



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN DE PRESUPUESTO Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO - 2017**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. Lourdes Moraima Solis Luna

ASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

Código ORCID

<https://orcid.org/0000-0002-9490-403X>

CUSCO-PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulado: *Gestión de Presupuesto y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la UNSAAC-2017*

presentado por: *Lourdes Marianne Solís Luna* con

Nro. de DNI: *23849293*, para optar el título profesional/grado académico de *Maestría en Administración*

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por *2* veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de *9%*

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	—
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	—

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, *4* de *diciembre* de 20*23*

Firma

Post firma *Gabriel Suyo Cruz*

Nro. de DNI *23942696*

ORCID del Asesor *https://orcid.org/0000-0002-9490-403X*

NOMBRE DEL TRABAJO

**Version final Tesis Lourdes 23 nov 2023.
pdf**

RECUENTO DE PALABRAS

30224 Words

RECUENTO DE CARACTERES

169440 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

125 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 24, 2023 10:15 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 24, 2023 10:17 AM GMT-5**● 9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 21 palabras)

DEDICATORIA

A Dios, por ser inspirador y darme fortaleza para lograr mi objetivo, al permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Pilar y Roberto, quienes son pilares fundamentales en mi vida, por haberme demostrado siempre su amor y apoyo en los momentos más cruciales de mi existencia, ahora siento que están conmigo.

A mis adoradas hijas Natalia y Katya, quienes con su coraje y perseverancia son un ejemplo vivo de dedicación y tenacidad en el logro de sus metas, las amo con todo mi corazón.

A mi querido esposo Vladimiro, quien es un ejemplo de perseverancia y motivación porque sin el equipo que formamos no hubiera logrado cumplir este reto.

Lourdes Moraima

AGRADECIMIENTO

A mi hermana Mílida Amparo Solís Luna por su constante apoyo, para la culminación de la presente tesis.

A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, y al personal docente, administrativo y estudiantes, quienes gracias a su apoyo se logró concluir el trabajo de investigación.

Lourdes Moraima

PRESENTACIÓN

Señor director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores miembros del Jurado Evaluador:

De acuerdo al Reglamento para optar al Grado Académico de Maestro de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, aprobado por Resolución Nro.CU-0356-2017-UNSAAC de 05-10-2017, pongo a su consideración el presente trabajo de investigación que lleva como **título**: “GESTIÓN DE PRESUPUESTO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO - 2017”, el cual fue aprobado con Resolución Directoral N°1830 -2018- EPG-UNSAAC. El estudio en mención es presentado para optar al Grado Académico de Maestro en Administración.

El presente estudio tiene como propósito determinar la relación existente entre la gestión del presupuesto y la calidad de servicio del personal administrativo de la UNSAAC, 2017.

La autora

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Justificación de la investigación.....	3
1.3.1. Justificación metodológica	3
1.3.2. Justificación teórica.....	4
1.3.3. Justificación práctica.....	4
1.4. Objetivos de la investigación	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Delimitación del problema objeto de investigación	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
2.1. Bases teóricas.....	6
2.1.1. El presupuesto público.....	6
2.1.2. Calidad de servicio.....	14
2.2. Marco conceptual	20
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación.....	24
2.3.1. Internacional	24
2.3.2. Nacional	25
2.3.3. Local	26
2.4. Hipótesis.....	27

2.4.1. Hipótesis general	27
2.4.2. Hipótesis específicas	27
2.5. Variables	27
2.5.1. Identificación de variables.....	27
2.5.2. Operacionalización de variables	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	29
3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	29
3.1.1. Localización política.....	29
3.1.2. Localización geográfica	29
3.2. Tipo, enfoque, nivel y diseño de investigación	29
3.2.1. Tipo de investigación	29
3.2.2. Enfoque de investigación.....	29
3.2.3. Nivel de investigación	30
3.2.4. Diseño de investigación	30
3.3. Unidad de análisis	31
3.3.1. Criterios de inclusión.....	31
3.3.2. Criterios de exclusión.....	31
3.4. Población de estudio	31
3.4.1. Población	31
3.4.2. Muestra	32
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	34
3.6. Fiabilidad de los instrumentos de investigación.....	34
3.7. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información	35
3.7.1. Procesamiento.....	35
3.7.2. Análisis e interpretación.....	35
3.8. Técnica para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas.....	35
3.8.1. Determinación del estadígrafo Chi cuadrado de Pearson.....	36
3.8.2. Aceptación de la hipótesis del investigador	37
3.8.3. Prueba de hipótesis complementaria.....	37
3.9. Baremos para la interpretación de los resultados.....	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1. Análisis e interpretación de resultados	41

4.1.1. Resultados descriptivos	41
4.2. Prueba de hipótesis.....	54
4.2.1. Prueba de hipótesis general	55
4.2.2. Prueba de hipótesis específica	59
4.2.3. Prueba de hipótesis complementaria	61
4.2.4. Ajuste de las correlaciones a través del coeficiente de determinación	64
4.3. Discusión de resultados	66
4.3.1. Recuento de resultados	66
4.3.2. Contrastación de resultados con las bases teóricas	69
4.3.3. Contrastación de resultados con los antecedentes de investigación	72
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1. Conclusiones.....	77
5.2. Recomendaciones.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	86

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Tipos de evaluación del presupuesto público.....	14
Tabla 2: Modelos de Medición de la Calidad en los servicios	18
Tabla 3: Operacionalización de las variables	28
Tabla 4: <i>Personal de docente y administrativo y egresados de la UNSAAC, año 2017.</i>	31
Tabla 5: Determinación de la probabilidad favorable mediante prueba piloto	32
Tabla 6: Cálculo del tamaño de la muestra	32
Tabla 7: Distribución de la muestra.....	33
Tabla 8: Rangos de fiabilidad e interpretación	34
Tabla 9: Coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	35
Tabla 10: Baremo para la variable gestión del presupuesto y sus dimensiones	38
Tabla 11: Baremo para la variable calidad de servicio y sus dimensiones.....	39
Tabla 12: <i>Resultados generales de la variable gestión de presupuesto</i>	41
Tabla 13: Resultados de la dimensión programación.....	43
Tabla 14: Resultados de la dimensión formulación.....	44
Tabla 15: Resultados de la dimensión aprobación.....	45
Tabla 16: <i>Resultados de la dimensión ejecución</i>	46
Tabla 17: Resultados de la dimensión evaluación	48
Tabla 18: <i>Resultados generales obtenidos de la variable calidad de servicio</i>	49
Tabla 19: <i>Resultados de la dimensión calidad de las interacciones</i>	50
Tabla 20: Resultados de la dimensión calidad de resultado	52
Tabla 21: Resultados de la dimensión calidad del entorno o ambiente físico	53
Tabla 22: <i>Resultados contingentes de la gestión de presupuesto y calidad de servicio</i>	55
Tabla 23: Resultados contingentes de las frecuencias observadas (fo) de ambas variables.....	56
Tabla 24: Reemplazo de valores de las frecuencias observadas	57
Tabla 25: Cuadro de contingencia de las frecuencias esperadas (fe) de ambas variables	57
Tabla 26: Cálculo de los valores de cada celda	57
Tabla 27: <i>Resultados de la relación entre las dimensiones de las variables gestión de presupuesto y calidad de servicio del personal administrativo</i>	59

Tabla 28: Coeficientes de correlación estadística entre las variables y dimensiones mediante el coeficiente de correlación de Pearson	62
Tabla 29: Coeficiente de determinación (r^2)	65

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Sistema Nacional de Presupuesto.....	7
Figura 2: Etapas del proceso presupuestario	9
Figura 3: Pasos del proceso de programación	10
Figura 4: Pasos de la aprobación presupuestaria.....	11
Figura 5: Pasos de la ejecución presupuestal	13
Figura 6: Esquema del proceso de ejecución presupuestal.....	13
Figura 7: Concepto de calidad de servicio	15
Figura 8: Componentes del modelo para la gestión de la calidad de servicio	17
Figura 9: <i>Porcentajes comparativos de la variable gestión de presupuesto</i>	42
Figura 10: <i>Porcentajes comparativos obtenidos de la dimensión programación</i>	43
Figura 11: <i>Porcentajes comparativos de la dimensión formulación</i>	44
Figura 12: <i>Porcentajes comparativos de la dimensión aprobación</i>	45
Figura 13: <i>Porcentajes comparativos de la dimensión ejecución</i>	47
Figura 14: <i>Porcentajes comparativos de la dimensión evaluación</i>	48
Figura 15: <i>Resultados generales de la variable calidad de servicio</i>	49
Figura 16: <i>Resultados de dimensión calidad de las interacciones</i>	51
Figura 17: <i>Resultados de la dimensión calidad de resultado</i>	52
Figura 18: <i>Resultados de la dimensión calidad del entorno o ambiente físico</i>	53
Figura 19: <i>Barras desagrupadas cruzadas de gestión de presupuesto y la calidad de servicio</i> .	55
Figura 20: <i>Distribución de valores de X² Crítico y Calculado</i>	59

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es establecer la correspondencia entre la gestión de presupuesto y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017. Es así que se ha diseñado una investigación aplicada, de naturaleza cualitativa, descriptiva, transversal y no experimental, tomando como población de estudio la percepción del personal docente, administrativo y egresados de la universidad, con base en una muestra de 229 personas, de las cuales 111 fueron docentes, 68 administrativos y 50 egresados, a quienes se les aplicó un cuestionario tipo Likert, que contiene afirmaciones distribuidas en 5 dimensiones, 11 indicadores y 24 ítems con la finalidad de medir la percepción de la gestión de presupuesto y otro cuestionario conteniendo afirmaciones distribuidas en 3 dimensiones, 9 indicadores y 22 ítems para medir la percepción de la calidad de servicio del personal administrativo. Los resultados de la investigación permiten afirmar que existe una relación directa y significativa entre la gestión del presupuesto y la calidad de servicio del personal administrativo de la entidad, afirmación realizada con base en la aplicación de una prueba de hipótesis no paramétrica de Chi Cuadrado al 95% de nivel de confianza y valores de $p = 000 < 0.05$. La prueba de hipótesis realizada a la correspondencia entre las dimensiones de la gestión de presupuesto y las dimensiones de la calidad de servicio del personal administrativo también ratifican el mismo resultado, es decir, que existen relaciones positivas y significativas entre las dimensiones de ambas variables.

Palabras clave

Gestión de presupuesto, calidad de servicio, universidad pública.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between budget management and the quality of service of the administrative staff at the National University of San Antonio Abad del Cusco, 2017. For this purpose, an applied research was designed, of a qualitative, descriptive nature, cross-sectional and non-experimental, taking as the study population the perception of the teaching, administrative and graduate staff of the university, based on a sample of 229 people, of which 111 were teachers, 68 administrative and 50 graduates, who were applied a Likert-type questionnaire, designed containing affirmations distributed in 5 dimensions, 11 indicators and 24 items to measure the perception of budget management and another questionnaire containing affirmations distributed in 3 dimensions, 9 indicators and 22 items to measure the perception of the quality of administrative staff service. The results of the investigation allow us to affirm that there is a direct and significant relationship between budget management and the quality of service of the entity's administrative staff, an affirmation made based on the application of a non-parametric Chi Square hypothesis test at 95 % confidence level and p values =000 < 0.05. The hypothesis test carried out on the relationship between the dimensions of budget management and the dimensions of the quality of service of the administrative staff also confirm the same result, that is, that there are positive and significant relationships between the dimensions of both variables.

Keywords

Budget management, quality of service, public university.

INTRODUCCIÓN

En una época de grandes posibilidades tecnológicas de comunicación e información entre las organizaciones y los usuarios, se hace necesario optimizar los niveles de gestión al punto que los usuarios puedan percibir de manera efectiva que tales organizaciones están diseñadas para satisfacer eficientemente sus necesidades y expectativas porque toda actividad administrativa o de gestión cumple una función social que justifica su existencia en el conjunto de la sociedad, máxime si estas organizaciones son de carácter público o son parte del sistema de administración pública al servicio de la población usuaria.

Uno de los sistemas administrativos más críticos en la gestión estatal es el sistema financiero y dentro de éste, el Sistema Nacional de Presupuesto Público - SNP. Se trata de un sistema fuertemente normado y regulado a fin de asegurar la debida administración de los recursos públicos.

En el Perú, el Sistema Nacional de Presupuesto fue evolucionando paulatinamente desde hace varias décadas, especialmente durante los últimos veinte años. El año 2004 se promulgó la ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y el 2018 se volvió a reconfigurar esta norma, aunque sin grandes cambios a través del D. Leg. N° 1440, SNP. En ambas normas se mantienen más o menos incólumes los principios y los procesos de la administración financiera del sector público, estos últimos conformados por las dimensiones de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación, los mismos que son desarrollados por todas las entidades públicas que administran recursos económicos y financieros del Estado y cuyos procedimientos son ejecutados por el personal administrativo de las entidades públicas como es el caso de la UNSAAC. Estos procesos sirvieron para la construcción del instrumento de medición de la gestión del presupuesto en la presente investigación.

De otro lado, hasta el año 2021, no existía en el Estado una norma que regulara la gestión de la calidad de servicio en el Sector Público; es recién a partir de dicho año que la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano, parte integrante de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, emite una norma técnica para la gestión de la calidad del servicio en el Sector Público, la misma que como toda norma interna se encuentra aún en paulatina maduración, estudio y aplicación. No

obstante, hace ya varias décadas se han planteado diversos modelos de medición de la calidad del servicio en las organizaciones, partiendo de la percepción y las expectativas de los usuarios o clientes de las organizaciones. Uno de estos modelos es precisamente el Modelo Jerárquico Multidimensional de la calidad del servicio planteado el año 2001 por Brady y Cronin, investigadores norteamericanos que propusieron básicamente que la calidad del servicio podría medirse a través de las percepciones de los usuarios en tres dimensiones básicas: interacción, resultado y calidad ambiental, es decir para estos autores, la calidad recibida por los usuarios debería ser percibida como confiable, receptiva y empática. Estas razones motivaron a su vez el uso de este modelo y consiguientemente su adaptación para la construcción de la encuesta de calidad de servicio del personal administrativo en la presente investigación.

Habiendo culminado la investigación y con fines de presentación ante las instancias respectivas, se ha organizado la misma en 5 capítulos, a saber:

- Capítulo I: Contiene la descripción de la situación problemática, la formulación del problema, la justificación y los objetivos de la investigación.
- Capítulo II: Comprende las bases teóricas, el marco conceptual y los antecedentes empíricos de la investigación, hipótesis, identificación de variables e indicadores y operacionalización de variables.
- Capítulo III: Contiene el ámbito de estudio, el tipo, enfoque, nivel y diseño de investigación, la unidad de análisis, la población de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la fiabilidad de los instrumentos de investigación, las técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información, las técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas y los baremos para la interpretación de los resultados.
- Capítulo IV: Abarca los resultados de la investigación en la que se presentan los resultados descriptivos, la prueba de hipótesis y la discusión de resultados.
- Capítulo V: Contiene las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se muestra las fuentes bibliográficas utilizadas y se acompañan los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Las organizaciones requieren tomar decisiones y establecer metas a alcanzar, de forma que se hace necesario contar con herramientas fundamentales que permitan un conocimiento de los flujos de información y la rentabilidad económica y social que se producen al interior de las organizaciones y que difieren entre la gestión privada y la gestión pública. En esta última no se busca generar precisamente rentabilidad económica sino fundamentalmente rentabilidad social, pero, sobre todo, que el gasto público sea verdaderamente en beneficio de la población del país. La necesidad de responder a distintos obstáculos y escenarios propios de la gestión pública forman parte de la administración pública exitosa.

En este contexto el presupuesto público es uno de los instrumentos más importantes para el logro de resultados a favor de los usuarios, a través de la prestación de servicios y logro de metas con una cobertura que garantice a su vez eficiencia, eficacia y equidad en las distintas áreas y niveles de la administración pública.

Los presupuestos son un mecanismo para influir sobre la conducta de las personas, puesto que el objetivo de todo plan es definir pautas y criterios de actuación (Pérez J. F., 2008), en ese sentido el presupuesto influye en las personas que forman parte de la organización, porque son quienes se involucran directamente en la gestión pública y en la consecución de sus objetivos.

La gestión del Estado tiene como herramienta esencial el presupuesto público en el contexto de los principios financieros regulatorios, la transparencia fiscal, la responsabilidad pública y los procesos presupuestarios, mediante los cuales se asigna recursos públicos a las entidades estatales, las cuales deben responder a los criterios de prioridad en las inversiones públicas, en el marco de las políticas públicas definidas en las leyes presupuestales.

En el Perú, el Sistema Nacional de Presupuesto es parte de la Administración Financiera del Sector Público y dirige el proceso presupuestario de todas las entidades y organismos del Estado, el cual contribuye a una adecuada asignación de los recursos públicos para lograr el desarrollo

equitativo de los diversos sectores con un manejo responsable de la economía (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, pág. 3).

La gestión del presupuesto público en el Perú se realiza a través de cuatro fases: programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación, fases que están debidamente normadas y cuentan con procedimientos y periodos límite de ejecución, las mismas que deben ser cumplidas por todas las entidades públicas y en las que participa el poder ejecutivo y legislativo, y cuyo proceso en su integridad está conducido por ente rector del Sistema Nacional de Presupuesto como es la Dirección General del Presupuesto Público (DGPP), entidad que pertenece al MEF.

En cada institución pública existe personal administrativo que tiene a su cargo la realización directa o indirecta de los diferentes procesos de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto público y en cuya ejecución o ejercicio de sus funciones, se expresa precisamente la voluntad receptiva, efectiva, eficiente, confiable y empática que los usuarios de las entidades públicas esperan recibir.

Es decir, la manera en cómo se gestionan los recursos financieros y cómo se complementan con la calidad de los servicios que ofrece el personal administrativo inciden notoriamente en el accionar de la gestión institucional, lo cual repercute a su vez en la satisfacción de los usuarios de la entidad.

La calidad de servicios ha sido materia de estudio desde hace varias décadas por distintos especialistas, pero también surgieron algunos conceptos y estrategias para su medición. De hecho, existen corrientes en el pensamiento administrativo que consideran que la calidad de servicio puede ser medida desde el punto de vista de su ajuste a determinados parámetros de calidad previamente establecidos por los productores de bienes y servicios, sin embargo, también hay corrientes que consideran que la calidad del servicio solo puede ser medido de manera objetiva por el cliente o usuario de un determinado servicio. Alrededor de estas formas de concebir la calidad de servicio se agrupan diferentes planteamientos de medición.

La presente investigación, centra su atención en los planteamientos de quienes consideran que la calidad de servicio puede ser medida de manera más eficaz por los usuarios o clientes de un determinado servicio, porque se considera que la percepción que tienen los usuarios de la calidad

del servicio del personal administrativo en la gestión del presupuesto público de la UNSAAC es de gran importancia para determinar la relación o interdependencia que tienen ambas variables y cuyos resultados podrían implicar la necesidad de establecer algunas políticas de reajuste o mejoramiento.

La UNSAAC, como entidad estatal, tiene como fin el uso adecuado y exitoso de los recursos públicos en materia financiera y económica, a fin de proyectar a futuro la visión institucional, la misma que debe guiar cualquier planeamiento estratégico o toma de decisiones en la gestión institucional. Pero al mismo tiempo, también tiene la obligación de ofrecer servicios de buena calidad a sus usuarios, toda vez que se trata de una organización académica de alto nivel.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de presupuesto se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida las dimensiones de la gestión de presupuesto se relacionan con la calidad de las interacciones del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017?
- b) ¿En qué medida las dimensiones de la gestión de presupuesto se relacionan con la calidad del resultado del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017?
- c) ¿En qué medida las dimensiones de la gestión de presupuesto se relacionan con la calidad del ambiente físico donde labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación metodológica

El presente estudio ha permitido construir, validar y aplicar un instrumento para medir la gestión presupuestal en sus dimensiones de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación desde la percepción de los usuarios internos del sistema de gestión

presupuestal como son los docentes, egresados y del propio personal administrativo, pero al mismo tiempo, determinar la percepción de la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la institución en la gestión de presupuesto.

1.3.2. Justificación teórica

La presente investigación permitió efectuar una revisión teórica de la gestión presupuestal desde el punto de vista general y normativo para precisar características generales del presupuesto público y del proceso presupuestario en particular; al mismo tiempo, una revisión de los aportes teóricos existentes en materia de calidad del servicio, especialmente aquellas que miden dicha variable a través de la percepción de los usuarios, lo que permite encuadrar la investigación y justificar teóricamente la convicción razonable de que existe una estrecha relación entre gestión del presupuesto y calidad de servicio, y que la mejora de una repercute en la mejora de la otra.

1.3.3. Justificación práctica

La identificación de la relación existente entre la gestión presupuestaria en sus distintas fases o procesos y la calidad del servicio del personal administrativo brindado a los usuarios de la institución (Docentes, estudiantes y egresados) de la UNSAAC contribuye a identificar si el nivel de calidad de servicio que perciben los usuarios es alto, medio o bajo, de manera que se pueda implementar algunas políticas de mejoramiento en la gestión presupuestal y particularmente en el mejoramiento de la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar la relación entre la gestión de presupuesto y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de presupuesto y la calidad de las interacciones del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.

- b) Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de presupuesto y la calidad del resultado del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.
- c) Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de presupuesto y la calidad del ambiente físico donde labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.

1.5. Delimitación del problema objeto de investigación

El objeto de estudio trata sobre la gestión del presupuesto y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la UNSAAC en el año 2017, el mismo que consiste básicamente en la percepción de los usuarios que tienen la capacidad de recibir, comprender e interpretar los servicios; es decir de formarse una imagen o una idea a partir de la experiencia de interacción humana. Por lo tanto; el estudio no trata de un análisis numérico o cuantitativo del presupuesto de la UNSAAC del año 2017 frente a la calidad de servicio brindado por los servidores administrativos de la misma institución; sino de un estudio de correlación existente entre la gestión del presupuesto y la calidad del servicio brindado por el personal administrativo, a partir de la percepción tanto de los usuarios internos como del propio personal encargado de gestionar el presupuesto. Para evaluar dicha correlación se utiliza un instrumento estadístico como el Chi cuadrado, con base en la frecuencia de los baremos establecidos, los cuales permiten confirmar la hipótesis planteada.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. El presupuesto público

El presupuesto público es una herramienta de gestión que facilita el manejo de los recursos públicos de las instituciones del Estado, según el Ministerio de Economía y Finanzas (2021). Este instrumento de gestión posibilita la prestación de servicios públicos a la población, garantizando una asignación equitativa, eficaz y eficiente de recursos económicos, además de establecer límites a los gastos de las entidades del Sector Público durante el año fiscal, acorde con la disponibilidad de los fondos públicos.

2.1.1.1. Importancia y objetivo del presupuesto público

El presupuesto público es de suma importancia porque planifica los ingresos y gastos de las instituciones estatales en un periodo fiscal. Su objetivo principal es orientar la captación de ingresos y ejecución de gastos dentro de los límites establecidos por el Sistema Nacional de Presupuesto a través de la Dirección General del Presupuesto Público del MEF, formulado y ratificado por la propia institución.

2.1.1.2. El Sistema Nacional de Presupuesto Público

De acuerdo al art. 11° de la Ley N° 28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público el Sistema Nacional de Presupuesto es

“El conjunto de órganos, normas y procedimientos que conducen el proceso presupuestario de todas las entidades y organismos del sector público en sus fases de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación. Se rige por los principios de equilibrio, universalidad, unidad, especificidad, exclusividad y anualidad. Según este mismo dispositivo, el Sistema Nacional de Presupuesto está integrado por la Dirección Nacional del Presupuesto Público y por las Unidades Ejecutoras a través de las oficinas o dependencias que conducen los procesos relacionados con el Sistema en todas las entidades y organismos del sector público.”

Figura 1: Sistema Nacional de Presupuesto



Nota: Ley N° 28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público (2003)

2.1.1.3. Estructura del presupuesto público

De acuerdo a la Constitución Política del Estado (1993), “la estructura del presupuesto del sector público contiene dos secciones: gobierno central e instancias descentralizadas. El presupuesto asigna equitativamente los recursos públicos. Su programación y ejecución responden a los criterios de eficiencia de necesidades sociales básicas y de descentralización” (Art. 77°). De otro lado, “el Sistema Nacional de Presupuesto es uno de los sistemas administrativos integrantes de la Administración Financiera del Sector Público, comprende un conjunto de órganos, y procedimientos que conducen el proceso **presupuestario de todas las entidades y organismos del Sector Público**” (2011). Asimismo, de acuerdo al numeral 5.2. de la Ley N° 28112 (2003), la administración financiera del sector público está compuesta por los Sistemas Nacionales de Presupuesto, Tesorería, Endeudamiento y Contabilidad.

2.1.1.4. Gestión del presupuesto público

Para Eslava et al (2019), la gestión pública ha tenido cambios importantes en los últimos años, pasando de administraciones públicas altamente burocráticas a administraciones **públicas que maximizan el uso de los recursos**” (p. 21) Estos mismos autores señalan que el presupuesto público y **la gestión de los presupuestos públicos “requiere continuos ajustes** a fin de convertirse en un instrumento incluyente, **participativo y eficaz”** (p. 21). De acuerdo a estos mismos investigadores prefieren realizar la gestión presupuestaria a través de estrategias que enfatizan los resultados; de hecho, en muchos casos a este tipo de estrategia de gestión presupuestal se le suele denominar **“presupuesto por resultados”**.

De acuerdo a estos mismos autores, la metodología del presupuesto por resultados comprende cinco componentes a saber: programación presupuestaria (definición de proyectos y resultados), la formulación presupuestaria (elaboración de proformas anuales para explicar los resultados), la aprobación presupuestaria (revisión y validación de la proforma por el organismo que indique la ley), la ejecución presupuestaria, el seguimiento y evaluación presupuestaria (medición de resultados) y la liquidación del presupuesto (cierre contable al final del ejercicio fiscal) (p. 21).

En el caso peruano, en 1999, mediante la Ley de Gestión Presupuestaria del Estado N° 27209 (art.1°), se concibe como gestión presupuestaria el conjunto de normas fundamentales “que rigen las distintas fases del proceso presupuestario, los criterios técnicos y los mecanismos operativos que permitan optimizar la gestión administrativa y financiera del Estado”. Además, se señala (Art. 4°) que dicha gestión se ejerce a través del Sistema Nacional del Presupuesto público integrado por la Dirección Nacional de Presupuesto Público y las Oficinas de Presupuesto de cada entidad del sector público.

