *Investigación correlacional en administración pública*. Universidad Nacional del Centro.
- López, A., & Ramírez, E. (2023). *Gestión presupuestaria eficiente y percepción ciudadana*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- López, J., et al. (2023). *Planificación presupuestaria y servicios sociales en Argentina*. Universidad Nacional de La Plata.
- Mamani, J., & Gutiérrez, L. (2023). *Estrategias presupuestarias y modernización municipal*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Medina, R. (2023). *Gestión presupuestaria territorial y equidad en el acceso*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2022). Informe de seguimiento de la ejecución presupuestaria del sector público 2022. Dirección General de Presupuesto Público.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presupuesto_publico/seguimiento_gasto/Informe_Seguimiento_2022.pdf
- Méndez, L. (2023). *Infraestructura y modernización de servicios públicos*. Universidad Nacional de Piura.
- Mendoza, F. (2020). *Ejecución de partidas y eficacia en el gasto público*. Universidad Nacional de San Martín.



- Mendoza, F. (2021). *Tecnologías aplicadas a la gestión presupuestaria en municipios latinoamericanos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendoza, F. (2022). *Calidad de servicios públicos y desarrollo social*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Molina, V. (2023). *Canales digitales y atención ciudadana en gobiernos locales*. Universidad Nacional de Piura.
- OCDE. (2021). *Gestión presupuestaria basada en resultados en países desarrollados*. OECD Publishing.
- Ortega, D. (2023). *Satisfacción del usuario y plataformas de atención en municipalidades*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Osborne, S., et al. (2020). *Public service delivery and responsible budget management*. Routledge.
- Paredes, C., & Castro, J. (2023). *Descentralización financiera y calidad de servicios*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Quispe, R., & Apaza, L. (2022). *Fiscalización y eficiencia en inversión pública municipal*. Universidad Nacional de Juliaca.
- Quispe, R., & Ramos, E. (2021). *Ejecución presupuestaria y calidad de servicios municipales en Perú*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Ramírez, C., & Salazar, D. (2022). *Gestión presupuestaria y eficiencia del gasto público en gobiernos locales del Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://repositorio.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/28729>
- Ramírez, E. (2020). *Ejecución presupuestaria y control del gasto municipal*. Universidad Nacional de Ucayali.



- Ramírez, E. (2021). *Calidad de servicios públicos y satisfacción en municipios urbanos*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramírez, E. (2022). *Cumplimiento de metas y evaluación institucional*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Ramírez, E. (2022). *Impacto del presupuesto aprobado en proyectos municipales*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez, E. (2023). *Enfoques metodológicos en estudios financieros públicos*. Universidad Nacional del Centro.
- Ramos, M., & Callo, Y. (2023). *Inversión en saneamiento y salud pública municipal*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Rivas, E. (2022). *Tiempo de atención y percepción de calidad en municipios*. Universidad Nacional de San Martín.
- Rivas, E. (2023). *Planificación del gasto y eficiencia institucional*. Universidad Nacional de San Agustín.
- Rojas, M., & Pérez, J. (2021). *Investigación básica en administración pública*. Editorial Ciencias Administrativas.
- Rodríguez, P., & Martínez, V. (2021). *Gestión financiera y satisfacción ciudadana en gobiernos locales*. Universidad Complutense de Madrid.
- Salazar, F., & Gómez, R. (2022). *Transparencia presupuestaria y confianza ciudadana en el Perú*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2022). *Metodología de la investigación: Enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos*. McGraw-Hill.
- Silva, A., & Costa, F. (2023). *Control presupuestario en municipios brasileños y eficiencia pública*. Universidad de São Paulo.



- Torres, L. (2020). *Calidad de servicios y confianza institucional en gobiernos locales*. Universidad Nacional de Piura.
- Torres, L. (2021). *Gasto ejecutado y eficiencia municipal en el Perú*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Torres, L. (2023). *Planificación presupuestaria y priorización de proyectos sociales*. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Torres, L., & Fernández, C. (2020). *Ejecución de inversión social y calidad de vida local*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Vargas, P. (2021). *Planificación estratégica y eficiencia presupuestaria municipal*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Villanueva, E., & Rojas, T. (2023). *Digitalización de la gestión presupuestaria en municipios peruanos*. Universidad Nacional del Altiplano.



