

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**RECURSOS PRESUPUESTALES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS EN EL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, ICA, 2021**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLERES

CCACCYA RUNTAY KATY

PANDO PEÑAFIEL CARLA JANET

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

ABOGADO

ICA – PERU

2022

Asesor

Mg. Luis Martin Pacheco Vara

Agradecimiento

A nuestro Dios que nos guío en el camino de la sabiduría y nos permitió seguir adelante sobre todas las cosas, también a nuestras familias que desde un inicio nos apoyaron y alentaron para lograr nuestros objetivos.

Dedicatoria

Nuestra tesis se la dedicamos con todo el amor y esfuerzo a nuestros hijos, que fueron nuestro motor y motivo para seguir adelante y no rendirnos en el camino.

Resumen

La investigación ha tenido como objetivo principal determinar la relación entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021. De igual manera, el estudio desarrolló un tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo correlacional, asimismo ha contado con un diseño no experimental, además 76 usuarios constituyeron la muestra, los mismos que participaron de la técnica aplicada que correspondió a la encuesta, son el cuestionario como instrumento de esta. Los resultados alcanzados han evidenciado que existió una relación significativa entre las transferencias municipales y la prestación de servicios públicos, además de una correlación positiva considerable con un valor de relación de 0.733. Asimismo, se estableció una relación significativa entre el pago de arbitrios y la prestación de servicios públicos, además de una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0.870. Concluyendo que, existió una relación significativa entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes, habiendo contado con un valor de sigma de 0.000, además se consignó una correlación positiva muy fuerte entre ambos elementos, habiendo alcanzado un valor de relación equivalente a 0.900.

Palabras clave: recursos presupuestales, pago de arbitrios, servicios, fiabilidad, seguridad.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between budgetary resources and the provision of public services in the area of transportation of the Provincial Municipality of Ica, Ica, 2021. Likewise, the study developed an observational, prospective, cross-sectional and descriptive correlational type, also it has had a non-experimental design, in addition 76 users constituted the sample, the same that participated in the applied technique that corresponded to the survey, are the questionnaire as an instrument of this. The results obtained showed that there was a significant relationship between municipal transfers and the provision of public services, as well as a considerable positive correlation with a relationship value of 0.733. Likewise, a significant relationship was established between the payment of taxes and the provision of public services, in addition to a very strong positive correlation with a value of 0.870. In conclusion, there was a significant relationship between budgetary resources and the provision of public services in the area of transportation, with a sigma value of 0.000, and a very strong positive correlation between both elements, with a relationship value equivalent to 0.900.

Palabras clave: budgetary resources, payment of taxes, services, reliability, security.

Introducción

En cuanto a términos económicos, los gastos públicas y las inversiones relacionadas con los establecimientos públicos, corresponde a contar con una coherente planificación de gastos, sobre los cuales se pueda incidir directamente en el ofrecimiento de garantías que lleguen a beneficiar la calidad vida que requiere la sociedad, dado a que dichos servicios no solo buscan el respaldo de una programación de gastos, sino que se requiere de compensar las carencias en cuanto a la sociedad, contando con un adecuado empleo de los recursos presupuestales.

La realidad de estudio ha señalado que la Municipalidad Provincial de Ica, llega a representar una serie de falencias en el área de transportes, como consecuencia de una inadecuada estrategia de inversiones, las cuales, no han satisfecho de los usuarios sus necesidades, habiendo planteado el siguiente problema de investigación ¿De qué forma los recursos presupuestales influyen en el mejoramiento del presupuesto en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021?

En referencia con los capítulos que han formado parte del estudio, se ha podido especificar a la configuración de la investigación en base al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho de la Universidad Privada San Juan Bautista, detallándose a continuación:

Capítulo I: Marco teórico, se evidenció la caracterización teórica de las variables en análisis.

Capítulo II: Problema, se contó con la caracterización de la problemática de inspección.

Capítulo III: Hipótesis y variables, se evidenciaron supuestos que han pretendido ser validados por medios estadísticos.