Posteriormente la Ley N° 28411 (2004), Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, en su artículo 4°, señala que la Dirección Nacional del Presupuesto Público (DNPP) tiene a su cargo un conjunto de atribuciones que en definitiva configuran la gestión del proceso presupuestario a nivel nacional. No obstante, si la DNPP gestiona el proceso presupuestario a nivel nacional, los titulares de las entidades (nacionales, regionales o

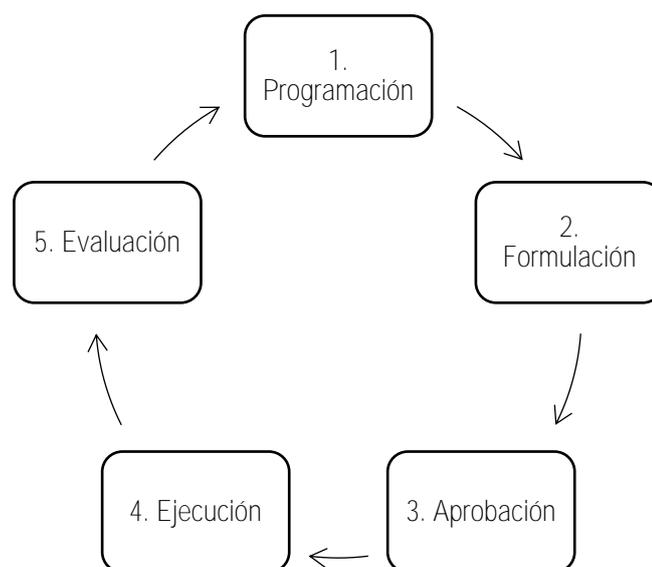
locales) son responsables de la gestión del presupuesto en sus respectivos ámbitos, tomando en cuenta los procesos presupuestarios.

2.1.1.5. Proceso presupuestario

De acuerdo con el Título II de la Ley N° 28411 (2004), Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, las fases del proceso presupuestario son: “programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto, de conformidad con la ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público, Ley N° 28112”, señalando además que “dichas fases se encuentran reguladas complementariamente por las Leyes Anuales de Presupuesto Público y las directivas emitidas por la Dirección Nacional del Presupuesto Público”.

Figura 2:

Etapas del proceso presupuestario



Nota. Sistema Nacional de Presupuesto: Guía Básica (2011)

a. Programación presupuestaria

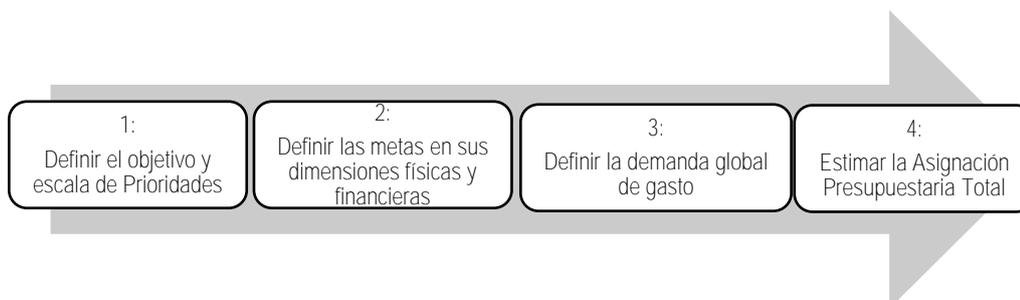
De acuerdo a la Guía Básica del Ministerio de Economía y Finanzas respecto al Sistema Nacional del Presupuesto (2011), “durante esta etapa las entidades programan su propuesta de presupuesto institucional y el Ministerio de Economía y Finanzas elabora el anteproyecto de Presupuesto del Sector Público teniendo en cuenta dichas propuestas”. La programación presupuestaria “es la etapa inicial del Proceso Presupuestario en el que las

entidades estiman los gastos a ser ejecutados en el año fiscal siguiente, en función a los servicios que presta y para el logro de resultados” (p. 10). Según esta misma Guía, el proceso de programación se realiza en cuatro pasos:

- Paso 1: Definir el objetivo y la escala de prioridades.
- Paso 2: Definir las metas en sus dimensiones físicas y financieras.
- Paso 3: Definir la demanda global de gasto.
- Paso 4: Estimar la asignación presupuestal total. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011)

Esta misma Guía señala que “con base a las propuestas de presupuestos institucionales presentadas por los pliegos, la DGPP elabora el Anteproyecto de Presupuesto del Sector Público que se presenta al Consejo de ministros para su aprobación y posterior remisión al Congreso de la República” (pág. 10)

Figura 3: *Pasos del proceso de programación*



Nota: Tomado del Sistema Nacional de Presupuesto: Guía Básica (2011)

b. Formulación presupuestaria

Esta es la fase en la que se establece la “estructura funcional programática del pliego” y metas según una escala de prioridad. De esta manera, se consignan cadenas de gasto y fuentes de financiamiento (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, pág. 11). Esta misma Guía Básica señala que en la formulación presupuestaria los pliegos deben realizar las acciones siguientes:

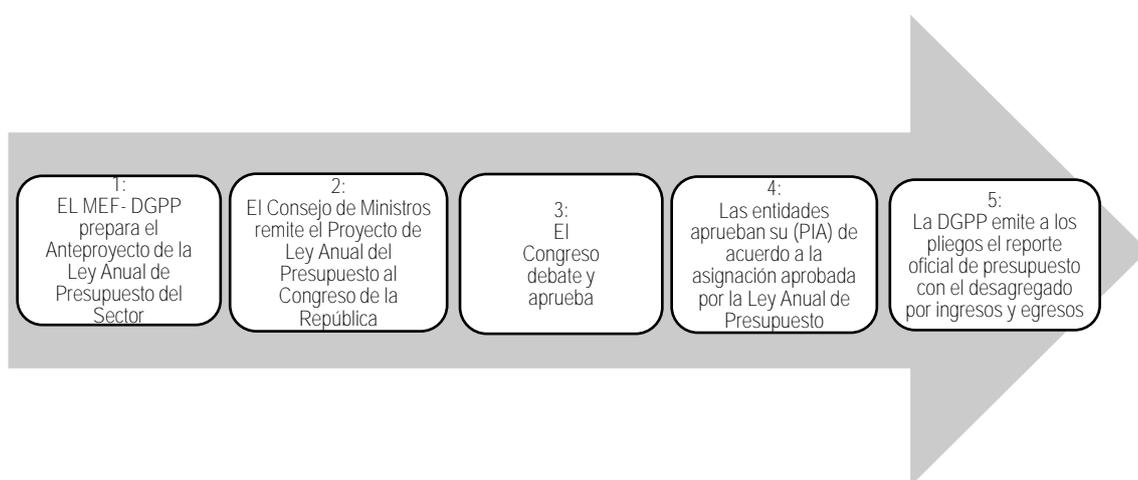
- Determinar la estructura funcional programática del presupuesto de la entidad para las distintas categorías presupuestarias.

- Vincular los proyectos a las categorías presupuestarias: Programas Presupuestales, Acciones Centrales y Asignaciones Presupuestales que no resultan en Productos - APNOP.
- Registrar la programación física y financiera de las actividades/acciones de inversión y/u obra en el Sistema de Integrado de Administración Financiera – SIAF. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, pág. 11)

c. Aprobación presupuestaria

El presupuesto público es aprobado mediante una ley que indica el límite máximo de gasto que se ejecutará en el año fiscal, que es promulgada por el Congreso de la República (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011). La aprobación presupuestaria presenta cinco pasos: a) preparación del anteproyecto de Ley Anual del Presupuesto Público, b) remisión al Congreso, c) debate y aprobación del presupuesto por parte del Congreso, d) aprobación de los presupuestos institucionales de apertura por parte de las entidades públicas, e) remisión del presupuesto aprobado desagregado a las entidades públicas por parte de la Dirección General del Presupuesto Público.

Figura 4: *Pasos de la aprobación presupuestaria*



Nota: Tomado del Sistema Nacional de Presupuesto: Guía Básica (2011)

d. Ejecución presupuestaria

En esta etapa se atienden los gastos siguiendo el presupuesto institucional aprobado por cada institución pública siguiendo la programación de compromisos anual. Esta ejecución inicia el 1 de enero y finaliza el 31 de diciembre de cada año fiscal y depende del

presupuesto anual y modificaciones según la Ley. (PCA; Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, pág 12). Su finalidad es mantener la disciplina, prudencia y responsabilidad fiscal.

De acuerdo a la Guía Básica del Sistema Nacional de Presupuesto (2011), la ejecución del gasto público tiene tres pasos, que son los siguientes:

Compromiso

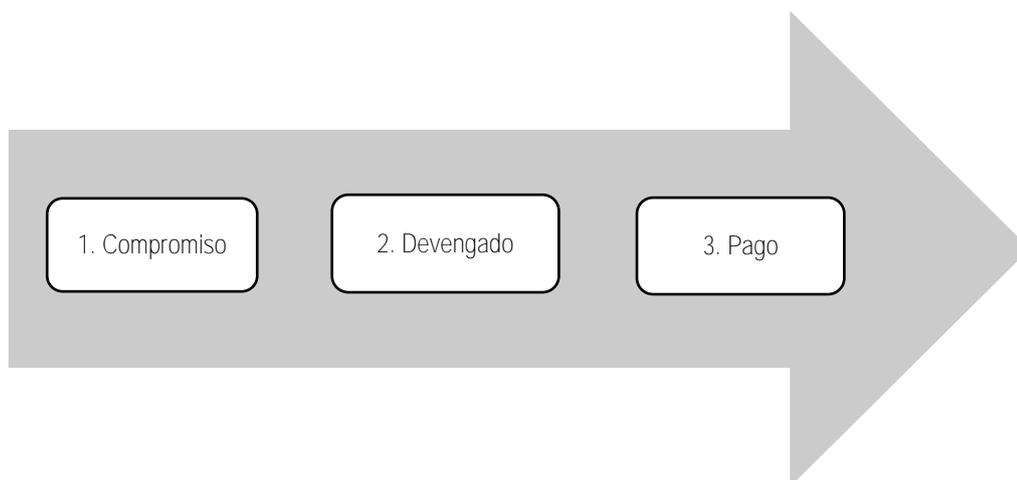
Es el acuerdo para la ejecución de gastos aprobados preliminarmente. Antes de pactar este compromiso es necesaria la certificación presupuestal. Esta certificación verifica la disponibilidad de recursos disponible en las oficinas de presupuesto de cada institución estatal. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, pág.13)

Devengado

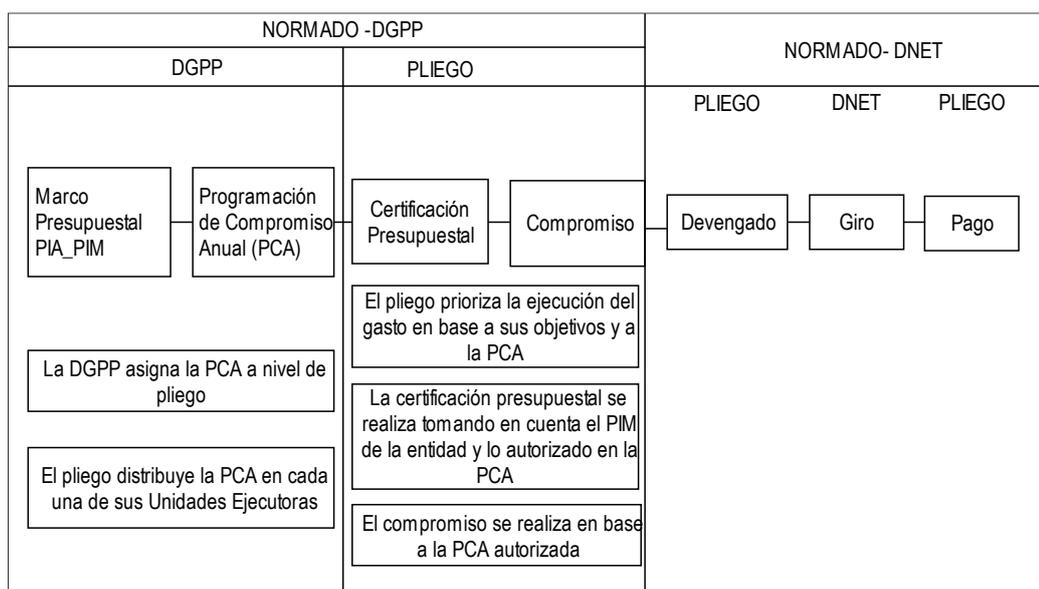
Es la obligación de pagar un gasto previamente aprobado y con compromiso. Antes de esta obligación debe haber una acreditación de la entrega del bien o servicio que se contrató en un documento. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, p.13)

Pago

Se define como el acto con el que se paga total o parcialmente el monto reconocido en la obligación. Es necesario que se reconozca por medio de un documento oficial. Tanto el devengado como el pago están regulados por las normas del Sistema Nacional de Tesorería. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, p.13)

Figura 5: *Pasos de la ejecución presupuestal*

Nota. Tomado del Sistema Nacional de Presupuesto: Guía Básica (2011)

Figura 6: *Esquema del proceso de ejecución presupuestal*

Nota: Tomado del Sistema Nacional de Presupuesto: Guía Básica (2011)

e) Evaluación presupuestal

La evaluación presupuestal es una etapa del proceso presupuestario en la que se valoran los resultados obtenidos a través de la medición y el análisis de las variaciones físicas y financieras en relación a lo aprobado en el Presupuesto del sector público. A través de estas evaluaciones se obtiene información útil que sirve para la fase de programación

presupuestaria y contribuye a mejorar la calidad del gasto público. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011, pág. 14)

De acuerdo a la misma Guía Básica del Sistema Nacional de Presupuesto (2011) hay tres tipos de evaluaciones que se describen en la tabla siguiente:

Tabla 1: Tipos de evaluación del presupuesto público

Tipos de evaluación	Descripción	Calendario/Responsable
Evaluación a cargo de las entidades	Da cuenta de los resultados de la gestión presupuestaria, sobre la base del análisis y medición de la ejecución de ingresos, gastos y metas, así como de las variaciones observadas, proyectos y actividades aprobados en el presupuesto del sector público.	Semestralmente/entidades estatales
Evaluación en términos financieros a cargo de la DGPP-MEF	Consiste en la medición de los resultados financieros obtenidos y el análisis agregado de las variaciones observadas respecto de los créditos presupuestarios aprobados en la Ley Anual de Presupuesto.	Dentro de los 30 días calendario siguientes al vencimiento de cada trimestre/DGPP-MEF
Evaluación global de la Gestión Presupuestal	Consiste en la revisión y verificación de los resultados obtenidos durante la gestión presupuestaria sobre la base de los indicadores de desempeño y reportes de logros de las entidades.	Anualmente/SGPP-MEF

Nota: Tomado de la Guía Básica del Sistema Nacional de Presupuesto del MEF (2011, pág. 15)

2.1.2. Calidad de servicio

2.1.2.1. Definición

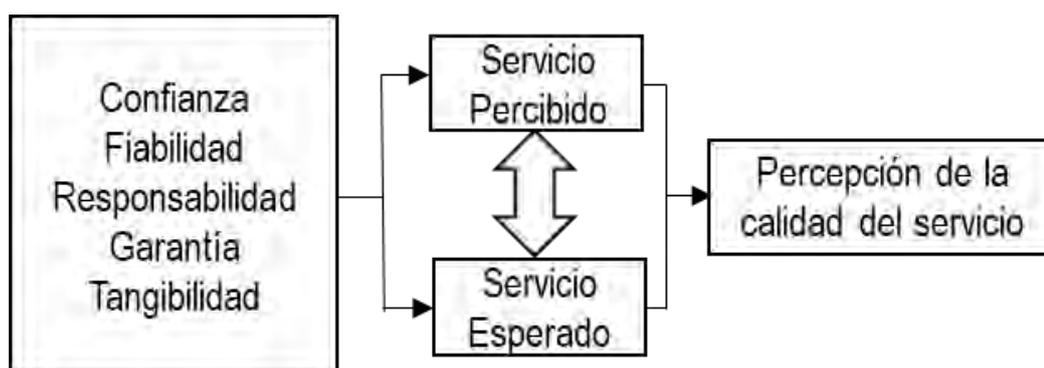
El servicio es un producto inmaterial como resultado de una acción de la labor realizada y suministrado por el proveedor hacia el consumidor (Fonseca, 2007). Por su parte, la calidad de servicio se define como la acción de llegar a satisfacer totalmente al cliente previo trabajo realizado adecuadamente. Asimismo, se define como el nivel en el que se cumplen los requisitos de un conjunto de características. (Sosa, 2011).

Debe entenderse que el usuario es quien define mejor la calidad del servicio. De acuerdo a Vargas y Aldana (2007) la misión de las instituciones o empresas de servicio no se debe limitar a atender con exclusividad a sus clientes; sino más aún se requiere conocer a profundidad sus necesidades presentes y futuras, con la finalidad de sorprenderlos con productos y servicios que ni siquiera imaginaban.

Setó (2004) indica que la calidad de servicio es una variable importante para la competitividad de la empresa si quieren sobrevivir en un mercado tan competitivo como el actual. Ofrecer una elevada calidad de servicio se convierte en algo totalmente necesario.

Por su parte Parasuraman y Grönroos, citado por Capelleras (2001) señalan que la percepción del usuario respecto a la calidad de servicio es un discernimiento general que se produce del balance entre las posibilidades sobre el servicio percibido y las percepciones de realización del servicio a cargo de las organizaciones encargadas de la prestación del servicio (pág. 88).

Figura 7: Concepto de calidad de servicio



Nota: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985)

La calidad de servicio tiene dos componentes principales: (1) deseos o expectativas que el cliente tiene sobre el servicio que espera recibir y (2) servicio percibido que el cliente tiene sobre el servicio que le ha sido suministrado. La cuantificación de la diferencia existente entre lo recibido y lo esperado es lo que se denomina calidad de servicio.

De acuerdo al Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (Resolución N° 006-2019-PCM/SGP) emitida el año **2019, la calidad de servicio, debería entenderse como “la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas”, medida de acuerdo a una valoración realizada “sobre la calidad percibida” de las personas.** (Numeral 5.3.3)

2.1.2.2. Característica de los servicios

De acuerdo a Duque (2005), los servicios se caracterizan por su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad.

a) Intangibilidad

De acuerdo con esta característica, los servicios son resultados, no es algo visible, esto quiere decir que no pueden ser verificados por el cliente previo a su adquisición con la finalidad de que el consumidor pueda aseverar respecto de su calidad, razón por la cual las compañías tienen serios conflictos para advertir cómo observan sus clientes la calidad de los servicios que prestan (Duque, 2005)".

b) Heterogeneidad

Los servicios son heterogéneos porque la percepción de los resultados de su beneficio podría variar de fabricante a fabricante, de usuario a usuario, de un período a otro, etc., es decir, "es difícil afirmar una característica semejante, por cuanto lo que la organización asume que brinda puede ser muy disparate de lo que el consumidor observa que recoge de ella. (Duque, 2005).

c) Inseparabilidad

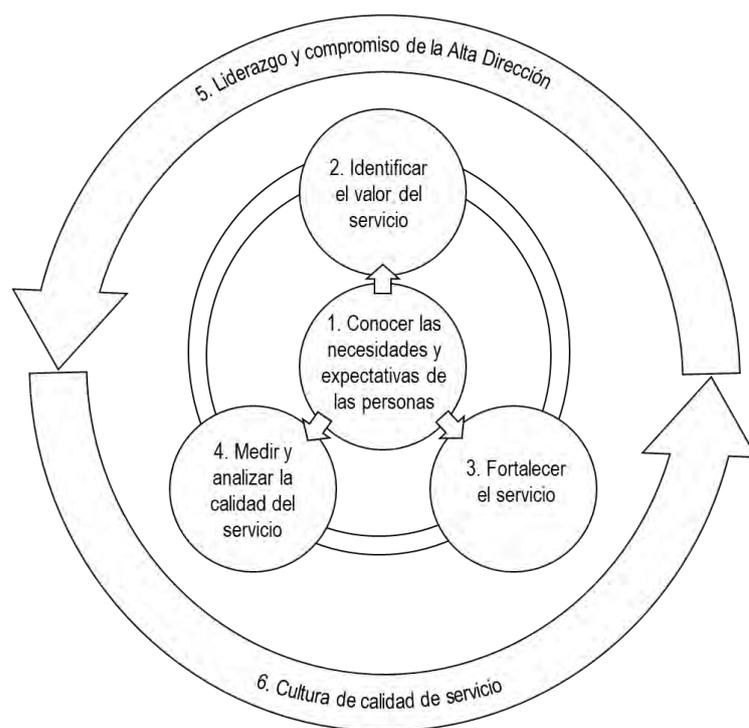
Muchos servicios son inseparables de sus productos y de las personas que representan a la empresa u organización que presta el servicio. De acuerdo a Duque (2005) esta característica de los servicios implica a su vez cuatro consecuencias: "es más difícil de evaluar que los productos; es altamente variable; su valoración se efectúa mediante una comparación entre expectativas y resultados; sus evaluaciones expresan tanto los resultados como la prestación de los servicios". (pág. 66).

2.1.2.3. Modelo de gestión de la calidad de los servicios

De acuerdo al Manual para la implementación de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (Resolución N° 006-2019-PCM/SGP), la gestión de la calidad del servicio implica 6 componentes, que pueden interpretarse también como etapas del proceso de un modelo de gestión, que son a) conocer las necesidades y expectativas de las personas, b) Identificar el valor del servicio, c) fortalecer el servicio, d)

Medir y analizar la calidad del servicio, e) Liderazgo y compromiso de la alta dirección, f) Cultura de calidad de servicio a las personas.

Figura 8: Componentes del modelo para la gestión de la calidad de servicio



Nota. Tomado del Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la calidad de servicios en el sector público (PCM, 2019)

2.1.2.4. Modelos de medición de la calidad de servicio

Una gran cantidad de modelos de medición para la calidad en servicios han sido planteados o adaptados a lo largo de la literatura. De acuerdo a Duque (2005) existen dos grandes escuelas en los modelos de medición de la calidad de servicio: la nórdica, dirigida por Grönroos, y la norteamericana, liderada por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Los modelos han sido ordenados de modo cronológico en un cuadro. Se citan aquellos que resultan más relevantes debido principalmente a su constante divulgación.

Tabla 2: Modelos de Medición de la Calidad en los servicios

Año	Autor	Modelo	Principio Lógico
1984	Grönroos	Modelo de Calidad/Imagen	de Calidad funcional + Calidad técnica
1985 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	SERVQUAL	Cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles
1989	Eiglier y Langeard	Servucción	Output + Servucción + Proceso
1992	Cronin y Taylor	SERVPERF	SERVQUAL – Expectativas
1993	Teas	Desempeño Evaluado	SERVQUAL + Evaluación del consumidor + Índice de calidad
1994	Rust y Oliver	Modelo de los tres componentes	Características + Proceso de entrega + Ambiente que rodea al servicio
1997	Philip y Hazlett	Modelo PCP	Pivote + Central + Periférico
1998	Lyte, Hom y Mokwa	SERVOR	Liderazgo de servicio + Encuentros de servicio + Sistema de servicio + Gerencia de recursos humanos
2000	Dabholkar, Shepherd y Thorpe	Marco Comprensivo	SERVQUAL + Evaluación general
2001	Brady y Cronin	Modelo Jerárquico Multidimensional	Propone tres dimensiones: calidad de las interacciones, calidad de resultado y ambiente físico.

Nota: Elaboración propia, con base en los estudios de Gelvez (2010) y otras fuentes de la literatura revisadas.

2.1.2.5. Modelo Jerárquico Multidimensional para la medición de la calidad de servicio

Para la medición de la calidad del servicio en la presente investigación se toma los aportes de Brady y Cronin (2001) citado por Torres y Vásquez (2015). El modelo que proponen estos autores se denomina Modelo Jerárquico Multidimensional de Calidad del Servicio, el cual contempla tres dimensiones, calidad de las interacciones con las subdimensiones de actitud, comportamiento y experiencia; calidad del resultado con las subdimensiones de tiempo de espera, elementos tangibles y valencia del servicio; y finalmente la dimensión ambiente físico o entorno con las subdimensiones de: condiciones ambientales, diseño de instalaciones y condiciones para socializar.

Cruz et al. (2018), sostienen que el modelo jerárquico de Brady y Cronin se basa en las percepciones de los usuarios de los servicios, caracterizando cada una de las dimensiones en los términos siguientes:

a) Calidad de interacción:

Cruz et al. (2018) señala que esta dimensión consiste en las actitudes de los empleados, el comportamiento entre empleado y cliente, y la formación de los profesionales que ofrecen el servicio. Esta se refiere a la experiencia del cliente como resultado de la interacción con el elemento humano de la organización, pues la importancia de este rol de los empleados en primera línea es bien evidente en la industria de los servicios. Mimbela (2018) sostiene que estas interacciones pueden ser identificadas como interfaces empleado-cliente o usuario. Su importancia se refleja en la calidad del servicio, que es más el resultado de los procesos que los resultados mismos.

b) Calidad de entorno o ambiente físico

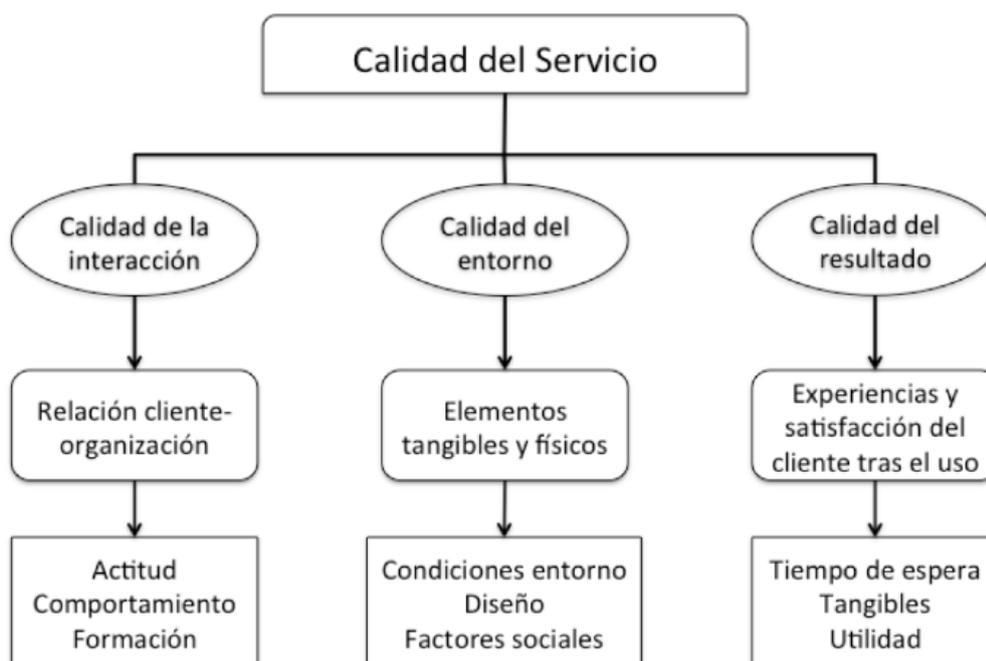
Para Cruz et al (2018) esta dimensión se centra en el diseño de las instalaciones, las condiciones ambientales, y los factores sociales. Se refiere a los elementos físicos o tangibles de la organización y a si otros usuarios influyen en el buen desarrollo del servicio. Mimbela (2018) señala que el ambiente físico tiene influencia significativa en la percepción global sobre la calidad de servicio porque es donde se desarrolla el servicio, un buen ambiente propicia a un buen servicio.

c) Calidad de resultado

De acuerdo a Cruz et al (2018) esta dimensión se desarrolla en las sub dimensiones de tiempo de espera, elementos tangibles y utilidad. Esta dimensión se refiere a los beneficios para el cliente o el resultado del servicio recibido, también es entendido como el producto final del servicio. Mimbela (2018) señala que esta dimensión puede ser denominada también calidad técnica y se refiere a la percepción final del cliente.