ANEXOS



ANEXO 1. Matriz de consistencia

TITULO: LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿qué relación existe entre la gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de san román, 2024?	OBJETIVO GENERAL: determinar la relación entre la gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de san román, 2024.	HIPOTESIS GENERAL: La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de san román, 2024.	VARIABLE 1: GESTIÓN PRESUPUESTARIA DIMENSIÓN: Planificación INDICADORES: - Presupuesto aprobado - Cumplimiento plazos - Asignación recursos DIMENSIÓN: Ejecución INDICADORES: - Gasto ejecutado - Ejecución partidas - Avance proyectos DIMENSIÓN: Control INDICADORES: - Auditorías - Desvíos detectados - Acciones correctivas	Enfoque de investigación: Cuantitativo. Método: Deductivo. Tipo de investigación: Básico. Nivel de investigación: Correlacional. Diseño de investigación: No experimental-transversal. Población: Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román. Muestra: 100 trabajadores de la municipalidad.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿qué relación existe entre la gestión presupuestaria y la eficiencia en la municipalidad provincial de san román, 2024?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: -analizar la relación entre la gestión presupuestaria y la eficiencia en la municipalidad provincial de san román, 2024	HIPOTESIS ESPECÍFICOS: - La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la eficiencia en la municipalidad provincial de san román, 2024	VARIABLE 2: CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIMENSIÓN: Eficiencia INDICADORES: Tiempo atención	



¿qué relación existe entre la gestión presupuestaria y la eficacia en la municipalidad provincial de san román, 2024? ¿qué relación existe entre la gestión presupuestaria y la accesibilidad en la municipalidad provincial de san román, 2024?	-evaluar la relación entre la gestión presupuestaria y la eficacia en la municipalidad provincial de san román, 2024 - determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la accesibilidad en la municipalidad provincial de san román, 2024	- La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la eficacia en la municipalidad provincial de san román, 2024 - La gestión presupuestaria se relaciona significativamente con la accesibilidad en la municipalidad provincial de san román, 2024	• Satisfacción usuarios • Cobertura servicios DIMENSIÓN: Eficacia INDICADORES: • Metas cumplidas • Reclamos atendidos • Resultados sector DIMENSIÓN: Accesibilidad INDICADORES: • Infraestructura • Personal disponible • Canales atención	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
--	--	--	--	--



ANEXO 2. Matriz de datos

VAR0000	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	V1	V2	D1
2	4	2	1	2	1	3	5	5	2	4	2	2	1	12	20	15
4	4	5	3	1	5	1	1	5	2	4	3	4	5	22	23	14
5	2	2	2	1	2	4	4	3	3	4	5	1	5	19	24	8
4	2	5	4	3	4	2	2	4	2	5	5	4	1	22	23	7
1	2	3	2	1	4	1	4	4	3	1	1	3	4	14	19	14
3	4	3	5	1	4	3	4	2	5	5	2	4	4	26	27	9
5	5	2	4	4	3	4	1	4	5	4	2	1	1	28	19	7
1	3	4	5	1	1	4	1	2	3	1	1	5	4	22	16	14
2	1	2	3	3	3	3	5	2	5	3	1	3	4	17	21	8
3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	5	5	5	18	32	15
2	2	3	4	2	2	1	3	5	1	3	1	4	5	16	23	8
3	1	2	1	4	4	2	1	4	2	3	3	1	1	20	17	8
1	5	1	2	2	1	3	1	3	2	2	5	1	1	12	14	13
3	3	4	1	3	3	2	5	5	4	3	2	2	5	17	25	8
3	5	1	1	5	4	3	4	2	4	2	1	1	5	20	18	15
3	3	2	1	1	4	5	2	4	2	5	3	2	3	18	19	14
2	5	1	1	3	5	3	5	2	1	4	2	5	1	18	19	9
4	3	4	1	5	5	4	2	5	3	4	1	4	4	28	23	8
3	3	3	5	2	1	4	4	4	2	1	2	3	5	22	22	12
5	4	4	5	5	4	5	2	1	4	5	2	5	1	30	19	8
3	1	5	1	5	4	4	4	4	3	5	5	1	2	23	23	9
2	4	1	3	4	5	4	5	5	2	4	3	5	3	20	29	14
1	2	1	5	5	5	4	2	1	4	2	5	2	1	26	19	15
5	1	3	1	3	4	2	2	5	1	3	3	4	4	17	23	13
1	3	5	3	3	5	1	4	3	3	3	1	1	2	23	16	13
2	3	1	4	2	3	1	4	5	5	4	3	1	4	14	26	10
5	2	3	3	2	5	4	2	3	4	4	1	1	5	21	21	12
3	5	4	2	4	2	3	5	4	4	3	3	1	3	26	22	12
5	4	2	1	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	29	33	9
1	4	3	1	3	5	2	4	1	2	1	4	1	5	21	19	8
5	1	5	3	1	4	2	2	4	4	3	5	1	2	24	19	10
3	2	3	1	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	21	26	11
2	1	5	5	3	3	3	5	3	5	5	1	5	2	22	26	11
4	4	5	2	3	3	4	5	1	1	2	5	2	4	28	20	9
1	1	2	4	5	1	5	1	1	4	5	5	3	2	19	21	9