La representación gráfica del modelo jerárquico multidimensional de la calidad del servicio planteado por Brady y Cronin (2001) está sistematizado de manera más comprensible por Calabuig, Molina y Núñez (2012).

Figura 9: Modelo Jerárquico Multidimensional de la calidad del Servicio de Brady y Cronin



Nota: (Calabuig Moreno, Molina García, & Núñez Pomar, 2012)

El modelo jerárquico multidimensional planteado por Brady y Cronin está diseñado para todo tipo de organizaciones; sin embargo, pueden ser aplicados también a organizaciones públicas. Mimbela (2018) aplica dicho modelo a una Unidad de Gestión Educativa Local en la ciudad de Lambayeque, utilizando 3 dimensiones 9 subdimensiones y 27 reactivos o afirmaciones, con una escala de Likert de 7 niveles de satisfacción, obteniendo resultados promedios de: 3.58, 3.36 y 3.37 para las dimensiones de calidad de interacción, calidad del entorno y calidad de resultado respectivamente.

2.2. Marco conceptual

Calidad

Se refiere a entenderla como cualidad de un objeto, quiere decir que el producto o servicio contará siempre de modo tácito o asociado, con una auténtica característica, la misma que podría diferir entre máximo o mínimo nivel en cuanto a la medida de sus particularidades se ajusten a un modelo o tipo perfecto, siendo por parte de los fabricantes o de la clientela (Mayo, Loredo, & Reyes, 2015, pág. 58).

Calidad de servicio

La medida en que las prestaciones de los servicios brindados por el Estado se adecúen a satisfacer los requerimientos y expectativas de los ciudadanos. Se encuentra vinculada con el nivel de adaptación de los servicios a las condiciones y los resultados que las poblaciones requieren obtener. (PCM, 2021, pág. 6).

Competitividad

La competitividad de una nación se encuentra determinada y condicionada a distintos factores, como industriales, corporativos e integrales. Las prerrogativas del competidor nacen de las variables de preeminencia competitiva en todos los horizontes del sistema y de la correspondencia entre ellas. (Medeiros , Camargos, & Gonçalves, 2019, pág. 8).

Compromiso

Nivel de acatamiento y vínculo de los colaboradores con la entidad. Forma la identificación de las metas y valores de los socios con los de la organización, lo cual impacta en ellos, logrando alinear sus propios objetivos con los de la empresa. (Hurtado, 2017, pág. 9).

Control

Es el conjunto de procesos que una organización establece y que permite realizar el seguimiento y monitoreo de los planes una vez puestos en marcha, medir las desviaciones que se ocasionan en los mismos, conocer las causas y tomar una acción correctiva. La naturaleza del concepto de control supone la presencia de objetivos y técnicas. (Schmidt, Tennina, & Obiol, 2018, pág. 74).

Cultura de calidad

Acumulado de mecanismos, esquemas de conducta, creencias, valores y hábitos, que son admitidos, asimilados y ejercidos por los colaboradores de una organización, quienes se orientan a brindar productos cuyas ventajas competitivas satisfacen los requisitos y expectativas de sus consumidores. (Robles, Martinez, Alviter, & Ortega, 2016, pág. 79).

Ejecución presupuestaria

Ciclo del proceso presupuestario en el que se captan los ingresos y se atienden las obligaciones de gasto de conformidad con los créditos presupuestarios autorizados en los presupuestos. (MEF, 2023).

Ejercicio presupuestario

El año fiscal en el cual se formalizan los procedimientos que son motivadores de los ingresos y gastos comprendidos en el presupuesto aprobado se inicia el 1 de enero y culmina el 31 de diciembre. Comprende el año fiscal y el periodo de regularización. (Ley N° 28411, 2004).

Evaluación presupuestaria

“Consiste en la medición de los resultados obtenidos y el análisis de las variaciones físicas y financieras observadas con relación a lo aprobado en los presupuestos del sector público. Las evaluaciones dan información útil para la fase de programación presupuestaria” (MEF, 2018, pág. 88).

Expectativas

“**Está asociada** con la satisfacción del producto o servicio prestado, aludiendo a que la predicción de lo que se espera puede estar más relacionada con la satisfacción final del usuario en comparación con la percepción que éste tenga del producto” (Pérez J. , 2015, pág. 12).

Gestión

“**Proceso** mediante el cual se coordinan diferentes tipos de recursos financieros, humanos, organizacionales, ideológicos y políticos en el marco de una estructura visible y de una red de actores e intereses diversos para llevar adelante prácticas públicas de procesamiento de problemas, diseño e implementación de acciones” (Ropa & Alama, 2022, pág. 86).

Gestión administrativa

Es el acumulado de acciones que se ejecuta para gobernar en una organización, mediante la dirección de trabajos, capitales y energías para coordinar y dirigir las operaciones y las

diferentes actividades que se despliegan dentro de la organización. (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020, pág. 34).

Gestión presupuestaria

“Capacidad de las entidades gubernamentales para conseguir sus objetivos institucionales, mediante el cumplimiento de las metas presupuestarias establecidas para un determinado año fiscal, aplicando los criterios de eficiencia, eficacia y desempeño” (MEF, 2011, pág. 32).

Know how

“*to know how do it*” o “saber cómo hacerlo”, conocer cómo realizar una determinada tarea. Ese conocimiento se refiere a saberes en el sentido técnico, específico y especializado llevado a cabo a través del tiempo y durante años de ejercicio y profesional de la actividad diaria.” (Alfaro, 2013, pág. 237).

Planificación financiera

Instrumento imprescindible que garantiza el logro de los objetivos, su importancia radica en que permite pronosticar y mostrar los problemas que puedan aparecer en el futuro, hacer un balance de dónde se encuentra la compañía y establecer un curso claro a seguir en materia financiera. (Valle, 2020, pág. 165).

Riesgo

Contingencia o proximidad de un daño; en donde contingencia se define como: la probabilidad de la ocurrencia de un evento adverso, especialmente un problema que se plantea de manera no prevista. (Chávez, 2018, pág. 39).

Satisfacción

“Estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio, con sus expectativas. Por lo tanto, las empresas buscan resaltar la importancia del servicio prestado y la evaluación de la calidad de servicio como fuente de valor.” (Zárraga, Molina, & Corona, 2018, pág. 4).

Trabajo en equipo

Es una forma organizada de trabajo relacionados a la motivación, la participación, la comunicación y el liderazgo implementados para el logro de los objetivos. En la constitución de equipos de trabajo que hagan un trabajo conjunto, es necesario: la autonomía, para que el equipo tenga claro sus roles y funciones, capacidad para comunicarse e informar, la motivación que le permita enfrentar los cambios necesitados por la empresa o creados por el entorno. (Treviño & Abreu, 2017, pág. 408)

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Internacional

Sánchez (2016), en su investigación denominada: **“Análisis de la implementación del presupuesto por resultados en Guatemala”** concluye que se han logrado avances significativos en las áreas de perspectiva de mediano plazo y difusión de la información; sin embargo la ausencia de contar con un sistema de incentivos sigue siendo una falencia pendiente de abordar, el cual no será posible si no se cuenta con un buen sistema de monitoreo, evaluación y desempeño, no solo financiero y administrativo, sino de acciones concretas en los planes, programas y proyectos.

Asimismo, se evidencian aspectos positivos en materia de identificación de análisis de riesgos y evaluación de la efectividad del gasto; pero sin lograr una efectiva articulación entre la planificación y el presupuesto, la sostenibilidad financiera a mediano plazo y que la gestión por resultados sea un enfoque de gestión integral interinstitucional e intrainstitucional.

Patiño (2017), en su investigación titulada: **“Influencia del presupuesto por resultados en la calidad del gasto público del Municipio de Medellín. Caso del sector de Vivienda en el periodo 2008-2016”** concluye señalando que la herramienta de presupuesto por resultados ha tenido una influencia positiva en el sistema de planificación y ejecución municipal de Medellín, lo que se evidencia en los diferentes indicadores tanto locales como nacionales. Además se resaltan avances y mejoramiento en el tratamiento, organización y utilización de la información para la toma de decisiones en cuanto a inversiones públicas, la integración entre los fundamentos técnicos y políticos encaminados a satisfacer las necesidades de la

población, los avances en los procesos de seguimiento y control de las políticas públicas y los recursos asignados y con ello, el enfoque del gobierno y la administración pública, orientado al cumplimiento de metas, eficiencia y eficacia en la gestión.

Eslava, Chacón y González (2019), en su investigación denominada **“Gestión del Presupuesto Público: alcance y limitaciones”** concluye señalando que el presupuesto público es: a) un instrumento que permite que los planes de desarrollo económico y social del Estado se lleven a cabo en un espacio de construcción social y democrático, b) es un acto administrativo y legislativo que se apoya en la norma jurídica para realizar los gastos conforme a los procedimientos establecidos, c) es un instrumento de las finanzas públicas que inicia su ciclo con la captación de los recursos y culmina con la entrega de bienes y servicios y d) es la representación financiera de las políticas públicas a través del cual el Estado establece las acciones a llevar a cabo en materia de desarrollo económico y social.

2.3.2. Nacional

Terry (2017), en su investigación intitulada **“Gestión del Presupuesto por Resultados y Programa Nacional de Saneamiento Urbano en los Gobiernos Locales, Lima 2015”** concluye afirmando que existen indicios para afirmar que la gestión de presupuesto por resultados tiene relación moderada y positiva ($R = 0.616^{**}$) y significativa ($p = 0,000 < 0.05$) con el Programa Nacional de Saneamiento Urbano en los Gobiernos Locales. En consecuencia, el buen uso del presupuesto por resultados en los gobiernos locales del Perú mejora la calidad del gasto público, ya que ellos son destinados a favorecer los niveles de vida de la población.

Zaconetta (2020) en su estudio denominado **“Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019”** arriba a la conclusión de que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de los servicios siendo $p < 0.05$, Rho de Spearman = 0.756, lo que significa que existe una correlación moderadamente positiva entre ambas variables, por tanto, cuanto mejor sea la modernización de la gestión pública, mayor será el nivel de calidad del servicio.

Trigoso (2021), en su trabajo denominado **“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2019”** llega a la

conclusión de que el nivel de calidad de servicio predominante en que se encuentran los encuestados es: ni satisfecho ni insatisfecho con un 67%, pudiendo considerarse que existen aspectos por mejorar en el servicio ofrecido y que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 60%. Además, existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y la calidad del servicio, porque se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.821 con significancia bilateral de 0.05, presentado una correlación positiva moderada.

2.3.3. Local

Quispe (2016), en su estudio denominado **“Gestión de presupuesto para mejorar los servicios en la Municipalidad Distrital de Pucyura-Anta-Cusco”** concluye señalando que: a) la gestión del presupuesto de la municipalidad distrital de Pucyura-Cusco tiene una incidencia positiva en la prestación de los servicios municipales, ya que ellos son destinados a favorecer los niveles de vida de la población; b) No obstante, según la población encuestada, la gestión presupuestaria es deficiente, habida cuenta que los gastos públicos de la municipalidad son evaluados por la cantidad presupuestal y no por el impacto social.

Cervantes (2019), en su estudio denominado **“Gestión presupuestaria y la eficiencia del gasto público en la Región Cusco: 2015-2017”** concluye que la Región del Cusco tuvo como presupuesto institucional modificado el monto de 338'834,158 soles durante el periodo 2015-2017, **pero logró ejecutar solamente 188'768,296 soles**, distribuidos en 9 ejes estratégicos de desarrollo. En consecuencia, se deduce que el Gobierno Regional tuvo una incapacidad de gasto durante el periodo de estudio, a pesar de existir muchísimos requerimientos para consumir obras en los diferentes segmentos y rubros de la región.

Palomino (2019), en su estudio denominado: **“Influencia del presupuesto por resultado en la calidad de gasto en los distritos pobres de la Región de Apurímac, en los años (2011-2015)”**, arriba a la conclusión que el presupuesto que administran las municipalidades distritales soluciona las necesidades sociales, y la incorporación del presupuesto por resultado incrementa la calidad del gasto público, y con ello, mejora ligeramente la calidad de vida de los ciudadanos; sin embargo, los recursos asignados a las municipalidades distritales, resultan insuficientes para atender los problemas reales de cada distrito.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión del presupuesto se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) La gestión del presupuesto se relaciona directa y significativamente con la calidad de las interacciones del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.
- b) La gestión del presupuesto se relaciona directa y significativamente con la calidad del resultado del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.
- c) La gestión del presupuesto se relaciona directa y significativamente con la calidad del ambiente físico donde labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de variables

Gestión de presupuesto.

Calidad de Servicio de personal administrativo

2.5.2. Operacionalización de variables

Ver página siguiente.

Tabla 3: Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de presupuesto	"Capacidad de las entidades públicas para lograr sus objetivos institucionales, mediante el cumplimiento de las metas presupuestarias establecidas para un determinado año fiscal, aplicando los criterios de eficiencia, eficacia y desempeño" (MEF, 2011, pág. 32).	Percepción de la aplicación de normas, criterios técnicos y mecanismos operativos para gestionar el presupuesto público a través de los procesos de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación.	Programación.	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación estratégica - Evaluación de los resultados anteriores 	Ordinal
			Formulación	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de la estructura funcional programática del presupuesto. - Vinculación de proyectos a las categorías presupuestarias. 	Ordinal
			Aprobación	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del Presupuesto Institucional de apertura. - Límite máximo de ingresos y gastos 	Ordinal
			Ejecución.	<ul style="list-style-type: none"> - Programas operativos - Asignación de recursos 	Ordinal
			Evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> - Metas - Análisis de variaciones - Informe crítico de los resultados 	Ordinal
Calidad de servicio	"Medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva" (PCM, 2021, pág. 6).	En el Modelo Jerárquico Multidimensional la calidad de servicio se expresa en la calidad de las interacciones, calidad del resultado y ambiente físico o entorno, los cuales son percibidos por los usuarios de los servicios.	Calidad de las interacciones (Relación usuario y organización)	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del servicio - Atención individualizada - Comprensión de necesidades 	Ordinal
			Calidad de resultado (Experiencias y satisfacción del usuario)	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición - Conocimientos - Atención 	Ordinal
			Calidad del entorno o ambiente físico. (Elementos tangibles y físicos)	<ul style="list-style-type: none"> - Apariencia de las instalaciones - Implementación de equipos - Personal y materiales de comunicación 	Ordinal

Nota: Elaboración propia en base a la Guía Básica del Sistema Nacional de Presupuesto 2011 del MEF y a la revisión bibliográfica de Calabuig, Molina, & Núñez (2012); (Torres & Vásquez, 2015) y (Cruz, Orduña, & Álvarez, 2018) quienes realizaron el análisis de la Estructura Tridimensional del modelo de la calidad del servicio de Brady y Cronin (2001).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica

3.1.1. Localización política

El trabajo de investigación se desarrolló en la UNSAAC, que se encuentra ubicada en el distrito de Cusco, provincia y región del Cusco.

3.1.2. Localización geográfica

Geográficamente la UNSAAC se encuentra localizada en la Av. de la Cultura, Nro. 733, conocida también como la Ciudad Universitaria de Perayoc, donde se encuentra la mayoría de sus Oficinas Administrativas y Escuelas Profesionales.

3.2. Tipo, enfoque, nivel y diseño de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

La investigación es básica, porque tiene por objetivo conocer la relación que existe entre la gestión del presupuesto y la calidad de servicio del personal administrativo en la UNSAAC. De acuerdo a Sánchez et al. (2018) **las investigaciones básicas están “orientadas a la búsqueda de nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica e inmediata. Busca principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica, es llamada también investigación científica básica”.** (p. 79)

3.2.2. Enfoque de investigación

El estudio tiene por origen un diseño cuantitativo, porque se fundamenta en la percepción de los usuarios sobre las dos variables, para ello, se utiliza un cuestionario tipo Likert, para luego utilizar un artificio para la cuantificación de la información recolectada y procesada mediante procedimientos estadísticos, con el fin de alcanzar los objetivos y probar las hipótesis propuestas. Asimismo, este procedimiento facilita el análisis estadístico descriptivo e inferencial, este último con el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson. (Hernández, et al, 2014)

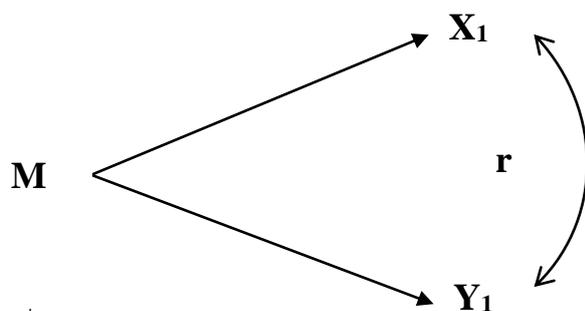
3.2.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional, porque caracteriza o cualifica la gestión del presupuesto a través de sus distintos procesos, así como la calidad de servicio otorgado por el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, estableciendo a su vez la correlación estadística entre ambas variables. Según **Hernández et al (2014)** “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

3.2.4. Diseño de investigación

El estudio responde al *diseño* no experimental y transversal, primero porque no se aplicó una estrategia o método de intervención por parte de la investigadora. Esencialmente se fundamenta en la percepción de los hechos, es decir la forma en cómo se desarrolla en la «vida real» la gestión del presupuesto y la calidad del servicio por los servidores **administrativos**”. Segundo, porque el acopio de datos se realizó en un solo momento. Las mediciones realizadas en ambas variables, tuvieron como fin establecer las relaciones entre las mismas, sin precisar ningún sentido de causalidad. (Hernández, et al, 2014, p.157-158).

El diseño responde al siguiente diagrama de estudio:



Donde:

X_1 : Gestión del presupuesto.

Y_1 : Calidad del servicio.

r : Relación entre ambas variables.

3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis está conformada por la percepción del personal docente, administrativo y egresados de la UNSAAC.

3.3.1. Criterios de inclusión

- Personal docente y administrativo nombrado y contratado relacionado directa e indirectamente con la gestión presupuestaria y que tienen más de un año de labor.
- Egresados de la UNSAAC que se encuentren matriculados en los programas de posgrado y que hayan egresado en el último año académico (2017).

3.3.2. Criterios de exclusión

- Personal docente y administrativo no relacionado directa ni indirectamente con la gestión presupuestaria y que cuente con menos de 1 año de actividad laboral.
- Egresados de la UNSAAC que no se encuentren matriculados en los programas de posgrado o que aun estando matriculados hayan egresado hace más de 1 año.

3.4. Población de estudio

3.4.1. Población

La población de estudio está conformada por la percepción de los docentes, administrativos y egresados, caracterizados de la siguiente manera:

Tabla 4: *Personal de docente y administrativo y egresados de la UNSAAC, año 2017.*

Nro.	Personal	Cantidad	Porcentaje
1	Docentes	1490	48,5%
2	Administrativos	913	29,7%
3	Egresados	670	21,8%
Total		3073	100,0%

Nota: Compendio Estadístico N° 32-Unidad de Estadística-UNSAAC.

3.4.2. Muestra

a) Tamaño de muestra

El tamaño de muestra se estableció por el método probabilístico. La aplicación de la fórmula probabilística para poblaciones finitas y cuya expresión matemática es la siguiente:

$$n = \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * Np(1-p)}{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * p(1-p) + (N-1)(E)^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza (expresado en unidades de desviación estándar) 1.96²

N = Población (3073)

P = Probabilidad favorable (0.80)

1-p = Probabilidad desfavorable (0.20)

E = Margen de error (0.05)

b) Prueba piloto

Previamente, se realizó el cálculo de la probabilidad favorable de ocurrencia del evento, para lo cual se aplicó una prueba piloto a 41 personas entre docentes, administrativos y egresados. Sánchez et al. (2018) **considera que la prueba piloto es “la puesta en práctica de un experimento tendiente a considerar las posibilidades de un determinado desarrollo posterior” (p. 108). En este caso, se trata de una aplicación previa de la encuesta para determinar las tendencias de probabilidad positiva o negativa de las afirmaciones o preguntas contenidas en el mismo. En consecuencia, realizando las estimaciones correspondientes se arribó a la siguiente tabla:**

Tabla 5: *Determinación de la probabilidad favorable mediante prueba piloto*

Descripción	Probabilidad
Número de encuestados:	41
p: probabilidad de éxito en número de encuestados	33
q: probabilidad de fracaso en número de encuestados	8
Probabilidad de éxito (p):	0,805

Tabla 6: *Cálculo del tamaño de la muestra*

Categorías de la fórmula	Datos y resultados
N (Población)	3073

Z (Desviación estándar)	1,96
p (Probabilidad ocurrencia del evento)	0,80
q (Complemento de p)	0,20
E (Margen de error)	0,05
n (Muestra)	228,08

c) Distribución de la muestra

Para la distribución de la muestra se utilizó el criterio porcentual o proporcional de la población de estudio, es decir, se procedió a distribuir a las 229 personas entre docentes, administrativos y egresados, tomando en cuenta la misma proporción que ocupan en la población de estudio.

Tabla 7: *Distribución de la muestra*

Nro.	Personal	Cantidad	Porcentaje	Muestras	Afijación
N1=	Docentes	1490	48,5%	n1=	111
N2=	Administrativos	913	29,7%	n2=	68
N3=	Egresados	670	21,8%	n3=	50
	Total	3073	100,0%		229

d) Selección de la muestra

Para la selección de la muestra en cada uno de los estratos se utilizó el siguiente procedimiento:

- Para los docentes, se dividió a los 111 del tamaño muestral entre el número de departamentos académicos y luego se eligió al azar a 3 docentes por cada departamento académico.
- Para los administrativos, se dividió a los 68 del tamaño muestral entre todas las unidades administrativas de la sede central de la universidad y luego se eligió al azar a 3 administrativos por cada unidad, partiendo preferentemente del jefe de cada Unidad administrativa más dos responsables de nivel profesional.
- Para los egresados, se dividió a los 50 del tamaño muestral entre todas las Maestrías vigentes al año 2018 (25 Maestrías), eligiéndose al azar a dos egresados de la UNSAAC por cada Maestría.

Para la selección aleatoria (al azar) de docentes, administrativos y egresados se contó con las listas de todos los docentes por departamento, así como listas del personal administrativo de todas las unidades administrativas, y listas de estudiantes de las diferentes Maestrías cursadas en la UNSAAC.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el proceso de recolección de los datos de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, porque se ajusta al propósito de la investigación, y como instrumento se utilizó el cuestionario, el mismo que fue estructurado con una serie de afirmaciones de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la operacionalización de variables. Para las respuestas de la variable gestión del presupuesto se ofreció una escala de Likert de carácter ordinal con 5 niveles de valoración: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo; igualmente, para las respuestas de la variable calidad de servicio se ofreció 5 niveles de valoración: nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

3.6. Fiabilidad de los instrumentos de investigación

Desde el punto de vista estadístico, el índice de confiabilidad es aquel valor que se encuentra entre 0 y 1, donde los valores cercanos a la unidad indican que el instrumento es fiable; de lo contrario, si el valor está por debajo de 0,8 el instrumento presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y puede llevar a conclusiones equivocadas (Ruíz, 2013). Este mismo autor considera los siguientes rangos de fiabilidad para la aceptación del instrumento.

Tabla 8: Rangos de fiabilidad e interpretación

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota. Tomado de Ruíz (2013)

Para el cálculo de la fiabilidad de los instrumentos se aplicaron las fórmulas del programa estadístico SPSS, versión 25, tomando en cuenta el mismo número de sujetos considerados en la prueba piloto, arribándose a los siguientes resultados.

Tabla 9: *Coefficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach*

Variable	Muestra piloto	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
Gestión de presupuesto	41	0,884	24
Calidad de servicio	41	0,931	22

Nota: Elaboración en base a los resultados del programa estadístico IBM SPSS.

El valor de Alfa de Cronbach es 0,884 y 0,931 respectivamente, encontrándose en el rango de (0,81 a 1,00), lo que indica que los instrumentos son confiables.

3.7. Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de la información

3.7.1. Procesamiento

Para el procesamiento de los datos se hizo uso de los métodos estadísticos descriptivos, para tal efecto, se contó con el programa estadístico SPSS versión 25 y las hojas de cálculo de Microsoft Office Excel, éste último además para la construcción de tablas y figuras.

3.7.2. Análisis e interpretación

Luego del procesamiento de la información se realizó dos tipos de interpretación, una descriptiva y otra inferencial, la primera para señalar las tendencias generales de las respuestas, y la segunda para probar las hipótesis mediante el estadígrafo Chi cuadrado de Pearson, el cual consistió en determinar la existencia o no de asociación entre las variables, a través del análisis de una tabla de contingencia, considerando renglones para la variable gestión del presupuesto y columnas para la variable calidad de servicio (Triola, 2004, pág. 583).

3.8. Técnica para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis tanto general como específicas se siguió los pasos siguientes:

3.8.1. Determinación del estadígrafo Chi cuadrado de Pearson

El χ^2 contrasta las fo con las fe de acuerdo con la H_0 (Hipótesis Nula)

Objetivo: Determinar si las variables son dependientes.

Procedimiento:

a) Tabla de contingencia:

Gestión del presupuesto	Calidad del servicio del personal administrativo		Total
	Si	No	
Si			
No			
Total			

b) Tabla de contingencia extendida

c) Cálculo de las frecuencias esperadas: $f_e = \frac{\sum \text{Columnas} - \sum \text{Filas}}{n}$

d) Cálculo del chi cuadrado: $\chi^2 = \sum_{j=1}^k \frac{(fo_j - fe_j)^2}{fe_j}$

e) χ^2 calculado =?

f) Cálculo del χ^2 crítico

g) Comparar y decidir

La secuencia anterior fue para determinar si existe dependencia o relación entre las variables: gestión del presupuesto y calidad de servicio.

Adicionalmente fue necesario precisar cómo se calculó el valor de Chi cuadrado de Pearson, para tal efecto se aplicó la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \frac{(fo_1 - fe_1)^2}{fe_1} + \frac{(fo_2 - fe_2)^2}{fe_2} + \dots + \frac{(fo_k - fe_k)^2}{fe_k} = \sum_{j=1}^k \frac{(fo_j - fe_j)^2}{fe_j}$$

o_j : Frecuencia observada

e_j : Frecuencia esperada

χ^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado

El resultado del valor de Chi cuadrado calculado fue comparado con el valor del chi cuadrado de tabla o crítico, para lo cual se adjunta como Anexo la tabla de distribución del Chi cuadrado.

3.8.2. Aceptación de la hipótesis del investigador

Para aceptar o rechazar la hipótesis alternativa (también considerada hipótesis del investigador) se consideró el siguiente criterio mencionado por Johnson y Kuby (2012) donde la región crítica es la cola derecha porque los valores «mayores» de Chi cuadrado están en desacuerdo con la hipótesis nula. El valor crítico se obtiene de la tabla de contingencia, en la intersección de la fila df (grados de libertad) = 4 y la columna $\alpha = 0,05$. Esta forma de aceptar o rechazar la hipótesis nula, es conocida como la forma clásica o comparación del valor calculado con el valor de la tabla de Chi cuadrado (pp. 644-558).

Hipótesis nula:

H_0 : La gestión del presupuesto y la calidad del servicio del personal administrativo son independientes (Si el Chi cuadrado calculado es menor que el Chi cuadrado de tabla o crítico).

Hipótesis alternativa

H_1 : La gestión del presupuesto y la calidad del servicio del personal administrativo son dependientes (Si el Chi cuadrado calculado es mayor que el Chi cuadrado de tabla o crítico).

3.8.3. Prueba de hipótesis complementaria

Complementariamente y con fines de verificación se utilizó también el estadígrafo: coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente de determinación.

3.9. Baremos para la interpretación de los resultados

Según Sánchez et al. (2018), un **baremo es “una norma cuantitativa que se establece después de un proceso de investigación denominado estandarización o normalización de un instrumento. Puede ser expresado en forma ponderada, percentil u otro criterio que adopte el investigador” (p. 23). Este mismo autor agrega además que la baremación es “la**

aplicación de un instrumento válido y confiable con el propósito de tener una norma **estándar” (p. 23) de valoración de los resultados. De manera complementaria se puede** señalar además que el baremo contiene los criterios de valoración e interpretación de los resultados de una investigación. Considerando estos criterios, se ha construido los siguientes baremos.

En la interpretación de los resultados se ha tomado en cuenta los siguientes baremos:

Tabla 10: *Baremo para la variable gestión del presupuesto y sus dimensiones*

Variable	Rango	Nivel/Categoría	Descripción
Gestión del presupuesto	De 24 a 53	Inadecuado	La gestión del presupuesto es inadecuada porque no cumple las metas presupuestales con eficiencia y eficacia.
	De 54 a 84	Poco adecuado	La gestión del presupuesto es poco adecuada porque no cumple suficientemente con las metas presupuestales con eficiencia y eficacia.
	De 85 a 120	Adecuado	La gestión del presupuesto es adecuada porque cumple con las metas presupuestales con eficiencia y eficacia.
Dimensión	Rango	Nivel/Categoría	Descripción
Programación	De 4 a 9	Inadecuado	La orientación estratégica y la evaluación de resultados anteriores son impropios para mejorar la gestión del presupuesto.
	De 10 a 14	Poco adecuado	La orientación estratégica y la evaluación de resultados anteriores son poco apropiadas para mejorar la gestión del presupuesto.
	De 15 a 20	Adecuado	La orientación estratégica y la evaluación de resultados anteriores son convenientes para mejorar la gestión del presupuesto.
Formulación	De 4 a 9	Inadecuado	La determinación de la estructura funcional programática del presupuesto está vinculada de manera inadecuada a las categorías presupuestales.
	De 10 a 14	Poco adecuado	La determinación de la estructura funcional programática del presupuesto está vinculada de manera poco apropiada a las categorías presupuestales.
	De 15 a 20	Adecuado	La determinación de la estructura funcional programática del presupuesto está vinculada de manera conveniente a las categorías presupuestales.
Aprobación	De 4 a 9	Inadecuado	La aprobación del Presupuesto Institucional de apertura y los límites máximos de ingresos y gastos son inadecuados para mejorar la gestión del presupuesto.
	De 10 a 14	Poco adecuado	La aprobación del Presupuesto Institucional de apertura y los límites máximos de ingresos y gastos son poco apropiadas para mejorar la gestión del presupuesto.

	De 15 a 20	Adecuado	La aprobación del Presupuesto Institucional de apertura y los límites máximos de ingresos y gastos son convenientes para mejorar la gestión del presupuesto.
Ejecución	De 4 a 9	Inadecuado	Los programas operativos y la asignación de recursos son inoportunos para mejorar la gestión del presupuesto.
	De 10 a 14	Poco adecuado	Los programas operativos y la asignación de recursos son poco apropiados para mejorar la gestión del presupuesto.
	De 15 a 20	Adecuado	Los programas operativos y la asignación de recursos son convenientes para mejorar la gestión del presupuesto.
	De 8 a 18	Inadecuado	Las metas, el análisis de variaciones y el informe crítico de los resultados son inadecuados para mejorar la gestión del presupuesto.
Evaluación	De 19 a 29	Poco adecuado	Las metas, el análisis de variaciones y el informe crítico de los resultados son poco apropiadas para mejorar la gestión del presupuesto.
	De 30 a 40	Adecuado	Las metas, el análisis de variaciones y el informe crítico de los resultados son convenientes para mejorar la gestión del presupuesto.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 11: *Baremo para la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

Variable	Rango	Nivel/Categoría	Descripción
Calidad de servicio	De 22 a 51	Bajo	La calidad de servicio es baja ante las expectativas y las percepciones de los usuarios
	De 52 a 80	Medio	La calidad de servicio es media ante las expectativas y las percepciones de los usuarios
	De 81 a 110	Alto	La calidad de servicio es alta y cubre las expectativas de los usuarios
Dimensión	Rango	Nivel/Categoría	Descripción
Calidad de las interacciones (relación usuario-organización)	De 9 a 20	Bajo	El cumplimiento del servicio, la atención individualizada y la comprensión de las necesidades no cubren las expectativas de los usuarios
	De 21 a 32	Medio	El cumplimiento del servicio, la atención individualizada y la comprensión de las necesidades cubren una parte de las expectativas de los usuarios
	De 33 a 45	Alto	El cumplimiento del servicio, la atención individualizada y la comprensión de las necesidades cubren las expectativas de los usuarios.
Calidad del resultado (experiencias)	De 7 a 16	Bajo	Los conocimientos y disposición de los trabajadores para atender y resolver problemas y situaciones son deficientes y no cubren las expectativas de los usuarios.

y satisfacción del usuario)	De 17 a 25	Medio	Los conocimientos y disposición de los trabajadores para atender y resolver problemas y situaciones son en parte deficientes y cubren parcialmente las expectativas de los usuarios.
	DE 26 a 35	Alto	Los conocimientos y disposición de los trabajadores para atender y resolver problemas y situaciones son eficientes y cubren totalmente las expectativas de los usuarios.
Ambiente del entorno o ambiente físico (elementos tangibles y físicos)	De 6 a 13	Bajo	La apariencia de las instalaciones, implementación de equipos, personal y materiales de comunicación no cubren las expectativas de los usuarios.
	De 14 a 22	Medio	La apariencia de las instalaciones, implementación de equipos, personal y materiales de comunicación cubren una parte de las expectativas de los usuarios.
	De 23 a 30	Alto	La apariencia de las instalaciones, implementación de equipos, personal y materiales de comunicación cubren las expectativas de los usuarios.

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Resultados descriptivos

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de la aplicación de las encuestas. Debe tomarse en cuenta que, si bien, la muestra total es de 229 personas, no a todas se les ha aplicado la totalidad de las encuestas. Al personal docente y administrativo (179 personas) se les aplicó tanto la encuesta sobre gestión de presupuesto y calidad de servicio, en cambio, a los egresados se les aplicó solamente la encuesta de calidad de servicio. La razón es que mientras los docentes y administrativos permanecen más tiempo en la institución y en cierto modo gestionan el presupuesto directa o indirectamente, los egresados utilizaron el servicio que les brindaba la universidad en sus diferentes dependencias durante su formación universitaria; sea para gestionar servicios, sea para solicitar apoyo financiero, etc. y están en condiciones de apreciar, sobre todo, la calidad de servicio del personal administrativo.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los docentes y administrativos acerca de la gestión del presupuesto y sus respectivas dimensiones.

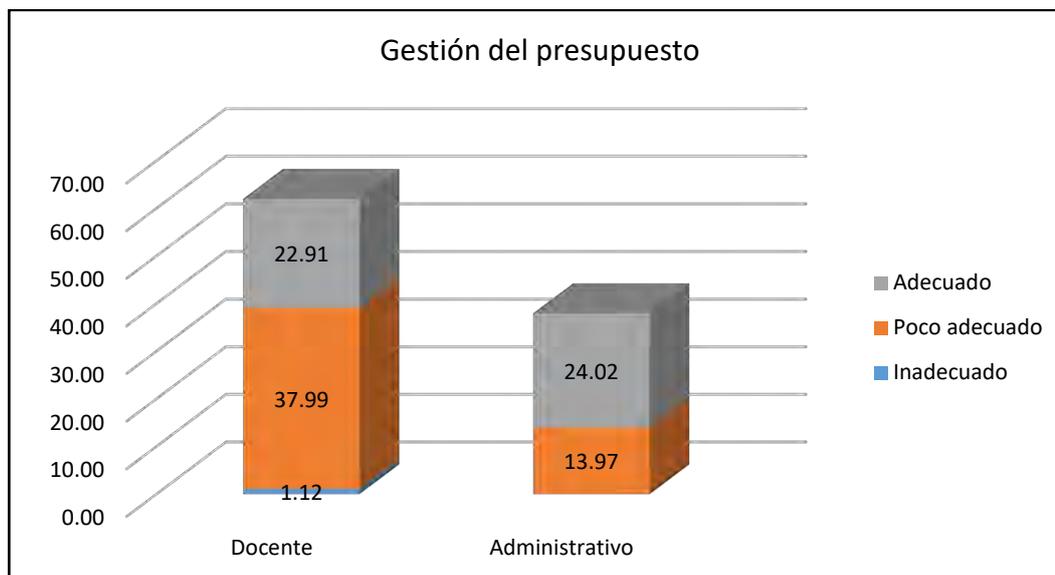
4.1.1.1. Descriptivos de la variable gestión de presupuesto y sus dimensiones

Tabla 12: *Resultados generales de la variable gestión de presupuesto*

		Gestión del presupuesto						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Personal	Docente	2	1.12	68	37.99	41	22.91	111	62.01
	Administrativo	0	0.00	25	13.97	43	24.02	68	37.99
Total		2	1.12	93	51.96	84	46.93	179	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 9: Porcentajes comparativos de la variable gestión de presupuesto



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada

Análisis e interpretación:

En la Tabla 12 y Figura 10, se observa que la mayoría de los encuestados califican a la gestión del presupuesto de la UNSAAC como poco adecuada, representada por 51.96%; seguido de un 46,93% de ellos que lo califican como adecuada y en un mínimo porcentaje que lo califican como inadecuada, representado por 1,12%.

En cuanto al personal encuestado, la mayoría de los docentes califican la gestión presupuestaria como poco adecuada representada por 37.99% del total; en comparación los administrativos en su mayoría califican la gestión presupuestaria como adecuada representada por 24,02% del total, además se observa que ningún administrativo calificó como inadecuada la gestión presupuestaria.

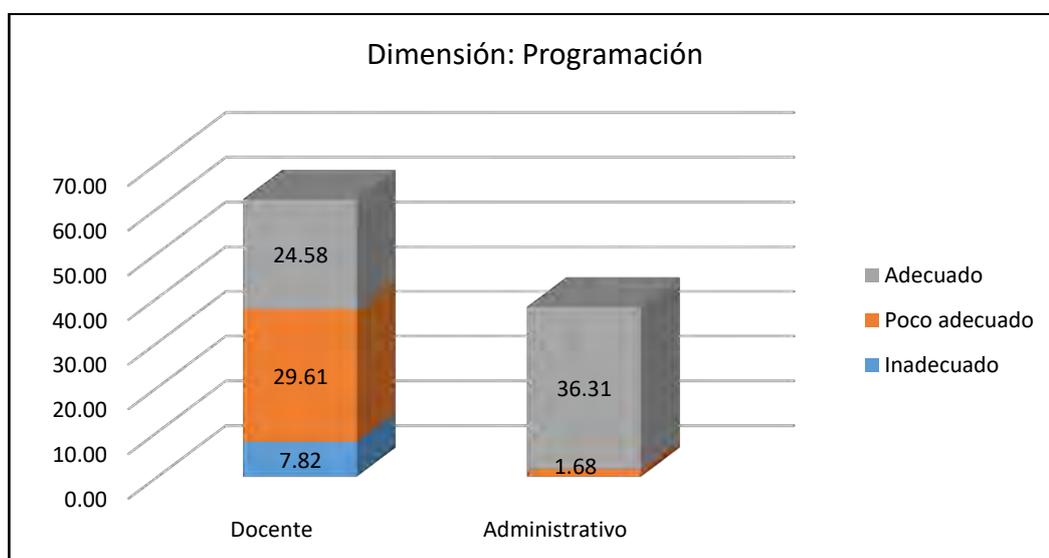
Las funciones y responsabilidades son distintas en cuanto al personal encuestado, razón por la cual en la figura 10 apreciamos una notable diferencia entre las opiniones; por una parte, los administrativos califican la gestión presupuestaria como adecuada puesto que están más relacionados con esta variable y son también los responsables de la gestión presupuestaria, en cambio los docentes al no tener un contacto directo con la gestión presupuestaria tienen una opinión distinta y probablemente menos subjetiva, calificando las gestión presupuestaria en su mayoría como poco adecuada y adecuada.

Tabla 13: Resultados de la dimensión programación

		Dimensión: Programación						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Personal	Docente	14	7.82	53	29.61	44	24.58	111	62.01
	Administrativo	0	0.00	3	1.68	65	36.31	68	37.99
	Total	14	7.82	56	31.28	109	60.89	179	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 10: Porcentajes comparativos obtenidos de la dimensión programación



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En la tabla 13 y figura 11, se observa que la mayoría de los encuestados califican la programación como adecuada, representado por 60,89%; seguido de 31,28% de ellos que lo califican como poco adecuada y en un pequeño porcentaje de ellos lo califican como inadecuada, representado por 7,82%.

Asimismo, la mayoría de los docentes califican la programación como poco adecuada y adecuada, representadas por 29,61% y 24,58% respectivamente del total; en comparación los administrativos en su mayoría califican la programación como adecuada representada por 36,31% del total, además se observa que ningún administrativo califica como inadecuada la programación.

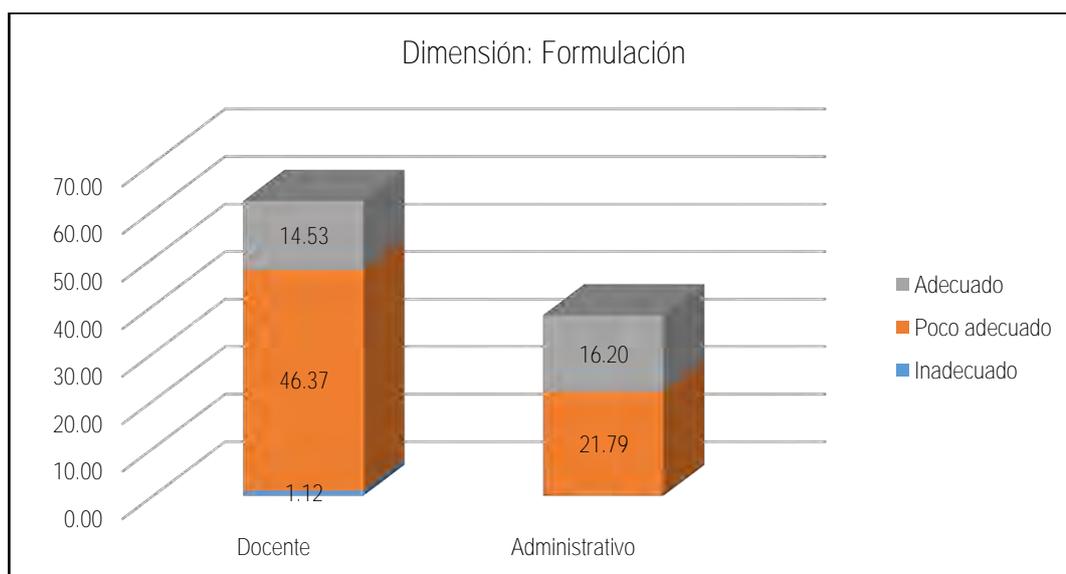
La orientación estratégica puede mejorar y contribuir de mejor forma a la programación y gestión del presupuesto, esto apoyado en que un poco más de la cuarta parte de los encuestados lo considera poco adecuada.

Tabla 14: *Resultados de la dimensión formulación*

		Dimensión: Formulación						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Personal	Docente	2	1.12	83	46.37	26	14.53	111	62.01
	Administrativo	0	0.00	39	21.79	29	16.20	68	37.99
	Total	2	1.12	122	68.16	55	30.73	179	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 11: *Porcentajes comparativos de la dimensión formulación*



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 14 y Figura 12, se observa que la mayoría de los encuestados califican la formulación como poco adecuada, representado por 68,16%; seguido de 30,73% de ellos que lo califican como adecuada y en un pequeño porcentaje de ellos lo califican como inadecuada, representado por 1,12%.

Asimismo, la mayoría de los docentes califican la formulación como poco adecuada representada por 46,37% del total; por otra parte, los administrativos tienen una posición

similar, la mayoría de ellos lo califican como poco adecuado, representado por 21,79% del total y solamente un 16.20% de ellos considera que este proceso es adecuado.

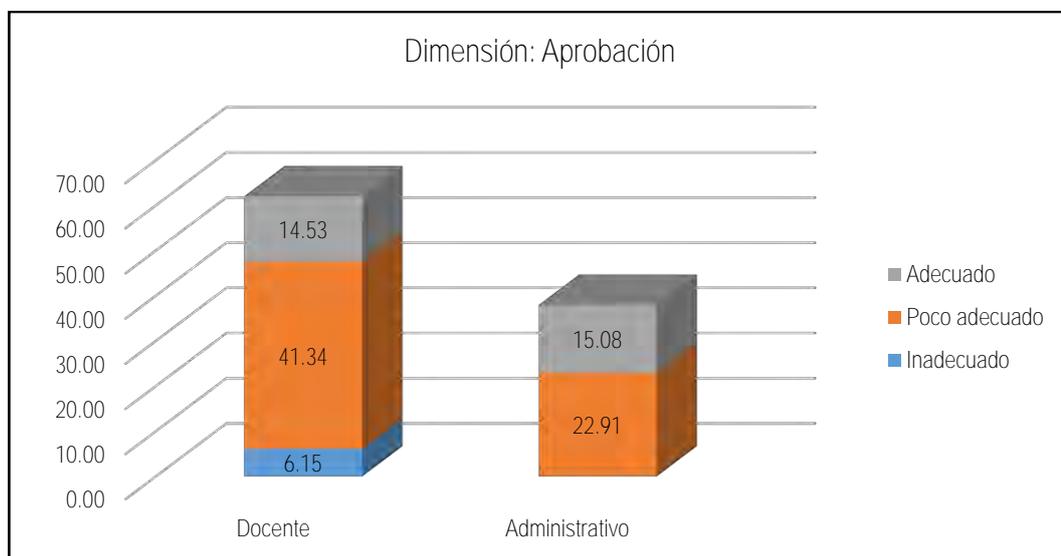
La formulación no se realiza en los periodos establecidos, no se determina de manera adecuada la estructura funcional y la estructura programática del presupuesto, existen algunas dificultades para vincular los proyectos a las categorías presupuestarias y también algunas deficiencias en el registro oportuno de la programación física y financiera de las actividades en el SIAF-SP.

Tabla 15: *Resultados de la dimensión aprobación*

		Dimensión: Aprobación						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Personal	Docente	11	6.15	74	41.34	26	14.53	111	62.01
	Administrativo	0	0.00	41	22.91	27	15.08	68	37.99
	Total	11	6.15	115	64.25	53	29.61	179	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 12: *Porcentajes comparativos de la dimensión aprobación*



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 15 y Figura 13, se observa que la mayoría de los encuestados califican la aprobación como poco adecuado representado por 64,25% seguido de 29,61% que lo califican como adecuada y un pequeño porcentaje de ellos lo califican como inadecuada representado por el 6,15%.

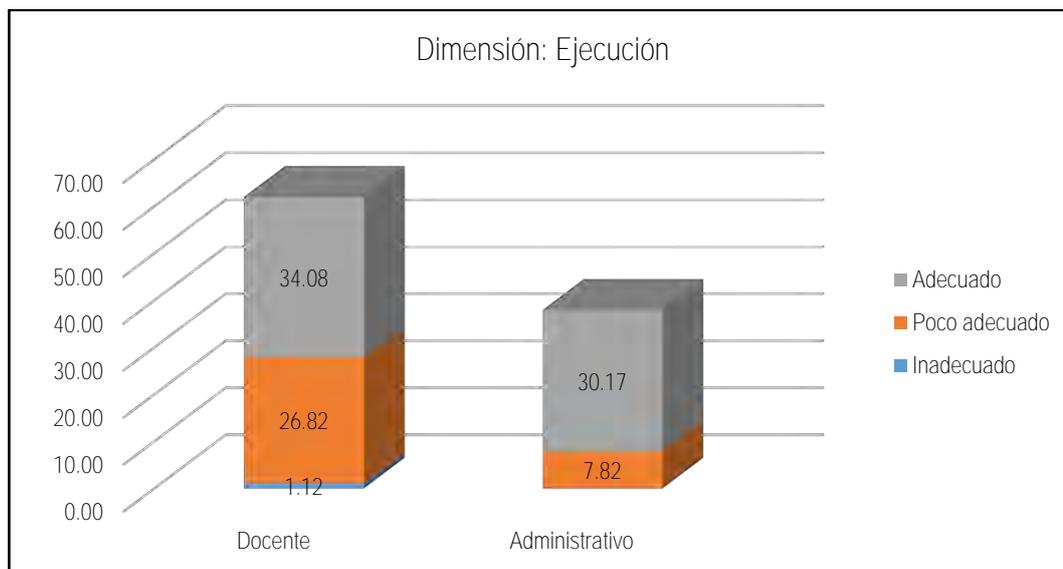
Asimismo, la mayoría de los docentes califican la aprobación como poco adecuada, representado por 41,34% del total; en similar situación los administrativos también califican en su mayoría como poco adecuada, representada por 22,91% del total.

Si bien la aprobación del presupuesto se realiza a nivel nacional por parte del Congreso de República a través del Poder Ejecutivo, las entidades públicas como las universidades también aprueban su presupuesto institucional de apertura de acuerdo a la asignación aprobada por Ley. La percepción poco adecuada que tienen tanto docentes como administrativos de esta fase del proceso presupuestario, se debe posiblemente a las dificultades de comunicación y participación oportuna para su aprobación entre los estamentos internos.

Tabla 16: *Resultados de la dimensión ejecución*

		Dimensión: Ejecución						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Personal	Docente	2	1.12	48	26.82	61	34.08	111	62.01
	Administrativo	0	0.00	14	7.82	54	30.17	68	37.99
	Total	2	1.12	62	34.64	115	64.25	179	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 13: *Porcentajes comparativos de la dimensión ejecución*

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En el Tabla 16 y Figura 14, se observa que la mayoría de los encuestados califican la ejecución como adecuada, representado por 64,25%; seguido de 34,64% que lo califican como poco adecuada y un mínimo porcentaje de ellos lo califican como inadecuada, representado por 1,12%.

Asimismo, la mayoría de los docentes califican la ejecución como adecuada y poco adecuada, representadas por 34,08% y 26,82% respectivamente del total; por otra parte, los administrativos en su mayoría califican la ejecución como adecuada, representado por 30,17% del total, solamente un 7,82% consideran que es poco adecuada.

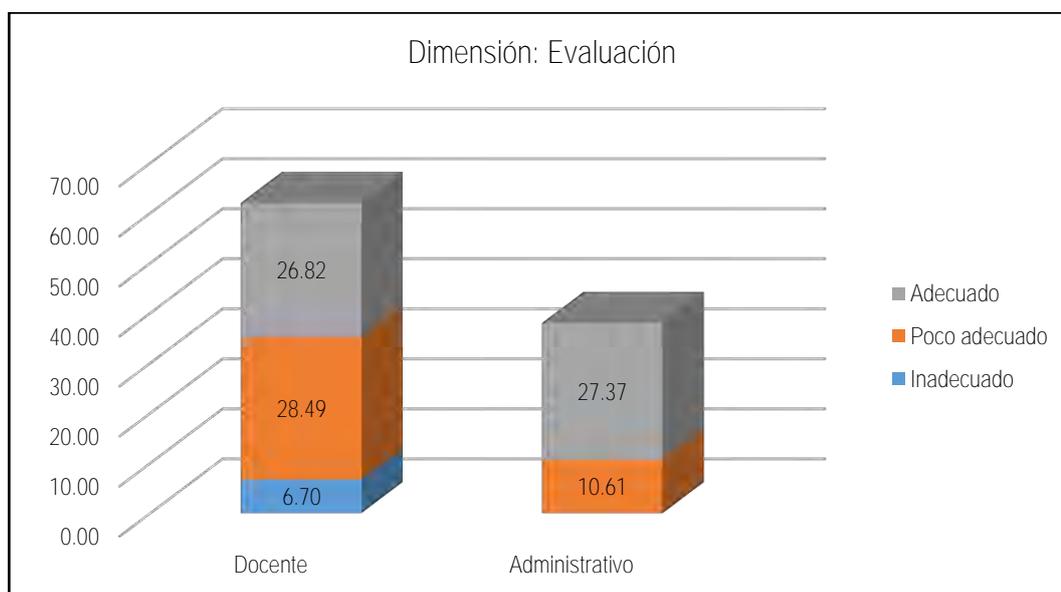
Con el avance de la tecnología de información y comunicación, las instituciones del Estado han integrado sus procesos en el sistema financiero público. Uno de esos aspectos más notables es el uso de intranet a través del cual se informa a la comunidad universitaria respecto a la ejecución de los programas y proyectos. De manera que solamente una tercera parte de los encuestados considera que existen algunas dificultades en los procesos de ejecución del presupuesto y por ello considera que es poco adecuado.

Tabla 17: Resultados de la dimensión evaluación

		Dimensión: Evaluación						Total	
		Inadecuado		Poco adecuado		Adecuado			
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Personal	Docente	12	6.70	51	28.49	48	26.82	111	62.01
	Administrativo	0	0.00	19	10.61	49	27.37	68	37.99
Total		12	6.70	70	39.11	97	54.19	179	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 14: Porcentajes comparativos de la dimensión evaluación



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 17 y Figura 15, se observa que la mayoría de los encuestados califican la evaluación como adecuado y poco adecuada, representado por 54,19% y 39,11% del total respectivamente y solamente el 6,7% de ellos lo califican como inadecuado.

Asimismo, la mayoría de los docentes califican la ejecución como poco adecuada y adecuada, representado por 28.49 y 26.82% respectivamente del total; por otra parte, los administrativos en su mayoría califican la ejecución como adecuada, representado por 27,4% del total.

Estos resultados evidencian que el proceso de evaluación presupuestal se cumple regularmente, se realiza la medición de los resultados, así como el análisis de las

variaciones físicas y financieras del año, además de efectuar los reportes de la evaluación presupuestal correspondiente. No obstante, existe un poco más de la tercera parte de docentes y administrativos que considera que existen algunas deficiencias en el proceso de evaluación del presupuesto institucional.