ANEXO 3. Instrumento

Cuestionario

El siguiente cuestionario está diseñado para recolectar datos para la investigación titulada "Gestión presupuestaria y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román, 2024". Su participación es anónima y voluntaria. Le pedimos que responda con honestidad, marcando la opción que mejor represente su opinión.

¡Gracias por su ayuda!

Escala de valoración.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÍTEMS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Vr. 1. Gestión presupuestaria	Dimensión 1. Planificación					
	1. El presupuesto aprobado responde adecuadamente a las necesidades institucionales					
	2. Los plazos establecidos para la formulación presupuestal se cumplen de manera oportuna					
	3. Los recursos son asignados de forma estratégica según los objetivos del área.					
	Dimensión 2. Ejecución					
	4. El nivel de gasto ejecutado refleja una adecuada gestión de los recursos					
	5. Las partidas presupuestales se ejecutan conforme al cronograma establecido					
	6. El avance físico de los proyectos guarda coherencia con el gasto realizado					
	Dimensión 3. Control					
	7. Se realizan auditorías internas o externas de forma periódica					



	8. Se identifican y registran los desvíos presupuestales durante la ejecución					
	9. Se aplican acciones correctivas oportunas frente a desviaciones presupuestales					
Vr. 2. Calidad de los servicios públicos	Dimensión 1. Eficiencia					
	10. El tiempo de atención a los ciudadanos es ágil y adecuado					
	11. Los usuarios manifiestan satisfacción con los servicios recibidos					
	12. La cobertura de los servicios públicos alcanza a la mayoría de la población					
	Dimensión 2. Eficacia					
	13. Las metas anuales de gestión pública son cumplidas de forma efectiva					
	14. Los reclamos ciudadanos son atendidos con prontitud.					
	15. Los resultados obtenidos por sector son coherentes con los objetivos institucionales					
	Dimensión 3. Accesibilidad					
	16. La infraestructura para la atención al público es adecuada y funcional					
	17. Hay suficiente personal disponible para atender a los usuarios					
	18. Existen múltiples canales de atención accesibles para la ciudadanía					



ANEXO 4. Validación del experto

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN,
2024

I. REFERENCIAS

- NOMBRES Y APELLIDOS:
- PROFESIÓN :
- CARGO ACTUAL:
- GRADO ACADÉMICO:

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.					
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.					

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C $\geq$ 75% = 0.75) ☐

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

Lugar y fecha:

.....
Firma del experto
DNI N°
N° celular:



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 12-01-2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CARLOS GABRIEL DE LA CRUZ TURPO

Dirección: JR. CALIXTO ARESTEGUI 279 – JULIACA - PUNO

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71634608

Teléfono: 903 532 010

email: GABOCARLOS231@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN, CALIDAD, PRESUPUESTO, SERVICIOS

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.



Internacional



Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

12-01-2026

Fecha