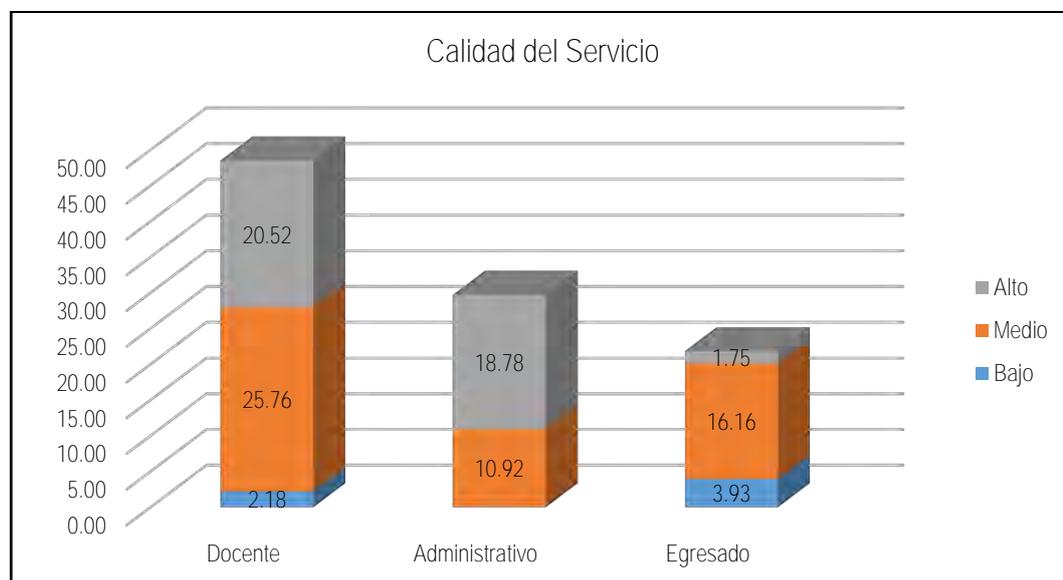
4.1.1.2. Descriptivos de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Tabla 18: Resultados generales obtenidos de la variable calidad de servicio

	Calidad del servicio						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Docente	5	2.18	59	25.76	47	20.52	111	48.47
Personal Administrativo	0	0.00	25	10.92	43	18.78	68	29.69
Egresado	9	3.93	37	16.16	4	1.75	50	21.83
Total	14	6.11	121	52.84	94	41.05	229	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 15: Resultados generales de la variable calidad de servicio



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 18 y Figura 16, se observa que la mayor parte de los encuestados; es decir, el 52.84% considera que la calidad de servicio del personal administrativo es medio, un 41.05% considera que es alto y solamente un 6.11% considera que es bajo.

En el caso de los docentes, la mayor parte de los mismos considera que la calidad de servicio es medio, representado por un 25.76% respecto del total; sin embargo, existe una parte importante de ellos mismos que consideran que dicha calidad de servicio es alta representado por un 20.52%. Solamente un 2.18% de los docentes considera que la calidad de servicio es baja. De otro lado, los administrativos en su mayor parte consideran que la calidad de servicio es alta, representado por un 18.78% respecto del total y un porcentaje menor que considera que la calidad del servicio es media, representado por un 10.92%, no existe ningún administrativo que considere que la calidad de servicio sea baja.

En cuanto a los egresados, la mayor parte de ellos considera que la calidad del servicio del personal administrativo es media, representado por el 16.16%, muy pocos de ellos consideran que la calidad de servicio es alta, representado por un 1.75%.

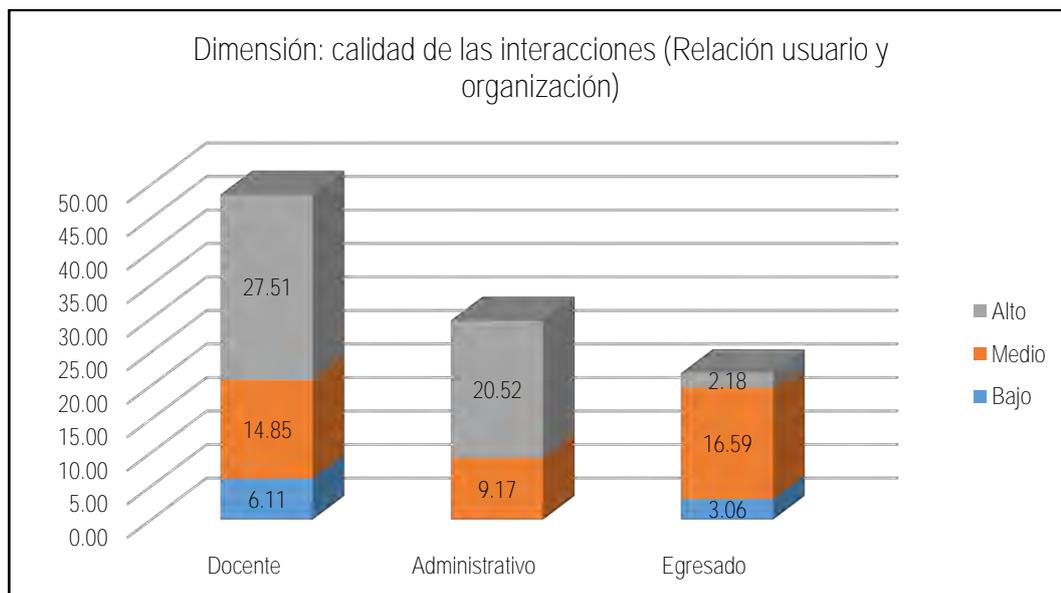
Se debe tomar en cuenta que la mayor parte de los docentes y egresados consideran que la calidad del servicio es media mientras que la mayor parte de los administrativos considera que es alta, lo cual es comprensible ya que estos últimos son los que brindan los servicios de atención presupuestal a la comunidad universitaria. En todo caso, será de mucha utilidad tomar en cuenta la percepción de los docentes y egresados, quienes observan que la calidad del servicio puede y debe mejorar.

Tabla 19: *Resultados de la dimensión calidad de las interacciones*

		Dimensión: calidad de las interacciones (Relación usuario y organización)						Total	
		Bajo		Medio		Alto		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Personal	Docente	14	6.11	34	14.85	63	27.51	111	48.47
	Administrativo	0	0.00	21	9.17	47	20.52	68	29.69
	Egresado	7	3.06	38	16.59	5	2.18	50	21.83
Total		21	9.17	93	40.61	115	50.22	229	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 16: Resultados de dimensión calidad de las interacciones



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 19 y Figura 17, se observa que la mayoría de los encuestados califican la relación usuario y organización como alto, representado con 50.22%; el nivel medio y bajo está representado por 40.61% y 9.17% respectivamente del total.

En el caso de los docentes, la mayoría de ellos califican la relación usuario y organización como alta, representado por 27.51% y de manera similar los administrativos lo califican como alta, representado por 20.52%; ningún administrativo calificó la relación usuario y organización como baja. Por su parte, la mayor parte de los egresados consideran que la relación usuario y organización es principalmente media. A diferencia de los administrativos existen algunos docentes y egresados que consideran que la relación usuario y organización es baja.

En términos generales se podría concluir que existe mayoritariamente una aprobación o aceptación de las relaciones establecidas entre la organización, representado en cierto modo por los administrativos, y los usuarios, que en este caso estarían representados por los docentes y egresados, es decir, tanto docentes como administrativos no cuestionan significativamente las interacciones usuario-organización. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que una gran parte de egresados sí los cuestiona y señalan que la relación usuario

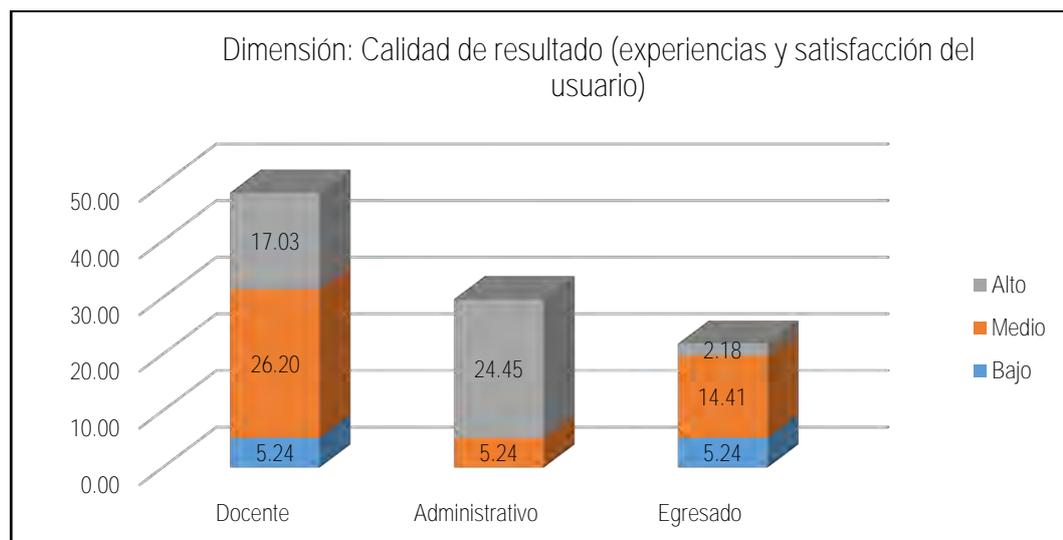
y organización podría mejorar elevando la calidad de atención del personal administrativo, lo cual es respaldado por un sector minoritario de docentes e incluso de los propios administrativos.

Tabla 20: Resultados de la dimensión calidad de resultado

		Dimensión: calidad de resultado (experiencias y satisfacción del usuario)						Total	
		Bajo		Medio		Alto		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Personal	Docente	12	5.24	60	26.20	39	17.03	111	48.47
	Administrativo	0	0.00	12	5.24	56	24.45	68	29.69
	Egresado	12	5.24	33	14.41	5	2.18	50	21.83
Total		24	10.48	105	45.85	100	43.67	229	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 17: Resultados de la dimensión calidad de resultado



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 20 y Figura 18, se observa que los encuestados no tienen una posición firme en cuanto a la calificación de las experiencias y satisfacción del usuario, con 45.85% y 43.67% en el nivel medio y alto respectivamente y solo un 10.48% de ellos lo califican con nivel bajo.

En el caso de los docentes, la mayoría de ellos califican la calidad de resultado (experiencias y satisfacción del usuario) como media, representado por un 26.20% del total; un 17.03%

y 5.24% de ellos lo califican con un nivel alto y bajo respectivamente. En cambio, la mayor parte del personal administrativo considera que el nivel es alto, 24.45% respecto del total y solamente un 5.24% considera que es de nivel medio. Por su parte, la mayor parte de los egresados considera que la calidad de resultado (nivel de experiencias y satisfacción del usuario) es solamente media, representado por un 14.41% respecto del total de encuestados.

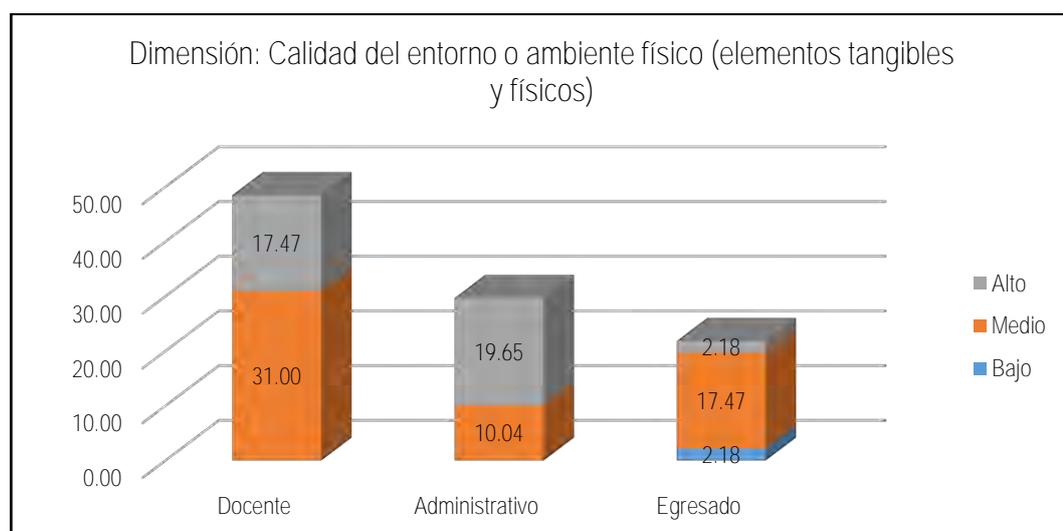
Se observa una calificación preponderante media, puesto que el personal que brinda el servicio en muchos de los casos no organiza bien los tiempos, ni planifica debidamente el flujo de atención en materia presupuestal, lo que dificulta el logro de resultados satisfactorios desde el punto de vista de docentes y egresados.

Tabla 21: Resultados de la dimensión calidad del entorno o ambiente físico

	Dimensión: calidad del entorno o ambiente físico (elementos tangibles y físicos)						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Personal Docente	0	0.00	71	31.00	40	17.47	111	48.47
Administrativo	0	0.00	23	10.04	45	19.65	68	29.69
Egresado	5	2.18	40	17.47	5	2.18	50	21.83
Total	5	2.18	134	58.52	90	39.30	229	100.00

Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Figura 18: Resultados de la dimensión calidad del entorno o ambiente físico



Nota: Datos obtenidos en base a la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación:

En la Tabla 21 y Figura 19, se observa que la mayoría de los encuestados califican los elementos tangibles y físicos como medio, representado por un 58.52%; un porcentaje menor considera que tales elementos tangibles y físicos tienen un nivel alto, representado por 39.30% y solamente un 2.18% de los encuestados consideran que dichos elementos tangibles y físicos son bajos.

En el caso de los docentes, la mayoría de ellos califican los elementos tangibles y físicos en un nivel medio, representado por 31%, mientras que un 17.47% considera que el nivel es alto; de manera similar los administrativos califican los elementos tangibles y físicos como alto, representado por 19.65%, y como medio con 10.04% del total. Por su parte, la mayor parte de los egresados considera que los elementos tangibles y físicos son de nivel medio, representado por el 17.47%; y solamente un 2.18% de los mismos consideran que es bajo y alto respectivamente.

La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU formula y propone las condiciones básicas para el servicio de la educación universitaria, en ese sentido la UNSAAC a través de sus respectivos órganos ha implementado los requerimientos exigidos por esta entidad, para el servicio administrativo. En ese sentido, el ambiente físico en la universidad ha mejorado, no obstante, podría seguir mejorando a fin de brindar una atención cualitativamente superior en materia presupuestal y administrativa a los usuarios de la entidad.

4.2. Prueba de hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis primero se realizó el análisis cruzado entre las variables gestión del presupuesto y calidad de servicio, de manera que los resultados indiquen que existe una afinidad o relación entre ambas variables, las mismas que serán llevadas a contraste estadístico.

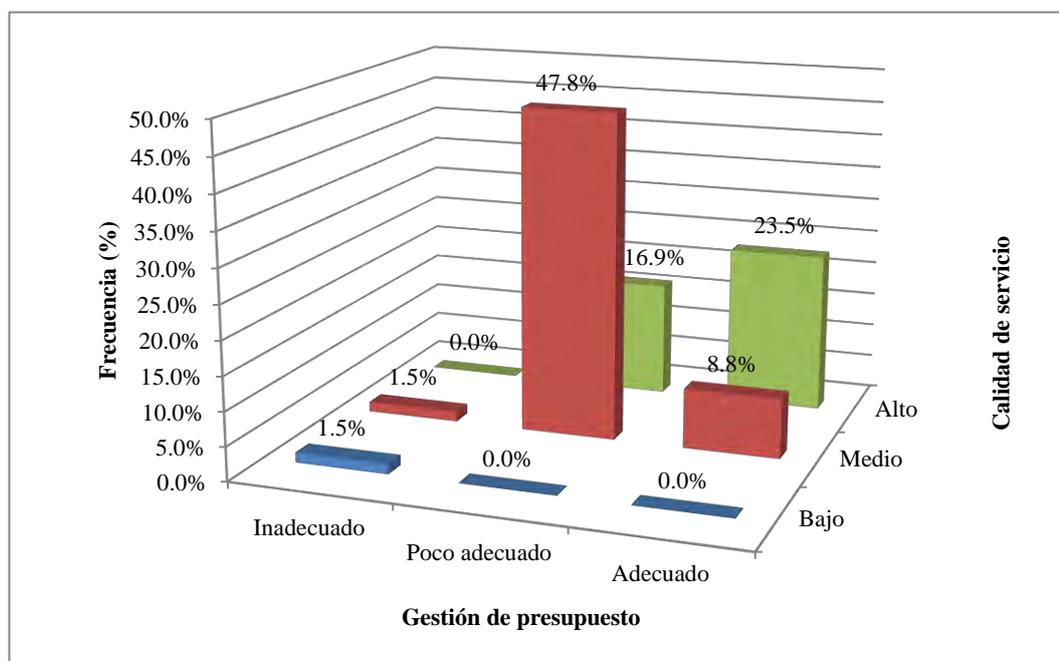
4.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 22: Resultados contingentes de la gestión de presupuesto y calidad de servicio

Gestión de presupuesto	Calidad de servicio						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Inadecuado	3	1.5	3	1.5	0	0	7	3
Poco adecuado	0	0	109	47.8	39	16.9	148	64.7
Adecuado	0	0	20	8.8	54	23.5	74	32.3
Total	3	1.5	133	58.1	93	40.4	229	100

Nota: Resultados en SPSS V25

Figura 19: Barras desagrupadas cruzadas de gestión de presupuesto y la calidad de servicio



Nota: Resultados del análisis estadístico en SPSS V. 25

Análisis e interpretación:

De la tabla 22 y figura 20 anterior se puede deducir que existe preponderantemente una percepción (de docentes, administrativos y egresados) en cuanto a la gestión del presupuesto en la Universidad que es poco adecuada y con una calidad de servicio también preponderante media, ello se explica al cruzar los niveles de medición de ambas variables. 47.8% de gestión del presupuesto poco adecuada, seguido de un 8.8% de calidad de servicio medio. En segundo lugar, los datos también señalan que existe una gestión del presupuesto adecuada con una calidad de servicio alta en un 23.5%, seguido de un 16.9%

de gestión de presupuesto poco adecuada y calidad de servicio alto. El resto de los datos son insignificantes. Estos resultados muestran que existe la necesidad de mejorar, tanto la gestión del presupuesto como la calidad del servicio del personal administrativo.

Para establecer la certeza de la relación entre ambas variables, se llevarán a la prueba de hipótesis de Chi cuadrado de Pearson.

A continuación, se evaluarán las frecuencias observadas y esperadas, de manera que se establezca la independencia o dependencia de ambas variables, para lo cual se realizarán los cálculos respectivos de acuerdo con la fórmula siguiente:

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(f_{o_{ij}} - f_{e_{ij}})^2}{f_{e_{ij}}}$$

$f_{o_{ij}}$: Frecuencia observada.

$f_{e_{ij}}$: Frecuencia esperada.

χ^2 : Resultado del valor de Chi cuadrado.

Tabla 23: *Resultados contingentes de las frecuencias observadas (f_o) de ambas variables*

Gestión de presupuesto	Calidad de servicio			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	3	3	0	7
Poco adecuado	0	109	39	148
Adecuado	0	20	54	74
Total	3	133	93	229

Nivel de significancia es del 5% = 0,05. Error máximo que podemos cometer al rechazar H_0 en 12 sujetos observados que corresponde al 5% de 229.

Formulación de hipótesis:

H_0 : La gestión de presupuesto y la calidad de servicio son independientes.

H_1 : La gestión de presupuesto y la calidad de servicio son dependientes.

Como ya se obtuvieron los resultados de las frecuencias observadas de las variables gestión de presupuesto y calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, las frecuencias esperadas resultantes son:

Para calcular los valores de las frecuencias esperadas (fe) se aplicará la siguiente fórmula:

$$fe_{ij} = \frac{\text{Total_de_columna_x_Total_de_fila}}{\text{Suma_total}}$$

Tabla 24: Reemplazo de valores de las frecuencias observadas

$3 \times 7 / 229 = 0.092$	$133 \times 7 / 229 = 4.066$	$93 \times 7 / 229 = 2.843$
$3 \times 148 / 229 = 1.939$	$133 \times 148 / 229 = 85.956$	$93 \times 148 / 229 = 60.105$
$3 \times 74 / 229 = 0.969$	$133 \times 74 / 229 = 42.978$	$93 \times 74 / 229 = 30.052$

Tabla 25: Cuadro de contingencia de las frecuencias esperadas (fe) de ambas variables

Gestión de presupuesto	Calidad de servicio			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Inadecuado	0,092	4.066	2.843	7
Poco adecuado	1,939	85.956	60.105	148
Adecuado	0,969	42.978	30.105	74
Total	3	133	93	229

Cálculo de Chi cuadrado χ^2 de Pearson:

$$\chi^2_{\text{Calculado}} = \sum_i \sum_j \frac{(fo_{ij} - fe_{ij})^2}{fe_{ij}}$$

Para calcular los resultados de todas las celdas del cuadro de contingencia se tiene:

Tabla 26: Cálculo de los valores de cada celda

Fórmulas	Valores
$(3 - 0.092)^2 / 0.092$	91.918
$(0 - 1.939)^2 / 1.939$	1.939
$(0 - 0.969)^2 / 0.969$	0.969
$(3 - 4.066)^2 / 4.066$	0.279
$(109 - 85.956)^2 / 85.956$	6.175

$(20 - 42.978)^2/42.978$	12.285
$(0 - 2.843)^2/2.843$	2.843
$(39 - 60.105)^2/60.105$	7.411
$(54 - 30.105)^2/30.105$	19.084
χ^2 Calculado	142.904

Cálculo del χ^2 crítico:

$\alpha = 0,05$; nivel de significancia.

gl = Grados de libertad, se calcula mediante el producto de: (# de filas - 1) (# de columnas - 1)

$$gl = (3 - 1)(3 - 1)$$

$$gl = 4$$

Para obtener el Chi cuadrado crítico, es necesario revisar la Tabla de Distribución de Chi cuadrado según el nivel de significancia, dicha tabla se encuentra en el Anexo 3, revisando el cruce se tiene:

$\chi^2_{0,05}$ y $gl = 4$, entonces

$$\chi^2_{\text{Crítico}} = 9,488$$

Comparando los valores calculados con la tabla de distribución de Chi cuadrado para aceptar o rechazar la hipótesis H_0 , se realizó las siguientes comparaciones:

$$\chi^2_{\text{Calculado}} = 142,904 \quad \chi^2_{\text{Crítico}} = 9,488.$$

H_0 : Parámetros independientes (χ^2 calculado menor que χ^2 crítico)

H_1 : Parámetros dependientes (χ^2 calculado mayor que χ^2 crítico)

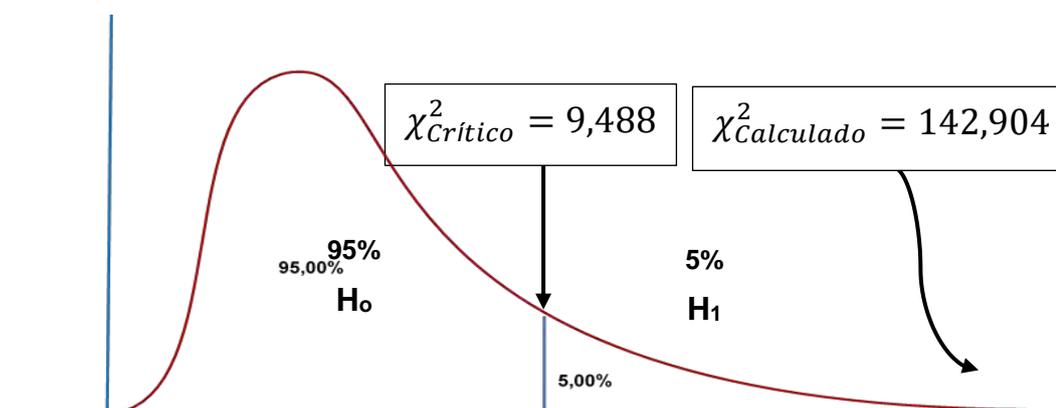
De los resultados obtenidos se observa:

χ^2 calculado mayor que χ^2 crítico

$$\chi^2_{\text{Calculado}} = 142,904 \text{ es mayor que } \chi^2_{\text{Crítico}} = 9,488$$

Gráficamente los resultados presentan el siguiente comportamiento:

Figura 20: Distribución de valores de χ^2 Crítico y Calculado



Como el valor del Chi cuadrado calculado es mayor que el Chi cuadrado crítico o de la tabla de distribución de Chi cuadrado, finalmente se tiene que:

H₁: La gestión de presupuesto y la calidad de servicio son dependientes.

Queda probado que la gestión de presupuesto es dependiente de la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Por tal motivo, se indica que en la medida de que el personal administrativo realice un esfuerzo para la gestión de presupuesto, tendrá relación directa y positiva con la calidad de servicio.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica

A continuación, el análisis bivariado de las variables gestión de presupuesto y calidad de servicio, se realiza por la relación de sus dimensiones.

Tabla 27: Resultados de la relación entre las dimensiones de las variables gestión de presupuesto y calidad de servicio del personal administrativo

Dimensiones * Dimensiones	χ^2	ρ – valor	α	Se acepta H ₁ o se rechaza H ₀
Programación con calidad de las interacciones.	$\chi^2 = 146,760^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Programación con calidad del resultado.	$\chi^2 = 160,044^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Programación con ambiente físico.	$\chi^2 = 44,150^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Formulación con calidad de las interacciones.	$\chi^2 = 113,753^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Formulación con calidad del resultado.	$\chi^2 = 102,705^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Formulación con ambiente físico.	$\chi^2 = 65,295^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Aprobación con calidad de las interacciones.	$\chi^2 = 123,472^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Aprobación con calidad del resultado.	$\chi^2 = 104,101^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Aprobación con ambiente físico.	$\chi^2 = 77,328^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Ejecución con calidad de las interacciones.	$\chi^2 = 141,469^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Ejecución con calidad del resultado.	$\chi^2 = 136,661^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Ejecución con ambiente físico.	$\chi^2 = 41,709^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Evaluación con calidad de las interacciones.	$\chi^2 = 46,534^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Evaluación con calidad del resultado.	$\chi^2 = 43,598^a$	0,000	5% = 0,05	Se acepta H ₁
Evaluación con ambiente físico.	$\chi^2 = 5,257^a$	0,262	5% = 0,05	Se acepta H ₀

Nota: Elaboración propia en base a los resultados del SPSS.

Análisis e interpretación:

En la tabla 27 se observa que tanto las dimensiones de la variable gestión de presupuesto y las dimensiones de la variable calidad de servicio mantienen una relación positiva, haciendo entender que existe dependencia entre ellos, excepto en la dimensión evaluación de la variable gestión de presupuesto con el ambiente físico de la variable calidad de servicio.

Por tal motivo indicamos que, las metas, el análisis de variaciones y el informe crítico que maneja el personal administrativo en materia de evaluación no llega a depender o no tiene relación con la apariencia de las instalaciones, la implementación de equipos ni los materiales de comunicación.

4.2.3. Prueba de hipótesis complementaria

La prueba de hipótesis anterior se ha efectuado considerando que se trata de dos variables cualitativas, gestión del presupuesto y calidad de servicio. No obstante, con fines de contrastación de hipótesis podemos también efectuar un tratamiento diferente; es decir, considerar que se trata de variables cuantitativas, en la medida en que, si bien se trata de variables cualitativas, fueron medidas utilizando instrumentos cuantitativos, otorgando un valor numérico a las posibles respuestas. Si esto es así, establecemos la correlación estadística entre las variables gestión del presupuesto y calidad de servicio, recurriendo al coeficiente de correlación paramétrica de Spearman, al tratarse de datos continuos con distribución normal.

La tabla siguiente muestra los coeficientes de correlación tanto para las variables como para las dimensiones de cada variable.

Tabla 28: Coeficientes de correlación estadística entre las variables y dimensiones mediante el coeficiente de correlación de Pearson

		Gestión del presupuesto	Programación	Formulación	Aprobación	Ejecución	Evaluación	Calidad de servicio	Calidad de las interacciones	Calidad del resultado	Ambiente físico
Gestión del presupuesto	Coefficiente de correlación	1.000	,576**	,551**	,775**	,580**	,394**	,487**	,445**	,369**	,608**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Programación	Coefficiente de correlación	,576**	1.000	,526**	,599**	,440**	0.029	,452**	,419**	,542**	,552**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.736	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Formulación	Coefficiente de correlación	,551**	,526**	1.000	,699**	,410**	0.141	,543**	,583**	,518**	,646**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.102	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Aprobación	Coefficiente de correlación	,775**	,599**	,699**	1.000	,604**	,182*	,626**	,641**	,528**	,711**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.034	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Ejecución	Coefficiente de correlación	,580**	,440**	,410**	,604**	1.000	,200*	,327**	,351**	,260**	,424**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.020	0.000	0.000	0.002	0.000
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Evaluación	Coefficiente de correlación	,394**	0.029	0.141	,182*	,200*	1.000	0.160	,169*	0.063	0.144
	Sig. (bilateral)	0.000	0.736	0.102	0.034	0.020		0.062	0.050	0.464	0.095
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,487**	,452**	,543**	,626**	,327**	0.160	1.000	,772**	,513**	,627**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.062		0.000	0.000	0.000
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Calidad de las interacciones	Coefficiente de correlación	,445**	,419**	,583**	,641**	,351**	,169*	,772**	1.000	,563**	,603**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.050	0.000		0.000	0.000
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Calidad del resultado	Coefficiente de correlación	,369**	,542**	,518**	,528**	,260**	0.063	,513**	,563**	1.000	,431**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.002	0.464	0.000	0.000		0.000
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229
Ambiente físico	Coefficiente de correlación	,608**	,552**	,646**	,711**	,424**	0.144	,627**	,603**	,431**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.095	0.000	0.000	0.000	
	N	229	229	229	229	229	229	229	229	229	229

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Análisis e interpretación

Como se podrá observar, la correlación estadística (examinada mediante el coeficiente de correlación de Spearman) entre las variables gestión del presupuesto y calidad de servicio del personal administrativo es de 0.487, con una significación bilateral de $p = 0.000 < 0.05$, lo que indica que entre ambas variables existe una relación positiva y moderada; que equivale a decir, que a mejor gestión de presupuesto mayor calidad del servicio del personal administrativo o viceversa.

Los coeficientes de correlación entre la gestión del presupuesto y las dimensiones de la variable calidad de servicio también son positivas y significativas, con coeficientes de 0.445, 0.369 y 0.608 respectivamente, con una significación bilateral de $p = 0.000 < 0.05$; lo que significa que la gestión del presupuesto y las dimensiones: calidad de las interacciones, calidad del resultado y ambiente físico son interdependientes en forma positiva moderada; o lo que es lo mismo, una variación positiva en la gestión de presupuesto implicará una variación positiva en las tres dimensiones de calidad de servicio o viceversa.

Los coeficientes de correlación entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de la variable gestión del presupuesto también son positivas y moderadas con excepción de la relación calidad de servicio y la dimensión evaluación de la variable gestión del presupuesto. Así los coeficientes entre calidad de servicio y las dimensiones de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación son: 0.543, 0.626, 0.327, 0.160, con significaciones bilaterales de $p = 0.000 < 0.05$. Se notará en consecuencia, que la correlación entre la variable calidad de servicio y la dimensión evaluación, arroja un coeficiente de 0.160 con una significación bilateral de $p = 0.062 > 0.05$; lo que significa que existe una correlación positiva leve, pero sin cumplir estrictamente la condición requerida; es decir que, existe una gran dispersión de datos. Sin embargo, en general, existe una correlación positiva y moderada entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de la variable gestión del presupuesto; es decir, una mayor calidad de servicio del personal administrativo implicará una mejor gestión del presupuesto en cada una de sus dimensiones, con excepción de la dimensión evaluación.

Finalmente, las correlaciones entre las dimensiones de cada una de las variables también se comportan de manera positiva y moderada, incluso con cierta tendencia a una correlación positiva y significativa. Así, por ejemplo, la correlación de la dimensión programación con la calidad de las interacciones, calidad de resultado y ambiente físico alcanza a los valores de 0.419; 0.542; 0.552, con una significación bilateral de $0.000 < 0.05$, lo que significa que entre dichas dimensiones existe una correlación positiva moderada. La correlación de la dimensión formulación con la calidad de las interacciones, calidad del resultado y ambiente físico alcanza a los valores de 0.583; 0.518 y 0.646, con una significación bilateral de $0.000 < 0.05$, lo que significa que entre dichas dimensiones existe una correlación positiva moderada, incluso ligeramente significativa. Las correlaciones de la dimensión aprobación con la calidad de interacciones, calidad de resultado y ambiente físico alcanza a los valores de 0.641; 0.528 y 0,711, con una significación bilateral de $0.000 < 0.05$, lo que significa que entre dichas dimensiones existe una correlación positiva moderada, incluso significativa, especialmente entre aprobación y ambiente físico. Por su parte la correlación de la dimensión ejecución con las dimensiones de calidad de las interacciones, calidad de resultado y ambiente físico alcanza a los siguientes valores: 0.351; 0.260 y 0.424, con una significación bilateral de $0.000 < 0.05$, lo que significa que entre dichas dimensiones existe una correlación positiva moderada, incluso en algunos casos baja. Finalmente, las correlaciones entre la dimensión evaluación y las dimensiones de calidad de las interacciones, calidad de resultado y ambiente físico alcanzan a los valores de: 0.169; 0.464 y 0.144, con una significación bilateral de 0.050, 0.464 y $0.095 > 0.05$, lo que significa que entre dichas dimensiones existe una correlación positiva baja, pero con el inconveniente de presentar una gran dispersión de datos.

4.2.4. Ajuste de las correlaciones a través del coeficiente de determinación

Con la finalidad de ajustar aún más los resultados de la presente investigación hallamos el coeficiente de determinación, el mismo que señala la interrelación entre las variables y dimensiones, pero interpretado en términos porcentuales.

Tabla 29: Coeficiente de determinación (r^2)

Variables y dimensiones	Coeficiente de correlación (r)	Coeficiente de determinación (r^2)	Interpretación
Gestión del presupuesto y calidad de servicio	0.487	0.24	El 24% de la calidad del servicio puede atribuirse a la gestión de presupuesto o viceversa.
Programación con calidad de las interacciones	0.419	0.18	El 18% de calidad de las interacciones puede atribuirse a la programación o viceversa.
Programación con calidad del resultado	0.542	0.29	El 29% de la calidad del resultado puede atribuirse a la programación o viceversa.
Programación con ambiente físico	0.552	0.30	El 30% del ambiente físico puede atribuirse a la programación, o viceversa.
Formulación con calidad de interacciones	0.583	0.34	El 34% de la calidad de interacciones puede atribuirse a la formulación o viceversa.
Formulación con calidad de resultado.	0.518	0.27	El 27% de la calidad de resultado puede atribuirse a la formulación o viceversa.
Formulación con ambiente físico	0.646	0.42	El 42% del ambiente físico puede atribuirse a la formulación o viceversa.
Aprobación con calidad de interacciones	0.641	0.41	El 41% de la calidad de interacciones puede atribuirse a la aprobación o viceversa.
Aprobación con calidad de resultado.	0.528	0.28	El 40% de la calidad de resultado puede atribuirse a la aprobación del presupuesto o viceversa.
Aprobación con ambiente físico.	0.711	0.51	El 61% del ambiente físico puede atribuirse a la aprobación del presupuesto o viceversa.
Ejecución con calidad de interacciones	0.351	0.12	El 12% de la calidad de interacciones puede atribuirse a la ejecución del presupuesto o viceversa.
Ejecución con calidad de resultado.	0.260	0.07	El 7% de la calidad de resultado puede atribuirse a la ejecución del presupuesto o viceversa.
Ejecución con ambiente físico	0.424	0.18	El 18% del ambiente físico puede atribuirse a la ejecución del presupuesto o viceversa.
Evaluación con calidad de interacciones	0.169	0.03	El 3% de la calidad de las interacciones puede atribuirse a la evaluación del presupuesto, lo que revela que no existe una correlación entre ambas dimensiones.
Evaluación con calidad de resultado.	0.063	0.00	El 1% de la calidad del resultado puede atribuirse a la evaluación del presupuesto, lo que revela que no existe una correlación entre ambas dimensiones.
Evaluación con ambiente físico	0.144	0.02	El 1% del ambiente físico puede atribuirse a la evaluación del presupuesto, lo que revela que no existe una correlación entre ambas dimensiones.

Análisis e interpretación

El coeficiente de determinación permite establecer el grado porcentual en que una variable está relacionada o depende de otra. Por ejemplo, la tabla 29 señala que el 24% de la calidad de servicio puede atribuirse a la gestión del presupuesto o viceversa. Decimos viceversa porque en la presente investigación se ha trabajado relación entre variables y no causalidad

entre variables. Igualmente, el 18% de la calidad de las interacciones puede atribuirse a la gestión de la programación presupuestal o viceversa. Este mismo razonamiento se debe efectuar para el resto de las variables y dimensiones. Es de notar que, casi todas las variables y dimensiones están relacionadas positiva y moderadamente entre ellas, sin embargo, las relaciones entre las dimensiones ejecución y evaluación con las dimensiones de calidad de servicios son muy bajas o poco significativas.

4.3. Discusión de resultados

4.3.1. Recuento de resultados

a) Aspectos descriptivos

Desde el punto de vista descriptivo la investigación ha permitido determinar que la gestión del presupuesto en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde el punto de vista de docentes y administrativos es preponderantemente poco adecuada (51.96%) seguido de adecuada (46.93%), solamente un 1.12% de docentes y administrativos considera que dicha gestión, es inadecuada. Se debe notar sin embargo que, son los docentes los que tienen una posición más crítica respecto a la gestión del presupuesto que los administrativos; éstos últimos, en su mayoría, señalan que dicha gestión es adecuada.

Esta misma tendencia general se evidencia en casi todas las dimensiones de gestión del presupuesto: por ejemplo, en la dimensión programación, el 60.89% de los encuestados considera que es adecuada, mientras el 31.28% considera que es poco adecuada y solamente un 7.82% considera que es inadecuada. No obstante, vista la valoración según estamento, la valoración adecuada está fundamentalmente integrada por la mayor parte de administrativos, porque los docentes tienden a considerar la programación presupuestal como poco adecuada.

En el caso de la dimensión formulación presupuestal el 68.16% de los encuestados considera que es poco adecuada; en este caso tanto docentes como administrativos están de acuerdo en afirmarlo; no obstante, comparando las tendencias porcentuales, la posición más crítica siempre la tienen los docentes, quienes en su mayor parte consideran que la formulación del presupuesto en la institución universitaria adolece de algunas deficiencias.

En cuanto concierne a la dimensión aprobación, el 64.25% de los encuestados consideran también que es poco adecuada y solamente el 29.61% considera que es adecuada. En este caso, la mayor parte de docentes y administrativos confirman efectivamente esta tendencia, no obstante, son siempre los docentes los que tienen una posición más crítica que los administrativos, lo cual es comprensible porque en cierto modo son más usuarios que gestores, en cambio los administrativos son eminentemente gestores del presupuesto.

En la dimensión de ejecución presupuestal las tendencias cambian ostensiblemente, ya que el 64.25% de los encuestados considera que es adecuada, solamente un 34.64% considera que es poco adecuada y un insignificante 1.12% que considera inadecuada. Estos resultados evidencian que tanto docentes como administrativos tienen muy pocas observaciones o críticas al proceso de ejecución presupuestal, a diferencia de las dimensiones de programación, formulación y aprobación en las cuales existen más insatisfacciones o críticas.

Finalmente, en la dimensión evaluación presupuestal, también existe cierto consenso entre docentes y administrativos; es decir, ambos estamentos consideran que esta dimensión se gestiona adecuadamente (54.19%), solamente un 39.11% integrada más por docentes que administrativos que considera que es poco adecuada. Un pequeño porcentaje de encuestados (6.70%) considera que la evaluación presupuestal se gestiona inadecuadamente.

En cuanto a la variable calidad de servicio del personal administrativo, los resultados generales obtenidos indican que dicha calidad de servicio es preponderantemente media (52.84%). La posición más crítica la asumen en primer lugar los egresados y en segundo lugar los docentes; en cambio, la mayor parte de los administrativos considera la calidad de su servicio como alta.

En cuanto a la dimensión usuario-organización de la variable calidad de servicio, un 50.22% de los encuestados considera que dicha relación es cualitativamente alta, y un 40.61% considera que es media, solamente un 9.17% señala que es baja. No obstante, la consideración alta está integrada fundamentalmente por los propios administrativos y una

parte importante de docentes. Sin embargo, la mayor parte de los egresados considera que la relación usuario-organización en la gestión del presupuesto es solamente media, lo que denotaría que la calidad de servicio no es satisfactoria para los usuarios, especialmente estudiantes y egresados.

Lo anterior, se hace más evidente en la valoración que efectúan los encuestados a la dimensión experiencias y satisfacción del usuario. El 45.85% de los mismos considera que las experiencias y satisfacción de los usuarios es preponderantemente media; no obstante, un importante 43.67% considera que es alta, y solamente un 10.48% califica de baja. Sin embargo, nuevamente son la mayor parte de administrativos los que consideran que tales experiencias y satisfacción de los usuarios es alta, no así los docentes y sobre todo los egresados que califican dicha dimensión solamente como media, lo cual denotaría la presencia de algunas deficiencias e insatisfacciones en la calidad de servicio durante la gestión del presupuesto.

Finalmente, en la dimensión elementos tangibles y físicos, la mayor parte de los encuestados (58.52%) considera que dichos elementos pueden ser considerados como medios, mientras que el 39.30% considera que dichos elementos presentan un nivel alto. Nuevamente son los administrativos los que consideran que el nivel de estos elementos tangibles y físicos son altos, mientras que docentes y egresados consideran que solamente son medios. Estos resultados indicarían que, desde el punto de vista de docentes y egresados de la universidad no existen los elementos tangibles y físicos suficientes para garantizar una calidad de servicio a los usuarios.

b) Aspectos correlacionales

En lo que respecta a la prueba de hipótesis y la correlación entre las variables gestión del presupuesto y calidad de servicio del personal administrativo, se ha determinado, a través del instrumento estadístico Chi cuadrado de Pearson, al 95% de nivel de confianza, con un valor de $p = 000 < que 0.05$, que existe una correlación positiva y significativa entre ambas variables, o lo que es lo mismo, existe una asociación o interdependencia entre ambas variables, lo que dio lugar a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Ello

significa que, a mejor gestión del presupuesto, mayor calidad de servicio del personal administrativo.

Esta misma tendencia se presenta en las correlaciones estadísticas entre todas las dimensiones de la variable gestión de presupuesto y las dimensiones de calidad de servicio del personal administrativo. En todos los casos, existe una correlación positiva y significativa, al 95% de nivel de confianza, con valores de $p = 0.000 < 0.05$, aceptándose las hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula, excepto la correlación estadística entre la dimensión evaluación del presupuesto y los elementos tangibles y físicos de la calidad de servicio, en este último caso se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, lo que significaría que la evaluación del presupuesto no guarda ninguna interdependencia con el ambiente físico.

El análisis de las correlaciones estadísticas complementarias realizadas a través del coeficiente de correlación no paramétrica de Spearman ratifica lo señalado por la prueba de Chi cuadrado, aunque con menos significancia, es decir, las correlaciones entre ambas variables y sus dimensiones son positivas pero moderadas, siendo incluso positivas y bajas entre las dimensiones ejecución y evaluación del presupuesto y las todas las dimensiones de calidad de servicio.

4.3.2. Contrastación de resultados con las bases teóricas

a) Con las bases teóricas acerca del presupuesto

Los resultados que arroja la investigación respecto a la valoración que realizan los usuarios (docentes, administrativos) relacionado a la gestión del presupuesto en la UNSAAC, es como se ha demostrado, preponderantemente poco adecuada con un 51.96%, seguido de adecuada 46.93%, siendo los docentes los que mantienen una posición mayoritariamente crítica respecto al comportamiento de esta variable.

En este marco, y conforme señala el Sistema Nacional del Presupuesto Público, el presupuesto es básicamente una herramienta de gestión que tiene por objeto conocer las fuentes de financiamiento y las categorías de gasto público a nivel nacional, regional, local

y específicamente a nivel de entidades públicas o unidades ejecutoras a través de sus oficinas de planificación y presupuesto.

No obstante, al ser parte del sistema de administración financiera del sector público, los presupuestos están regulados por un conjunto de normas, principios y procedimientos que interconectan a varios sistemas administrativos como: el SNP, el Sistema Nacional de Tesorería, el Sistema Nacional de Endeudamiento, el Sistema Nacional de Contabilidad, etc., los cuales se encargan de planear, captar, asignar, utilizar, custodiar, registrar, controlar y evaluar los fondos públicos.

Sin embargo, lo que resulta más notorio y familiar a los usuarios de la institución universitaria como son los docentes, estudiantes, egresados y el propio personal administrativo es el proceso presupuestario conformado por las fases de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación. Estas fases son señaladas por la propia Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y corroborado teóricamente por algunos autores como Eslava et al (2019).

Es a la luz de la valoración de estos procesos que ha quedado demostrado que existen algunas deficiencias en materia de gestión presupuestal que debería mejorar, especialmente en sus procesos de formulación y aprobación, más que en la programación, ejecución o evaluación. Atendiendo de manera especial las observaciones y críticas que realizan especialmente los docentes, quienes se muestran más escépticos respecto a la eficiencia o eficacia de la gestión del presupuesto en la Universidad, a diferencia del personal administrativo que está más convencida de que la gestión presupuestal en la Universidad es en general adecuada.

b) Con las bases teóricas acerca de la calidad de servicio

Los resultados de la investigación en materia de calidad de servicio señalan que existe una mayoría de docentes y egresados que consideran que el servicio que ofrece el personal administrativo en materia de gestión presupuestal es preponderantemente medio (52.84%), a pesar que existe un 41.05% de encuestados (conformados en su mayoría por personal administrativo) que considera que dicha calidad de servicio es alta. Las mayores

deficiencias, de acuerdo principalmente a docentes y egresados, se presentan en las dimensiones de: calidad de resultados (experiencias y satisfacción del usuario) y elementos tangibles y físicos de la calidad del servicio, los cuales tendrían que mejorar para elevar la calidad de servicio en general.

Hay que aclarar, conforme lo señala Fonseca (2007), que el servicio es básicamente algo inmaterial porque se trata de una prestación de naturaleza cualitativa y, por ende, conforme señala Vargas y Aldana (2007), son básicamente los usuarios los que definen la calidad de un servicio. En el presente caso, los usuarios son principalmente docentes, estudiantes y egresados. Son ellos los que perciben y están en condiciones de juzgar si el servicio ofrecido por el personal administrativo satisface sus expectativas o no, a través de las interacciones usuario-organización, experiencias y satisfacciones alcanzadas y condiciones materiales o ambientales que rodean el acto de servicio; habida cuenta que, todo servicio institucional busca básicamente la satisfacción de los usuarios, la eficiencia en la prestación del servicio y el mejoramiento continuo a partir de la retroalimentación que reciben de los usuarios.

En la presente investigación, la medición de la calidad del servicio del personal administrativo se ha basado en los planteamientos teóricos acerca de la medición de la calidad sostenidos por Brady y Cronin (2001), estos autores diseñan un modelo de medición y la calidad del servicio al que denominaron “modelo jerárquico multidimensional”, el mismo que cuenta con tres dimensiones: la calidad de interacción, la calidad del resultado y la calidad del entorno. A la primera le denominan también como relación usuario-organización, a la segunda dimensión le denominan experiencias y satisfacción del usuario o cliente y a la tercera elementos tangibles y físicos. Por tanto, este modelo de medición de la calidad del servicio contiene un conjunto de 3 dimensiones y 9 indicadores que son utilizados para medir la calidad de servicio tanto en organizaciones privadas como en instituciones públicas conforme lo señala Mimbela (2018).

Frente a los resultados hallados, cabe esperar que sea el personal administrativo de la entidad, especialmente aquella que tiene que ver directa o indirectamente con la gestión de presupuesto de la universidad, la que tendrá que mejorar la calidad de su servicio a fin de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios y por ende el nivel de eficacia de la propia

institución en materia de gestión presupuestal, además de mejorar los elementos tangibles y físicos, es decir, el entorno ambiental que hace posible las interacciones entre usuario y organización.

4.3.3. Contratación de resultados con los antecedentes de investigación

En relación a la investigación realizada por Sánchez (2016) en la que señala que no se cuenta con un buen sistema de monitoreo, evaluación y desempeño, no solo financiero y administrativo, sino de acciones concretas en los planes, programas y proyectos; en la presente investigación no se ha evaluado el presupuesto en sí mismo sino la percepción de la gestión del presupuesto que tienen los usuarios de la entidad. En ese sentido, se ha detectado que dicha gestión es preponderantemente poco adecuada pese a la versión del personal administrativo que casi en todas las dimensiones e indicadores señala que dicha gestión es adecuada.

Frente a la investigación desarrollada por Patiño (2017) en la que se demuestra que el presupuesto por resultados tiene una influencia positiva en el sistema de planificación y ejecución municipal de Medellín, evidenciado en los diferentes indicadores tanto locales como nacionales; la presente investigación no analiza la influencia ejercida por la gestión del presupuesto en la calidad del servicio público, establece a lo mucho la asociación o correlación entre ambas variables; enfatizando la dirección y el nivel de significación respectiva, tanto a nivel de variable como a nivel de dimensiones. Sin embargo, en el presente estudio los instrumentos aplicados han permitido identificar cierta insatisfacción de los usuarios de la entidad con la gestión del presupuesto institucional y con la calidad de servicio del personal administrativo, los mismos que deben mejorar para elevar el nivel de eficiencia y eficacia de la organización.

Respecto al estudio realizado por Eslava, Chacón y González (2019), en el que se concluye que: a) el presupuesto público es un instrumento que permite que los planes de desarrollo económico y social del Estado se lleven a cabo en un espacio de construcción social y democrático, b) el presupuesto público es un acto administrativo y legislativo que se apoya en la norma jurídica para realizar los gastos conforme a los procedimientos

establecidos, c) el presupuesto público es un instrumento de las finanzas públicas que inicia su ciclo con la captación de los recursos y culmina con la entrega de bienes y servicios, d) el presupuesto público es la representación financiera de las políticas públicas a través del cual el Estado establece las acciones a llevar a cabo en materia de desarrollo económico y social. La presente investigación llega a la conclusión de que la gestión del presupuesto público en la UNSAAC se realiza también de acuerdo a las normas, procesos y procedimientos establecidos por el Sistema Nacional de Presupuesto Público, las leyes del presupuesto anual y las directivas emanadas de la Dirección Nacional del Presupuesto Público, siguiendo estrictamente un conjunto de fases y plazos que deben cumplirse a cabalidad. Sin embargo, la percepción de los usuarios de la institución como son los docentes y el propio personal administrativo, señalan que existe deficiencias en sus distintos procesos que debería ser materia de mejoramiento y superación.

Respecto a los estudios realizados por Terry (2017), en el cual se señala que existen indicios para afirmar que la gestión de presupuesto por resultados tiene relación moderada, positiva ($R = 0.616^{**}$) y significativa, con valor de $p = 0,000$ ($p < 0.05$) con el Programa Nacional de Saneamiento Urbano en los Gobiernos Locales, señalando además que el buen uso del presupuesto por resultados en los gobiernos locales del Perú mejora la calidad del gasto público ya que son destinados a favorecer los niveles de vida de la población. En la presente investigación, si bien no se ha efectuado un seguimiento a los programas, proyectos y demás categorías de gasto público; sin embargo, se ha evidenciado que los usuarios de la entidad como son docentes, egresados y el propio personal administrativo consideran que existen deficiencias en el proceso de gestión presupuestaria y en la calidad de servicio del personal administrativo que debe mejorar para alcanzar una mayor eficiencia administrativa.

En cuanto a la investigación realizada por Zaconetta (2020), en la que se indican que la modernización de la gestión pública se relaciona significativamente con la calidad de los servicios siendo $p < 0.05$, Rho de Spearman = 0.756, lo que significa que existe una correlación moderadamente positiva entre ambas variables; por tanto, cuanto mejor sea la modernización de la gestión pública, mayor será el nivel de calidad del servicio. La presente

investigación también realizó un estudio correlacional, pero tomando en cuenta las variables de gestión del presupuesto y calidad de servicio del personal administrativo en la UNSAAC.

Se evidencia igualmente una correlación directa y significativa entre la gestión del presupuesto y la calidad del servicio con un Chi cuadrado calculado mayor al Chi cuadrado crítico del 95% de nivel de confianza y un $p < 0.05$, tanto a nivel de variables como a nivel de dimensiones, lo que significa que ambas variables son interdependientes, es decir, a mejor gestión del presupuesto mayor calidad de servicio o viceversa.

Frente a los estudios realizados por Trigos (2021), en la que se indica que el nivel de calidad de servicio predominante es que los usuarios no se encuentran satisfechos ni insatisfechos en una proporción del 67%, pudiendo considerarse que existen aspectos por mejorar en el servicio ofrecido y que la variable gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 60%. Se concluye que existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y la calidad del servicio, porque se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.821 con significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, presentando una correlación positiva moderada. En la presente investigación igualmente se ha determinado que existe una correlación directa y significativa entre la gestión del presupuesto y la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; sin embargo, la mayor parte de los docentes considera que existen deficiencias en la gestión del presupuesto al cual califican de poco adecuada, lo mismo que a la calidad de servicio prestado por el personal administrativo, corroborado en esta percepción por los egresados de la universidad. Este hecho hace que exista la necesidad institucional de mejorar la gestión del presupuesto y elevar la calidad del servicio que presta el personal administrativo de la entidad.

En relación a la investigación realizada por Quispe (2016), en la que se arriba a las conclusiones de: a) la gestión del presupuesto de la municipalidad distrital de Pucyura-Cusco tiene una incidencia positiva en la prestación de los servicios municipales, por cuanto ellos son orientados a favorecer los niveles de vida de la población; b) No obstante, la gestión presupuestaria es deficiente, habida cuenta que los gastos públicos de la municipalidad son evaluados por la cantidad presupuestal y no por el impacto social. En la

presente investigación no se efectúa una medición de los montos presupuestales ni la eficacia del gasto público en términos sociales, lo que se realiza es un estudio correlacional entre la gestión del presupuesto y la calidad del servicio público a través de la aplicación de una encuesta a los usuarios internos de la universidad. Sin embargo, se demuestra que existe una correlación directa y significativa entre ambas variables, determinándose que a mejor gestión presupuestal mayor calidad del servicio, por lo que se hace necesario mejorar aún más el comportamiento de ambas variables.

En cuanto a los estudios realizados por Cervantes (2019), en la que se señala que la Región del Cusco tuvo como presupuesto institucional modificado de 338,834,158 soles durante el periodo 2015-2017, pero logró ejecutar **solamente 188'768,296 soles**, es decir, el 55.71%, distribuidos en 9 ejes estratégicos de desarrollo, concluyéndose que el Gobierno Regional tuvo una incapacidad de gasto durante el periodo de estudio, a pesar de existir muchísimos requerimientos para consumir obras en los diferentes segmentos y rubros de la región como es el caso de la agricultura que requiere de mayor atención en cuanto a infraestructura de riego y transporte, para superar la situación actual que es de una agricultura de subsistencia sin capacidad de desarrollarse independiente del resto de los agentes económicos. En la presente investigación no se efectuó una evaluación del presupuesto ejecutado frente al presupuesto programado en la universidad; no obstante, se realizó un estudio correlacional entre la gestión de presupuesto y la calidad del servicio del personal administrativo, valorada por los usuarios internos de la entidad, arribándose a la conclusión que existe una correlación directa y significativa entre ambas variables de estudio, pero existiendo también la necesidad de mejorar la gestión del presupuesto y la calidad del servicio que se encuentran en niveles poco adecuado o medio.

Respecto a los estudios realizados por Palomino (2019), en el que se llega a las conclusiones de que el presupuesto que administran las municipalidades distritales soluciona las necesidades sociales y la incorporación del presupuesto por resultados, incrementa la calidad del gasto público y con ello, mejora ligeramente la calidad de vida de los ciudadanos; sin embargo, los recursos asignados a las municipalidades distritales resultan insuficientes para atender los problemas reales de cada distrito. En la presente investigación no se efectuó una valoración económica ni social del gasto público, sólo se

efectuó una valoración de la percepción que tienen los usuarios internos (docentes, administrativos y egresados) respecto a la gestión del presupuesto y la calidad del servicio del personal administrativo, arribándose a la conclusión de que existe una correlación positiva y significativa entre ambas variables.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Entre la gestión del presupuesto y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, existe una relación directa y significativa, así lo demuestra la prueba de hipótesis no paramétrica realizada a través del estadístico Chi Cuadrado, al 95% de nivel de confianza, con valores de $p = 0000 < 0.05$, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Esto permite afirmar que a mejor gestión del presupuesto mayor calidad del servicio del personal administrativo o viceversa.
2. Las diferentes dimensiones de la gestión del presupuesto como: programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación se relacionan directa y significativamente con la calidad de las interacciones usuario-organización en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ello se deduce de la prueba de hipótesis no paramétrica efectuada a través del estadístico Chi cuadrado, al 95% de nivel de confianza, con valores de $p = 000 < 0.05$, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula. Esto permite afirmar que las dimensiones de la gestión del presupuesto y las interacciones usuario-organización de la calidad de servicio, son interdependientes.
3. Las mismas dimensiones de la gestión del presupuesto: programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación, se relacionan directa y significativamente con la calidad de resultado en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del cusco; ello se deduce de la prueba de hipótesis no paramétrica efectuada a través del estadístico Chi cuadrado, al 95% de nivel de confianza, con valore de $p = 000 < 0.05$; ello permite afirmar que las dimensiones de la gestión del presupuesto y la calidad de resultado propiciada por la calidad de servicio del personal administrativo son interdependientes.
4. Las dimensiones de la gestión del presupuesto: programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación se relacionan directa y significativamente con la calidad del ambiente físico en el que labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ello se deduce de la prueba de hipótesis no paramétrica efectuada a través

del estadístico Chi cuadrado, al 95% de nivel de confianza, con valores de $p = 0.000 < 0.05$; lo que significa que la gestión de cada una de tales dimensiones y la calidad del servicio expresada en la calidad del ambiente físico son interdependientes.

5.2. Recomendaciones

1. A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco efectuar periódicamente, a través de la Unidad de Recursos Humanos, una evaluación de la calidad de servicio ofrecido por el personal administrativo, no solo en el ámbito de la gestión del presupuesto sino en todas las áreas administrativas de la universidad, a fin de contar con una medición del grado de satisfacción que alcanzan los usuarios de los servicios que presta la entidad, que se incluye la gestión presupuestal.
2. A la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco efectuar una mayor difusión y publicación de la evaluación presupuestal realizada al término de cada ejercicio, a fin de que la comunidad universitaria tome consciencia de la eficacia en la gestión presupuestaria institucional.
3. De los resultados de la investigación se colige que es necesario realizar estudios de mayor profundidad orientados a determinar la eficacia financiera, económica y social del gasto público a nivel institucional, el mismo que podría realizarse en términos de categorías presupuestales y de gasto por cada área o unidad académica o administrativa y comparar los resultados alcanzados cada año.
4. A la Subsecretaría de calidad de atención al ciudadano de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, promover el desarrollo y aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada por la PCM a mediados el año 2021, a fin de impulsar el mejoramiento de la calidad de servicios en las instituciones públicas del país y naturalmente también en las universidades públicas.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, M. (Septiembre de 2013). El know how y su aplicación práctica en el contrato de franquicia. *Revista Judicial, Costa Rica*(109), 233-273. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r31084.pdf>
- Calabuig Moreno, F., Molina García, N., & Núñez Pomar, J. (2012). Una aplicación inicial del modelo tridimensional de calidad de servicio en centros deportivos privados. *Revista de Ciencias del Deporte*, VIII(1), 67-81. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4373379>
- Capelleras, J. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza*. Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3943/jlcs1de2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cervantes, L. (2019). *Gestión presupuestaria y la eficiencia del gasto público en la Región Cusco 2015-2017*. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Economía, mención Gestión Pública y Desarrollo Regional., Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Escuela de Posgrado, Maestría en Economía, Mención en Gestión Pública, Cusco. Recuperado el 3 de 5 de 2023, de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5685>
- Chávez, S. (2018). El concepto de Riesgo. *Revista Digital de Divulgación Científica*, 4, 32-52. Recuperado el 26 de Abril de 2023, de https://www.cibnor.gob.mx/revista-rns/pdfs/vol4num1/03_CONCEPTO.pdf
- Congreso de la República. (3 de Diciembre de 1999). Ley de Gestión Presupuestaria del Estado. *El Peruano*(7102), págs. 180875-180882. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/documentos/Leyes/27209.pdf>
- Constitución Política del Estado Peruano. (1993). Perú. Recuperado el 6 de 7 de 2023, de https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf
- Cruz, A., Orduña, M., & Álvarez, J. (2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de negocios*, 15(30), 259-278. Obtenido de <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/291>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad Nacional de*

- Colombia*, 15(25), 64-80. Recuperado el 6 de 7 de 2023, de www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf
- Eslava, R., Chacón, E., & Gonzalez, H. (2019). Gestión del Presupuesto Público: Alcances y Limitaciones. *Visión Internacional*, 2(1), 18-24. Recuperado el 2 de 5 de 2023, de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/visioninternacional/article/view/2603>
- Fonseca, K. (2007). *Los recursos Tangibles y las Capacidades como Factor Explicativo de la Competitividad Empresarial de las MYPEMES del sector industrial en Nicaragua*. Honduras: Universidad Católica de Honduras.
- Gelvez, J. (2010). *Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. Tesis para optar al Título de Ingeniera Industrial, Universidad Industrial de Santander, Escuela de estudios Industriales y Empresariales, Bucaramanga. Recuperado el 12 de 6 de 2023, de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2010/136447.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (Julio-Agosto de 2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado el 26 de Abril de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hurtado, M. (2017). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. Tesis, Universidad de Piura, Facultad de ciencias económicas y empresariales, Piura. Recuperado el 27 de abril de 2023, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Johnson, R., & Kubly, P. (2012). *Estadística elemental* (11ava. ed.). (V. C. Holguín, Trad.) México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Ley 28112. (2003). Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público. Lima, Perú. Recuperado el 6 de 7 de 2023, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/sectr_publico/presu_2005/LeyMarcodelaAdministracionFinancieraDelSectorPublico.pdf

- Ley N° 28411. (8 de diciembre de 2004). Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 281887-281901. Obtenido de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28411.pdf>
- Mayo, J., Loredó, N., & Reyes, S. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Retos de la Dirección*, 49-67. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v9n2/rdir04215.pdf>
- Medeiros, L., Camargos, E., & Gonçalves, L. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*(18), 7-27. Recuperado el 27 de abril de 2023, de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf
- MEF. (Julio de 2011). El Sistema Nacional de Presupuesto. 34. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 27 de abril de 2023, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/guia_sistema_nacional_presupuesto.pdf
- MEF. (2018). Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los programas presupuestales. *Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los programas presupuestales*, 96. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 27 de abril de 2023, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/guia_seguimiento_pp.pdf
- MEF. (27 de Abril de 2023). *Glosario de Presupuesto Público*. Recuperado el 27 de Abril de 2023, de Ministerio de Economía y Finanzas: <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>
- Mimbela, R. (2018). *Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque 2018*. Tesis para optar al título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de empresas, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2320/1/TL_MimbelaBenitesRubi.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *El Sistema Nacional de Presupuesto*. Lima: Dirección General de Presupuesto Público. Recuperado el 12 de junio de 2023, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/guia_sistema_nacional_presupuesto.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *El Sistema Nacional de Presupuesto, Guía Básica*. Recuperado el 2 de mayo de 2023, de MEF:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_public/capacita/guia_sistema_nacional_presupuesto.pdf

- Ministerio de Economía y Finanzas. (29 de Noviembre de 2021). *Presupuesto público*. Obtenido de mef.gob: <https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/6438-conoce-el-proceso-de-desarrollo-del-presupuesto-publico-2022>
- Palomino, H. (2019). *Influencia del presupuesto por resultados en la calidad de gasto en los distritos pobres de la Región de Apurímac, en los años 2011-2015*. Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Economía, Mención Gestión Pública y Desarrollo Regional, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Escuela de Posgrado, Maestría en Economía, Mención Gestión Pública y Desarrollo Regional, Cusco. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4307>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Patiño, L. (2017). *Influencia del presupuesto por resultados en la calidad del gasto público del Municipio de Medellín, caso del sector de la Vivienda, en el periodo 2008-2016*. Trabajo de investigación para optar al Grado de Magister en Gobierno y Políticas Públicas, Universidad EAFIT, Escuela de Humanidades, Departamento de Gobierno y Ciencias Políticas, Medellín. Recuperado el 3 de 5 de 2023, de <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/11733>
- PCM. (2019). *Manual para la implementación de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Normativo, Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. Recuperado el 12 de 06 de 2023, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>
- PCM. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima. Recuperado el 27 de abril de 2023, de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Pérez, J. (2015). Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario. *Revista de Psicología y Educación*, 10(1), 11-32. Recuperado el 27 de Abril de 2023, de <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/115.pdf>
- Pérez, J. F. (2008). *Control de la gestión empresarial. Texto y casos* (7ma ed.). Madrid: Esic Editorial. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=4__IXIKIbjQC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

- Quispe, C. (2016). *Gestión de Presupuesto para mejorar los servicios en la Municipalidad Distrital de Pucyura-Anta-Cusco*. Tesis para optar al Grado de Magister en Administración, mención en Gestión Pública y Desarrollo Empresarial, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Maestría en Administración, Mención: Gestión Pública y Desarrollo Empresarial, Cusco. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNS_c4131281a390a3962e43bedf53825a46
- Robles, C., Martínez, E., Alviter, L., & Ortega, A. (marzo-abril de 2016). Percepción de la cultura de la calidad en propietarios de microempresas familiares del sector servicios. *Acta Universitaria*, 26(2), 77-92. doi:10.15174/ au.2016.843
- Ropa, B., & Alama, M. (Abril de 2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n1/2409-8752-ucsa-9-01-81.pdf>
- Ruíz, C. (2013). *Instrumentos de Investigación Educativa: procedimientos para su diseño y validación*. Houston, Texas: DANAGA Training and Consulting.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, W. (2016). *Análisis de la implementación del presupuesto por resultados en Guatemala*. Tesis para optar al Grado de Magister en Gestión y Políticas Públicas, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial, Santiago de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/143520>
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 11(2), 71-93. Recuperado el 27 de abril de 2023, de <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/download/1349/816/3665>
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.
- Sosa, D. (2011). *Administración por Calidad: Un modelo de calidad total para las empresas*. México: Editorial Limusa.
- Terry, F. (2017). *Gestión del presupuesto por resultados y programa nacional de saneamiento urbano en los gobiernos locales, Lima 2015*. Tesis para optar el grado académico de

- Doctor en gestión pública y gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4616/Terry_POF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35), 57-76. Recuperado el 27 de 4 de 2023, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Treviño, N., & Abreu, J. (2017). Trabajo en equipo, grupos de trabajo y la perspectiva de competencia. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 405-422. Recuperado el 26 de Abril de 2023, de [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- Trigoso, R. (2021). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima 2019*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>
- Triola, M. (2004). *Estadística*. México: Pearson.
- Valle, A. (Mayo-Junio de 2020). La planificación financiera - Una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(3), 160-166. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-160.pdf>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Zaconetta, J. (2020). *Modernización de la Gestión Pública y Calidad del Servicio en la Municipalidad de Lurigancho en el año 2019*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56672>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios de Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 17. Recuperado el 26 de abril de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
¿De qué manera la gestión de presupuesto se relaciona con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017?	Analizar la relación entre la gestión de presupuesto y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.	La gestión del presupuesto se relaciona de manera directa y significativa con la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.	Gestión del presupuesto	Programación	Orientación estratégica	Ámbito de estudio UNSAAC-Ciudad Universitaria Perayoc Av. De la Cultura N° 733, Cusco, Cusco. Tipo de investigación Aplicada Enfoque de investigación Cuantitativa Nivel de investigación Descriptivo-correlacional Diseño de investigación No experimental- transversal Unidad de análisis Docentes-administrativos-egresados Población de estudio 3073 Muestra Probabilística y aleatoria Docentes: 111 Administrativos: 68 Egresados: 50 Total 229 Técnicas e instrumentos de recolección de información Encuesta-cuestionario Fiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación. Estadístico-descriptivo Chi Cuadrado R. de Spearman	
					Evaluación de los resultados anteriores		
				Formulación	Determinación de la estructura funcional y programática del presupuesto.		
					Vinculación de proyectos a las categorías presupuestarias		
				Aprobación	Aprobación del Presupuesto Institucional de apertura.		
					Límite máximo de ingresos y gastos		
				Ejecución	Programas operativos		
					Asignación de recursos		
				Evaluación	Metas		
					Análisis de variaciones		
				Informe crítico de los resultados			
¿En qué medida las dimensiones de la gestión de presupuesto se relacionan con la calidad de las interacciones del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017?	Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de presupuesto y la calidad de las interacciones del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.	La gestión del presupuesto se relaciona directa y significativamente con la calidad de las interacciones del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.	Calidad de servicio	Calidad de las interacciones (relación usuario-organización)	Cumplimiento del servicio		
¿En qué medida las dimensiones de la gestión de presupuesto se relacionan con la calidad del resultado del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017?	Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de presupuesto y la calidad del resultado del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.	La gestión del presupuesto se relaciona directa y significativamente con la calidad del resultado del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.			Calidad de resultado (experiencias y satisfacción del usuario)		Atención individualizada
							Comprensión de necesidades
				Disposición			
¿En qué medida las dimensiones de la gestión de presupuesto se relacionan con la calidad del ambiente físico donde labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017?	Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de presupuesto y la calidad del ambiente físico donde labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.	La gestión del presupuesto se relaciona directa y significativa con la calidad del ambiente físico donde labora el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2017.		Calidad del entorno o ambiente físico (elementos tangibles y físicos)	Conocimientos		
					Atención		
					Apariencia de las instalaciones		
					Implementación de equipos		
					Personal y materiales de comunicación		

ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrucciones

Estimado colega pongo a su disposición una encuesta (confidencial) con proposiciones que brindarán información valiosa para identificar el grado de gestión del presupuesto y su influencia en la calidad del servicio. Por ello le agradezco completar la información requerida de la manera más objetiva posible. Anticipadamente el agradecimiento del caso. Antes de contestar, lea con atención cada proposición y luego marque con una "X" la respuesta que crea conveniente.

Datos generales

1. Sexo: Femenino () Masculino ()
2. **Años de servicio:**.....
3. **Edad:**.....
4. Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

I. CUESTIONARIO DE GESTIÓN EL PRESUPUESTO

Dimen- siones	Indicadores	N°	Preguntas/Items	Escala de valoración				
				(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
Programación	Orientación estratégica	1.	Los objetivos institucionales están bien definidos, de manera que se percibe una atención satisfactoria en las distintas dependencias.	1	2	3	4	5
		2.	El presupuesto de la universidad implementa estrategias bien definidas que contribuyen a mejorar la calidad educativa.	1	2	3	4	5
	Evaluación de los resultados anteriores	3.	Los resultados de la evaluación del período anterior se consideran para mejorar los objetivos del siguiente período.	1	2	3	4	5
		4.	Los resultados del período anterior ofrecen información suficiente para aplicar correctivos en el siguiente período, es decir que se percibe una mejora en el servicio.	1	2	3	4	5
Formulación	Programas operativos	5.	La implementación de actividades y programas operativos institucionales se realizan en los períodos establecidos.	1	2	3	4	5
		6.	Los programas operativos institucionales son utilizados para planificar las actividades administrativas y académicas, lo cual contribuye a mejorar la atención en las dependencias de la universidad.	1	2	3	4	5
	Asignación de recursos	7.	La asignación de recursos se hace a partir de las actividades previstas en las metas institucionales, de manera que se percibe satisfacción del servicio.	1	2	3	4	5
		8.	Se analiza y pone en conocimiento de la comunidad universitaria el costo de oportunidad de cada proyecto, entendiéndose que el costo de oportunidad aquellos ingresos que dejan de obtenerse no dedicar los recursos disponibles a otras actividades diferentes a las que se emprenden.	1	2	3	4	5
Aprobación	Descripción de funciones y cargos	9.	Cada integrante de la organización conoce cuál es su responsabilidad a la hora de desarrollar el presupuesto.	1	2	3	4	5
		10.	Existen descripciones de cargos adecuadas y detalladas para las personas encargadas en la elaboración del presupuesto.	1	2	3	4	5
	Evaluación del desempeño	11.	La elaboración del presupuesto y sus resultados es un indicador utilizado de la eficiencia del personal.	1	2	3	4	5
		12.	Se utiliza la evaluación de desempeño para determinar debilidades del personal encargado de preparar el presupuesto.	1	2	3	4	5

Ejecución	Informes de ejecución periódicos	13.	Se ejecutan informes por medio del cual se documentan las decisiones, el cual es de conocimiento de la comunidad universitaria.	1	2	3	4	5
		14.	El control periódico de los procesos se ejecuta a través de los respectivos documentos y con participación de la comunidad universitaria.	1	2	3	4	5
	Informes de ejecución acumulativos	15.	Los informes de actuación acumulativos son utilizados para representar el estado de los procesos presupuestarios de manera parcial.	1	2	3	4	5
		16.	Los diferentes departamentos y direcciones participan en el desarrollo de los informes de ejecución acumulativos.	1	2	3	4	5
Evaluación	Metas	17.	Se elaboran informes de desempeño mensual.	1	2	3	4	5
		18.	Se elaboran informes de desempeño Trimestral.	1	2	3	4	5
		19.	Se elaboran informes de desempeño anual.	1	2	3	4	5
		20.	Toda meta alcanzada fue previamente programada.	1	2	3	4	5
	Análisis de variaciones	21.	Se reportan las variaciones entre planificado y ejecutado.	1	2	3	4	5
		22.	El análisis de las variaciones justifica a la organización las desviaciones encontradas	1	2	3	4	5
	Informe crítico de los resultados	23.	El análisis de las variaciones justifica a la organización las desviaciones encontradas.	1	2	3	4	5
		24.	El respectivo informe de resultados anual ofrece los elementos suficientes para orientar los cambios en próximos periodos.	1	2	3	4	5

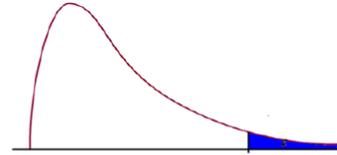
II. CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensiones	Indicadores	N.º	Preguntas/Ítems	Escala de valoración				
				(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) Algunas veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Calidad de las interacciones (relación usuario-organización)	Cumplimiento del servicio	1	Las dependencias y oficinas cumplen con la atención según los periodos establecidos, es decir que no existen demoras.	1	2	3	4	5
		2	Cuando tiene un problema, la institución tiene un sincero interés por resolverlo.	1	2	3	4	5
		3	La institución desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.	1	2	3	4	5
	Atención individualizada	4	La institución proporciona sus servicios en los horarios establecidos.	1	2	3	4	5
		5	La institución mantiene informados a los usuarios sobre los horarios de atención.	1	2	3	4	5
		6	En caso de ser necesario la universidad le ofrece una atención individualizada.	1	2	3	4	5
	Comprensión de necesidades	7	Las dependencias estratégicas cuentan con personal que le brindan atención personalizada.	1	2	3	4	5
		8	El personal administrativo se preocupa por brindarle un servicio adecuado.	1	2	3	4	5
		9	10Existe una especial atención de personas con discapacidad, embarazadas y adultos mayores.	1	2	3	4	5
Calidad de resultado (experiencias y satisfacción del usuario)	Disposición	10	Los trabajadores de las oficinas y dependencias le brindan el servicio con prontitud.	1	2	3	4	5
		11	Los trabajadores siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.	1	2	3	4	5
		12	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.	1	2	3	4	5
	Conocimientos	13	La atención de los trabajadores le inspira confianza en el servicio.	1	2	3	4	5
		14	Los trabajadores cuentan con el conocimiento para responder sus consultas o dudas respecto al trámite a realizar.	1	2	3	4	5
	Atención	15	Los trabajadores atienden siempre con cortesía.	1	2	3	4	5
16		Tiene la seguridad de que sus trámite se realizará en las fechas establecidas.	1	2	3	4	5	
Calidad del entorno o ambiente físico (elementos tangibles y físicos)	Apariencia de las instalaciones	17	Las instalaciones físicas de las dependencias de la Universidad son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
		18	La distribución de la oficina contribuye a mejorar la atención del usuario.	1	2	3	4	5
		19	Las edificaciones cuentan con las señalizaciones en caso de emergencias.	1	2	3	4	5
	Implementación de equipos	20	La apariencia de los equipos de cómputo de las dependencias de la Universidad es moderna.	1	2	3	4	5
		21	Los proyectores se encuentran operativos en las distintas aulas de la Universidad.	1	2	3	4	5
	Personal y materiales de comunicación	22	La presentación de la indumentaria del personal que atiende en las oficinas y dependencias de la universidad es la más adecuada.	1	2	3	4	5

ANEXO 3. TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE CHI CUADRADO SEGÚN NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Distribución Chi-cuadrada

En las columnas se encuentran las áreas bajo la curva a la derecha.



g.l.	$\chi^2_{0.995}$	$\chi^2_{0.990}$	$\chi^2_{0.975}$	$\chi^2_{0.95}$	$\chi^2_{0.9}$	$\chi^2_{0.1}$	$\chi^2_{0.05}$	$\chi^2_{0.025}$	$\chi^2_{0.01}$	$\chi^2_{0.005}$
1	3.9E-05	0.0002	0.0010	0.0039	0.0158	2.7055	3.8415	5.0239	6.6349	7.8794
2	0.0100	0.0201	0.0506	0.1026	0.2107	4.6052	5.9915	7.3778	9.2103	10.5966
3	0.0717	0.1148	0.2158	0.3518	0.5844	6.2514	7.8147	9.3484	11.3449	12.8382
4	0.2070	0.2971	0.4844	0.7107	1.0636	7.7794	9.4877	11.1433	13.2767	14.8603
5	0.4117	0.5543	0.8312	1.1455	1.6103	9.2364	11.0705	12.8325	15.0863	16.7496
6	0.6757	0.8721	1.2373	1.6354	2.2041	10.6446	12.5916	14.4494	16.8119	18.5476
7	0.9893	1.2390	1.6899	2.1673	2.8331	12.0170	14.0671	16.0128	18.4753	20.2777
8	1.3444	1.6465	2.1797	2.7326	3.4895	13.3616	15.5073	17.5345	20.0902	21.9550
9	1.7349	2.0879	2.7004	3.3251	4.1682	14.6837	16.9190	19.0228	21.6660	23.5894
10	2.1559	2.5582	3.2470	3.9403	4.8652	15.9872	18.3070	20.4832	23.2093	25.1882
11	2.6032	3.0535	3.8157	4.5748	5.5778	17.2750	19.6751	21.9200	24.7250	26.7568
12	3.0738	3.5706	4.4038	5.2260	6.3038	18.5493	21.0261	23.3367	26.2170	28.2995
13	3.5650	4.1069	5.0088	5.8919	7.0415	19.8119	22.3620	24.7356	27.6882	29.8195
14	4.0747	4.6604	5.6287	6.5706	7.7895	21.0641	23.6848	26.1189	29.1412	31.3193
15	4.6009	5.2293	6.2621	7.2609	8.5468	22.3071	24.9958	27.4884	30.5779	32.8013
16	5.1422	5.8122	6.9077	7.9616	9.3122	23.5418	26.2962	28.8454	31.9999	34.2672
17	5.6972	6.4078	7.5642	8.6718	10.0852	24.7690	27.5871	30.1910	33.4087	35.7185
18	6.2648	7.0149	8.2307	9.3905	10.8649	25.9894	28.8693	31.5264	34.8053	37.1565
19	6.8440	7.6327	8.9065	10.1170	11.6509	27.2036	30.1435	32.8523	36.1909	38.5823
20	7.4338	8.2604	9.5908	10.8508	12.4426	28.4120	31.4104	34.1696	37.5662	39.9968
21	8.0337	8.8972	10.2829	11.5913	13.2396	29.6151	32.6706	35.4789	38.9322	41.4011
22	8.6427	9.5425	10.9823	12.3380	14.0415	30.8133	33.9244	36.7807	40.2894	42.7957
23	9.2604	10.1957	11.6886	13.0905	14.8480	32.0069	35.1725	38.0756	41.6384	44.1813
24	9.8862	10.8564	12.4012	13.8484	15.6587	33.1962	36.4150	39.3641	42.9798	45.5585
25	10.5197	11.5240	13.1197	14.6114	16.4734	34.3816	37.6525	40.6465	44.3141	46.9279
26	11.1602	12.1981	13.8439	15.3792	17.2919	35.5632	38.8851	41.9232	45.6417	48.2899
27	11.8076	12.8785	14.5734	16.1514	18.1139	36.7412	40.1133	43.1945	46.9629	49.6449
28	12.4613	13.5647	15.3079	16.9279	18.9392	37.9159	41.3371	44.4608	48.2782	50.9934
29	13.1211	14.2565	16.0471	17.7084	19.7677	39.0875	42.5570	45.7223	49.5879	52.3356
30	13.7867	14.9535	16.7908	18.4927	20.5992	40.2560	43.7730	46.9792	50.8922	53.6720
40	20.7065	22.1643	24.433	26.5093	29.0505	51.8051	55.7585	59.3417	63.6907	66.7660
50	27.9907	29.7067	32.3574	34.7643	37.6886	63.1671	67.5048	71.4202	76.1539	79.4900
60	35.5345	37.4849	40.4817	43.188	46.4589	74.3970	79.0819	83.2977	88.3794	91.9517
70	43.2752	45.4417	48.7576	51.7393	55.3289	85.5270	90.5312	95.0232	100.425	104.215
80	51.1719	53.5401	57.1532	60.3915	64.2778	96.5782	101.879	106.629	112.329	116.321
90	59.1963	61.7541	65.6466	69.1260	73.2911	107.565	113.145	118.136	124.116	128.299
100	67.3276	70.0649	74.2219	77.9295	82.3581	118.498	124.342	129.561	135.807	140.169

Al dar el valor de la probabilidad y tener como respuesta el valor del eje x, se denomina distribución inversa, es por eso que la función en excel es la siguiente

=prueba.chi.inv(prob, gl)

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

(De acuerdo a Reyes y Hernández – Moncada, 2021)

DOI: [10.13140/RG.2.2.26812.36486](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.26812.36486)

Respetable juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que forma parte de la investigación denominada: "Gestión de presupuesto y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2017"

La evaluación de los instrumentos cuantitativos de investigación por parte del Juicio de Expertos es de gran relevancia para lograr la validación de los resultados obtenidos, para tal fin se propone su revisión utilizando cinco criterios básicos para evaluar cada una de las interrogantes, estos son: suficiencia, claridad, coherencia, importancia y pertinencia, a efecto de asegurar el cumplimiento del objetivo propuesto. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

Información sobre el Juez:

Nombre y apellidos del Juez: Roger Venero Gibaja

Formación Académica: Lic. Administración

Áreas de Experiencia Profesional: Dir. Planificación,

Función Actual: Profesor PR,

Institución Académica: UNSAAC -

Información sobre la Investigación:

Objetivo de la Investigación: Determinar la relación entre la gestión de presupuesto y la calidad de servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2017.

Información sobre el Instrumento:

Se entregó el proyecto de investigación y la matriz de consistencia: Si (x) No ()

Instrumento de recolección de Información: Cuestionario dirigido

Técnica de interrogación empleada: preguntas cerradas con escala de Likert

Finalidad de la evaluación: Efectuar la validación del contenido del instrumento propuesto, a través de una revisión técnica-conceptual por parte del juicio de expertos, como elemento determinante en el proceso de fiabilidad de la investigación.

Lugar y Fecha de la Evaluación del Instrumento:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

De acuerdo con los siguientes indicadores evalúe cada uno de los ítems propuestos según corresponda.

criterio	Descripción	Calificación	Indicador
Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Los ítems son suficientes • Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. • Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. • Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • El ítem es claro, tiene la semántica y sintaxis adecuada. • Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. • El ítem requiere bastantes modificaciones o una revisión muy grande en el uso de las palabras, su redacción o complemento en la escritura. • El ítem no es claro.
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. • El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. • El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. • El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
Importancia	El ítem es esencial, significa que sí contribuye a entender bien el objeto de estudio.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • El ítem es muy relevante y debe ser incluido. • El ítem es relativamente importante. • El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste evalúa. • El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la comprensión de la dimensión.
Pertinencia	El ítem es relevante por su estrecha relación con el propósito establecido.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • El ítem es altamente pertinente y debe ser incluido. • El ítem es relativamente pertinente en sus implicaciones. • El ítem tiene alguna pertinencia, sin embargo, refleja de manera muy vaga su pertinencia con el propósito citado. • El ítem puede ser eliminado sin que afecte el análisis o el cumplimiento de propósito del estudio.

PLANTILLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de Gestión del Presupuesto y Calidad del Servicio

Dimensiones	Subdimensiones	N°	Indicadores	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	IMPORTANCIA	PERTINENCIA	Observación
Programación	Orientación estratégica	1	Los objetivos institucionales están bien definidos, de manera que se percibe una atención satisfactoria en las distintas dependencias.						
		2	El presupuesto de la universidad implementa estrategias bien definidas que contribuyen a mejorar la calidad educativa.						
	Evaluación de los resultados anteriores	3	Los resultados de la evaluación del periodo anterior se consideran para mejorar los objetivos del siguiente periodo.						
		4	Los resultados del periodo anterior ofrecen información suficiente para aplicar correctivos en el siguiente periodo, es decir que se percibe una mejora en el servicio.						
Formulación	Programas operativos	5	La implementación de actividades y programas operativos institucionales se realizan en los periodos establecidos.						
		6	Los programas operativos institucionales son utilizados para planificar las actividades administrativas y académicas, lo cual contribuye a mejorar la atención en las dependencias de la universidad.						
	Asignación de recursos	7	La asignación de recursos se hace a partir de las actividades previstas en las metas institucionales, de manera que se percibe satisfacción del servicio.						
		8	Se analiza y pone en conocimiento de la comunidad universitaria el costo de oportunidad de cada proyecto, entendiéndose que el costo de oportunidad aquellos ingresos que dejan de obtenerse no dedicar los recursos disponibles a otras actividades diferentes a las que se emprenden.						
Aprobación	Descripción de funciones y cargos	9	Cada integrante de la organización conoce cuál es su responsabilidad a la hora de desarrollar el presupuesto.						
		10	Existen descripciones de cargos adecuadas y detalladas para las personas encargadas en la elaboración del presupuesto.						
	Evaluación del desempeño	11	La elaboración del presupuesto y sus resultados es un indicador utilizado de la eficiencia del personal.						
		12	Se utiliza la evaluación de desempeño para determinar debilidades del personal encargado de preparar el presupuesto.						
Ejecución	Informes de ejecución periódicos	13	Se ejecutan informes por medio del cual se documentan las decisiones, el cual es de conocimiento de la comunidad universitaria.						
		14	El control periódico de los procesos se ejecuta a través de los respectivos documentos y con participación de la comunidad universitaria.						

	Informes de ejecución acumulativos	15	Los informes de actuación acumulativos son utilizados para representar el estado de los procesos presupuestarios de manera parcial.						
		16	Los diferentes departamentos y direcciones participan en el desarrollo de los informes de ejecución acumulativos.						
Evaluación	Metas	17	Se elaboran informes de desempeño mensual.						
		18	Se elaboran informes de desempeño Trimestral.						
		19	Se elaboran informes de desempeño anual.						
		20	Toda meta alcanzada fue previamente programada.						
	Análisis de variaciones	21	Se reportan las variaciones entre planificado y ejecutado.						
		22	El análisis de las variaciones justifica a la organización las desviaciones encontradas.						
	Informe crítico de los resultados	23	El análisis de las variaciones justifica a la organización las desviaciones encontradas.						
		24	El respectivo informe de resultados anual ofrece los elementos suficientes para orientar los cambios en próximos periodos.						

Cuestionario de Percepción de la Calidad del Servicio

Dimensiones	Subdimensiones	N°	Indicadores	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	IMPORTANCIA	PERTINENCIA	Observación
Relación usuario-organización	Cumplimiento del servicio	1	Las dependencias y oficinas cumplen con la atención según los periodos establecidos, es decir que no existen demoras.						
		2	Cuando tiene un problema, la institución tiene un sincero interés por resolverlo.						
		3	La institución desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.						
	Atención individualizada	4	La institución proporciona sus servicios en los horarios establecidos.						
		5	La institución mantiene informados a los usuarios sobre los horarios de atención.						
		6	En caso de ser necesario la universidad le ofrece una atención individualizada.						
	Comprensión de necesidades	7	Las dependencias estratégicas cuentan con personal que le brindan atención personalizada.						
		8	El personal administrativo se preocupa por brindarle un servicio adecuado.						
		9	10Existe una especial atención de personas con discapacidad, embarazadas y adultos mayores.						
Experiencias y satisfacción del usuario	Disposición	10	Los trabajadores de las oficinas y dependencias le brindan el servicio con prontitud.						
		11	Los trabajadores siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.						
		12	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.						
	Conocimientos	13	La atención de los trabajadores le inspira confianza en el servicio.						
		14	Los trabajadores cuentan con el conocimiento para responder sus consultas o dudas respecto al trámite a realizar.						
	Atención	15	Los trabajadores atienden siempre con cortesía.						
16		Tiene la seguridad de que sus trámite se realizará en las fechas establecidas.							
Elementos tangibles y físicos	Apariencia de las instalaciones	17	Las instalaciones físicas de las dependencias de la Universidad son visualmente atractivas.						
		18	La distribución de la oficina contribuye a mejorar la atención del usuario.						
		19	Las edificaciones cuentan con las señalizaciones en caso de emergencias.						
	Implementación de equipos	20	La apariencia de los equipos de cómputo de las dependencias de la Universidad es moderna.						
		21	Los proyectores se encuentran operativos en las distintas aulas de la Universidad.						
Personal y materiales de comunicación	22	La presentación de la indumentaria del personal que atiende en las oficinas y dependencias de la universidad es la más adecuada.							

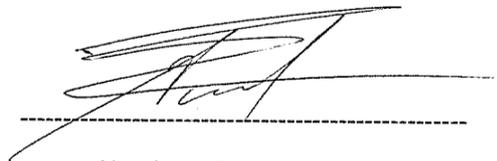
¿En su opinión, considera que existirá alguna otra dimensión o categoría que forma parte del constructo teórico, misma que debería ser evaluada?, ¿Cuál?

Opinión sobre su aplicabilidad:

Aplicable ()

Aplicable Después de Corregir ()

No Aplicable ()



Nombre y Firma del Juez

VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

(De acuerdo a Reyes y Hernández – Moncada, 2021)

DOI: 10.13140/RG.2.2.26812.36486

Respetable juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que forma parte de la investigación denominada:

"Gestión de Presupuesto y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2017"

La evaluación de los instrumentos cuantitativos de investigación por parte del Juicio de Expertos es de gran relevancia para lograr la validación de los resultados obtenidos, para tal fin se propone su revisión utilizando cinco criterios básicos para evaluar cada una de las interrogantes, estos son: suficiencia, claridad, coherencia, importancia y pertinencia, a efecto de asegurar el cumplimiento del objetivo propuesto. Agradecemos de antemano su valiosa colaboración.

Información sobre el Juez:

Nombre y apellidos del Juez: Mercedes Pinto Castillo

Formación Académica: Economista

Áreas de Experiencia Profesional: _____

Función Actual: Jefe de la oficina de Planeamiento y Presupuesto

Institución Académica: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

Información sobre la Investigación:

Objetivo de la Investigación: Determinar la relación entre la gestión de presupuesto y la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2017.

Información sobre el Instrumento:

Se entregó el proyecto de investigación y la matriz de consistencia: Si (x) No ()

Instrumento de recolección de Información: Cuestionario dirigido

Técnica de interrogación empleada: preguntas cerradas con escala de Likert

Finalidad de la evaluación: Efectuar la validación del contenido del instrumento propuesto, a través de una revisión técnica-conceptual por parte del juicio de expertos, como elemento determinante en el proceso de fiabilidad de la investigación.

Lugar y Fecha de la Evaluación del Instrumento:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

De acuerdo con los siguientes indicadores evalúe cada uno de los ítems propuestos según corresponda.

criterio	Descripción	Calificación	Indicador
Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • Los ítems son suficientes • Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. • Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. • Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • El ítem es claro, tiene la semántica y sintaxis adecuada. • Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. • El ítem requiere bastantes modificaciones o una revisión muy grande en el uso de las palabras, su redacción o complemento en la escritura. • El ítem no es claro.
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. • El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. • El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. • El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
Importancia	El ítem es esencial, significa que sí contribuye a entender bien el objeto de estudio.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • El ítem es muy relevante y debe ser incluido. • El ítem es relativamente importante. • El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste evalúa. • El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la comprensión de la dimensión.
Pertinencia	El ítem es relevante por su estrecha relación con el propósito establecido.	4. Alto Nivel 3. Nivel Moderado 2. Bajo Nivel 1. No cumple con el criterio	<ul style="list-style-type: none"> • El ítem es altamente pertinente y debe ser incluido. • El ítem es relativamente pertinente en sus implicaciones. • El ítem tiene alguna pertinencia, sin embargo, refleja de manera muy vaga su pertinencia con el propósito citado. • El ítem puede ser eliminado sin que afecte el análisis o el cumplimiento de propósito del estudio.

PLANTILLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de Gestión del Presupuesto y Calidad del Servicio

Dimensiones	Subdimensiones	N°	Indicadores	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	IMPORTANCIA	PERTINENCIA	Observación
Programación	Orientación estratégica	1	Los objetivos institucionales están bien definidos, de manera que se percibe una atención satisfactoria en las distintas dependencias.						
		2	El presupuesto de la universidad implementa estrategias bien definidas que contribuyen a mejorar la calidad educativa.						
	Evaluación de los resultados anteriores	3	Los resultados de la evaluación del periodo anterior se consideran para mejorar los objetivos del siguiente periodo.						
		4	Los resultados del periodo anterior ofrecen información suficiente para aplicar correctivos en el siguiente periodo, es decir que se percibe una mejora en el servicio.						
Formulación	Programas operativos	5	La implementación de actividades y programas operativos institucionales se realizan en los periodos establecidos.						
		6	Los programas operativos institucionales son utilizados para planificar las actividades administrativas y académicas, lo cual contribuye a mejorar la atención en las dependencias de la universidad.						
	Asignación de recursos	7	La asignación de recursos se hace a partir de las actividades previstas en las metas institucionales, de manera que se percibe satisfacción del servicio.						
		8	Se analiza y pone en conocimiento de la comunidad universitaria el costo de oportunidad de cada proyecto, entendiéndose que el costo de oportunidad aquellos ingresos que dejan de obtenerse no dedicar los recursos disponibles a otras actividades diferentes a las que se emprenden.						
Aprobación	Descripción de funciones y cargos	9	Cada integrante de la organización conoce cuál es su responsabilidad a la hora de desarrollar el presupuesto.						
		10	Existen descripciones de cargos adecuadas y detalladas para las personas encargadas en la elaboración del presupuesto.						
	Evaluación del desempeño	11	La elaboración del presupuesto y sus resultados es un indicador utilizado de la eficiencia del personal.						
		12	Se utiliza la evaluación de desempeño para determinar debilidades del personal encargado de preparar el presupuesto.						
Ejecución	Informes de ejecución periódicos	13	Se ejecutan informes por medio del cual se documentan las decisiones, el cual es de conocimiento de la comunidad universitaria.						
		14	El control periódico de los procesos se ejecuta a través de los respectivos documentos y con participación de la comunidad universitaria.						

	Informes de ejecución acumulativos	15	Los informes de actuación acumulativos son utilizados para representar el estado de los procesos presupuestarios de manera parcial.						
		16	Los diferentes departamentos y direcciones participan en el desarrollo de los informes de ejecución acumulativos.						
Evaluación	Metas	17	Se elaboran informes de desempeño mensual.						
		18	Se elaboran informes de desempeño Trimestral.						
		19	Se elaboran informes de desempeño anual.						
		20	Toda meta alcanzada fue previamente programada.						
	Análisis de variaciones	21	Se reportan las variaciones entre planificado y ejecutado.						
		22	El análisis de las variaciones justifica a la organización las desviaciones encontradas.						
	Informe crítico de los resultados	23	El análisis de las variaciones justifica a la organización las desviaciones encontradas.						
		24	El respectivo informe de resultados anual ofrece los elementos suficientes para orientar los cambios en próximos periodos.						

GA

Cuestionario de Percepción de la Calidad del Servicio

Dimensiones	Subdimensiones	N°	Indicadores	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	IMPORTANCIA	PERTINENCIA	Observación
Relación usuario-organización	Cumplimiento del servicio	1	Las dependencias y oficinas cumplen con la atención según los periodos establecidos, es decir que no existen demoras.						
		2	Cuando tiene un problema, la institución tiene un sincero interés por resolverlo.						
		3	La institución desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.						
	Atención individualizada	4	La institución proporciona sus servicios en los horarios establecidos.						
		5	La institución mantiene informados a los usuarios sobre los horarios de atención.						
		6	En caso de ser necesario la universidad le ofrece una atención individualizada.						
	Comprensión de necesidades	7	Las dependencias estratégicas cuentan con personal que le brindan atención personalizada.						
		8	El personal administrativo se preocupa por brindarle un servicio adecuado.						
		9	10Existe una especial atención de personas con discapacidad, embarazadas y adultos mayores.						
Experiencias y satisfacción del usuario	Disposición	10	Los trabajadores de las oficinas y dependencias le brindan el servicio con prontitud.						
		11	Los trabajadores siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.						
		12	Los trabajadores nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.						
	Conocimientos	13	La atención de los trabajadores le inspira confianza en el servicio.						
		14	Los trabajadores cuentan con el conocimiento para responder sus consultas o dudas respecto al trámite a realizar.						
	Atención	15	Los trabajadores atienden siempre con cortesía.						
16		Tiene la seguridad de que sus trámite se realizará en las fechas establecidas.							
Elementos tangibles y físicos	Apariencia de las instalaciones	17	Las instalaciones físicas de las dependencias de la Universidad son visualmente atractivas.						
		18	La distribución de la oficina contribuye a mejorar la atención del usuario.						
		19	Las edificaciones cuentan con las señalizaciones en caso de emergencias.						
	Implementación de equipos	20	La apariencia de los equipos de cómputo de las dependencias de la Universidad es moderna.						
		21	Los proyectores se encuentran operativos en las distintas aulas de la Universidad.						
Personal y materiales de comunicación	22	La presentación de la indumentaria del personal que atiende en las oficinas y dependencias de la universidad es la más adecuada.							

¿En su opinión, considera que existirá alguna otra dimensión o categoría que forma parte del constructo teórico, misma que debería ser evaluada?, ¿Cuál?

Opinión sobre su aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable Después de Corregir

No Aplicable

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO



Mgt. Mercedes Pinto Castillo
JEFE

Nombre y Firma del Juez

ANEXO N° 5

Propuesta para el mejoramiento de la gestión del presupuesto y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

1. Introducción

La mejora de la calidad del servicio y de la propia gestión del presupuesto puede darse solamente si es que existe voluntad política para efectuarlo por parte de las autoridades universitarias, quienes deben encargar a una unidad orgánica determinada (puede ser la Oficina de Modernización Administrativa, Unidad de presupuesto o la que haga sus veces) para que realice un seguimiento del proceso de mejora.

Es conveniente que la presente propuesta de mejora sea parte del plan operativo de la unidad encargada, además de contar con el presupuesto determinado y las personas encargadas para lograr la efectividad de las propuestas. Por otro lado, la gestión de presupuesto sigue su propio proceso de acuerdo a la normatividad existente, de lo que se trata fundamentalmente, es que se cumplan los plazos, las actividades, se hagan intervenir a todos los agentes comprometidos y se realicen considerando los componentes de calidad (calidad de las interacciones, calidad de resultado y calidad del entorno o ambiente físico), lo que significa que tanto la programación, la formulación, la aprobación, la ejecución y la evaluación deberán efectuarse cuidando las interacciones, los resultados y en un entorno adecuado.

2. Diagnóstico

2.1. Gestión del presupuesto

La investigación realizada ha permitido demostrar que en general la gestión del presupuesto es percibida por el personal docente y administrativo como: adecuado 49.93%; poco adecuado 51.96% e inadecuado 1.12%. Es decir que solamente un 50% del personal está satisfecho con dicha gestión. En cuanto a las dimensiones de la gestión del presupuesto se ha encontrado que la programación es percibida como: adecuado 60.89%, poco adecuado 31.28% e inadecuado 7.82%, lo que significa que existe una proporción mayor

de docentes y personal administrativo que se encuentra satisfecho con la programación presupuestal. En cuanto a la formulación presupuestal se ha encontrado que un 30.73% considera que es adecuado, un 68.16% que es poco adecuado y un 1.12% que es inadecuado. Esto significa que la formulación presupuestal es percibida mayoritariamente como poco adecuado, es decir, que requiere una mejor gestión. En cuanto a la aprobación presupuestal el estudio ha permitido encontrar que un 29.61% considera que es adecuado, un 64.25% que es poco adecuado y un 6.15% que es inadecuado, lo que significa que la aprobación presupuestal cuenta con mayores niveles de satisfacción probablemente debido a que dicha aprobación es ejecutada por órganos externos a la universidad. En cuanto a la ejecución presupuestal se ha encontrado que el 64.25% considera que es adecuado, un 38.64% poco adecuado y un 1.12% como inadecuado. Esto significa que la mayor parte de los encuestados se encuentran satisfechos con la ejecución presupuestal. En cuanto a la evaluación presupuestal se ha encontrado que el 54.19% de los encuestados considera que es adecuado, el 39.11% que es poco adecuado y el 6.70% que es inadecuado, lo que significa que un poco más de la mitad del personal está satisfecho con la evaluación presupuestal, no obstante, una parte importante de los mismos considera que existen deficiencias que se deben mejorar.

2.2. Calidad de servicio

Respecto a la calidad del servicio, la investigación ha permitido determinar que un 41.05% de los encuestados considera que es alta, un 52.84% que es medio y un 6.11% que es bajo. Estos resultados indican que un poco más de la mitad del personal encuestado considera que existen deficiencias de calidad de servicio. En cuanto a la dimensión calidad de interacciones, un 50.22% considera que es alta, un 40.61% que es media y un 9.17% que es baja, esto significa que para la mitad de los usuarios la calidad de las interacciones desarrolladas por el personal administrativo es alta, pero para una parte importante de los mismos adolece de algunas deficiencias y requieren de una mejora. En lo que se refiere a la calidad de resultados un 43.67% señala que es alta, un 45.85% señala que es media y un 10.48% señala que es baja; esto significa que la mayor parte del personal encuestado se encuentra insatisfecho con la calidad de resultados. En cuanto a la calidad de entorno o ambiente físico el 39.30% de los encuestados considera que es alta, un 58.52% considera

que es media y un 2.18% señala que es baja. Estos resultados, indican que la mayor parte de los encuestados considera que existen deficiencias en el entorno o ambiente físico.

Además, la investigación ha permitido demostrar que existe una correlación estadística positiva y significativa entre la gestión del presupuesto y la calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Es decir, que ambas variables son interdependientes, de tal manera que una variación en la primera significa también una variación en la segunda, en sentido positivo.

3. Propuesta de mejora de la calidad del servicio en la gestión del presupuesto

Ante la situación descrita en el numeral anterior, se propone a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, incorporar en sus planes de desarrollo y en sus planes operativos anuales, una política de mejora de la calidad de los servicios del personal administrativo. Dicha política de mejora tendría los siguientes objetivos:

3.1. Objetivos de la política de mejora de la calidad

- Elevar la calidad de las interacciones entre el usuario y organización en todo el proceso de gestión administrativa incluido el proceso de gestión del presupuesto.
- Elevar la calidad de los resultados o experiencia y satisfacción de los usuarios en todo el proceso administrativo, incluido el proceso de gestión del presupuesto.
- Elevar la calidad del entorno, ambiente físico y elementos tangibles de la organización, especialmente de aquellas unidades que tienen a su cargo la gestión del presupuesto.

3.2. Programa de actividades

(Ver la página siguiente)

Tabla: Programa de actividades de la propuesta según objetivos

N°	Actividades	Meses												Unidad responsable	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
I	Calidad de interacciones														
1	Cursos de capacitación en temáticas de convivencia, multiculturalidad, empatía, comunicación, servicio público	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	Unidad de recursos humanos - URH
2	Talleres para optimizar la comunicación, coordinación y participación de todas las unidades que gestionan el presupuesto	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	DIGA y Ofic. Planeamiento y presupuesto
3	Encuestas periódicas a los usuarios para determinar su grado satisfacción con la gestión del presupuesto			x			x			x				X	Oficina de comunicación
4	Desarrollar una cultura de comunicación, respeto e integración académico-administrativa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Oficina de comunicación
II	Calidad de resultados														
5	Efectuar acciones de seguimiento y control de todas las fases del proceso de gestión presupuestal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	Oficina de planeamiento y presupuesto
6	Efectuar evaluaciones periódicas respecto a la gestión presupuestal, además de comunicarlos y publicarlos						x							X	Oficina de planeamiento y presupuesto
7	Medir la eficacia del gasto público con participación de las distintas unidades de la gestión presupuestal						x							X	DIGA Y Ofic. Planeamiento y presupuesto
8	Desarrollar acciones para implementar la cultura de eficacia y eficiencia, dando cuenta de los resultados.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	Unidad de Modernización
III	Calidad del entorno o ambiente físico														
9	Mejorar los ambientes físicos y equipamiento de las unidades que participan en la gestión presupuestal							x	x	x	x	x	x	X	Unidad de servicios generales
10	Establecer una política de orden y limpieza en todos los ambientes que participan en la gestión presupuestal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	Unidad de bienestar universitario
11	Mejorar la presentación personal de todos los trabajadores que participan en las unidades de gestión presupuestal	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	Unidad recursos humanos
12	Ejecutar obras de inversión que mejoren la infraestructura de las unidades que gestionan el presupuesto público											x	x	x	Unidad de servicios generales

Tabla: Presupuesto del programa de actividades

N°	Actividades	Parcial	Total S/
I	Calidad de interacciones		58 000
1	Cursos de capacitación en temáticas de convivencia, multiculturalidad, empatía, comunicación, servicio público	30 000	
2	Talleres para optimizar la comunicación, coordinación y participación de todas las unidades que gestionan el presupuesto	20 000	
3	Encuestas periódicas a los usuarios para determinar su grado satisfacción con la gestión del presupuesto	5 000	
4	Desarrollar una cultura de comunicación, respeto e integración académico-administrativa	3 000	
II	Calidad de resultados		75 000
5	Efectuar acciones de seguimiento y control de todas las fases del proceso de gestión presupuestal	10 000	
6	Efectuar evaluaciones periódicas respecto a la gestión presupuestal, además de comunicarlos y publicarlos	30 000	
7	Medir la eficacia del gasto público con participación de las distintas unidades de la gestión presupuestal	20 000	
8	Desarrollar acciones para implementar la cultura de eficacia y eficiencia, dando cuenta de los resultados.	15 000	
III	Calidad del entorno o ambiente físico		420 000
9	Mejorar los ambientes físicos y equipamiento de las unidades que participan en la gestión presupuestal	60 000	
10	Establecer una política de orden y limpieza en todos los ambientes que participan en la gestión presupuestal	20 000	
11	Mejorar la presentación personal de todos los trabajadores que participan en las unidades de gestión presupuestal	40 000	
12	Ejecutar obras de mejoramiento de la infraestructura de las unidades que gestionan el presupuesto público	300 000	
	TOTAL		553 000

ANEXO N° 6
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