Capítulo IV: Metodología de la investigación, se contó con la representación

metodológica del estudio.

Capítulo V: Resultados: Se contó con la manifestación de respuesta respecto a los objetivos diseñados.

Capítulo VI: Conclusiones, se establecieron tanto las recomendaciones como las conclusiones de la investigación

Así mismo, se complementó la presente investigación con las bibliográficas y los respectivos anexos.

Índice

Caratula	I
Asesor	II
Agradecimiento	III
Dedicatoria	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
Introduccion.....	VII
Índice	IX
Informe Antiplagio (Exportado por el Software Antiplagio Urkund).....	XII
Informe Verificación de Software Antiplagio.....	XIII
Lista de tablas	XV
Lista de gráficos	XVI
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Objetivos de la investigación.....	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos.....	4
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	4
1.3.1. Justificación.....	4
1.3.2. Importancia.....	5
1.4. Delimitación	6
1.4.1. Delimitación espacial y geográfica	6
1.4.2. Delimitación temporal	6

1.4.3. Delimitación conceptual.....	6
1.5. Limitaciones	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes Internacionales	8
2.2. Marco Conceptual.....	10
2.2.1. Marco teórico.....	10
2.2.2. Definición de términos básicos.....	16
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES	18
3.1. Hipótesis General	18
3.2. Hipótesis Específicas.....	18
3.3. Variables.....	18
3.4. Operacionalización de Variables.....	19
CAPITULO IV METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	22
4.1. Tipo y Diseño de Investigación	22
4.2. Población y Muestra.....	23
4.3. Técnicas de Recolección de Datos.....	24
4.3.1. Medios de recolección de información	24
4.3.2. Análisis de resultados.....	25
CAPITULO V DISCUSIÓN Y RESULTADOS.....	26
5.1. Discusión	26
5.2. Resultados.....	30
5.2.1. Prueba de normalidad	30

5.2.2. Estadística inferencial.....	31
5.3. Análisis e interpretación de resultados.....	37
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
6.1. Conclusiones	45
6.2. Recomendaciones	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
Lista de anexos	52

Document Information

Analyzed document	TESIS CCACCYA-PANDO.docx (D144174150)
Submitted	9/16/2022 1:54:00 AM
Submitted by	Denisse Balarezo
Submitter email	denisse.balarezo@upsjb.edu.pe
Similarity	8%
Analysis address	denisse.balarezo.upsjb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS FINAL RAY ALTAMIRANO.docx Document TESIS FINAL RAY ALTAMIRANO.docx (D143205377) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com	17
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / EDWIN Y ZENAI DA.docx Document EDWIN Y ZENAI DA.docx (D110898734) Submitted by: juanj.rojas@upsjb.edu.pe Receiver: juanj.rojas.upsjb@analysis.arkund.com	1
SA	2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx Document 2. GUTIÉRREZ AIQUIPA - SULLCAHUAMÁN FLORES.docx (D124008543)	1

Entire Document

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
 FACULTAD DE DERECHO
 ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
 "RECURSOS PRESUPUESTALES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, ICA, 2021" Carátula TESIS
 PRESENTADA POR LAS BACHILLERES:
 CCACCYA RUNTAY KATY PANDO PEÑAFIEL CARLA JANET
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 ABOGADO
 ICA – PERÚ
 2022 Asesor Mg. Luis Martín Pacheco Vara
 Agradecimiento A nuestro Dios que nos guío en el camino de la sabiduría y nos permitió seguir adelante sobre todas cosas, también a nuestras familias que desde un inicio nos apoyaron y alentaron para lograr nuestros objetivos.
 Dedicatoria Nuestra tesis se la dedicamos con todo el amor y esfuerzo a nuestros hijos, que fueron nuestro motor y motivo para seguir adelante y no rendimos en el camino.
 Resumen La investigación ha tenido como
 objetivo principal determinar la relación entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021.
 De igual manera, el estudio desarrolló un tipo observacional, prospectivo, transversal y descriptivo correlacional, asimismo ha contado con un diseño no experimental, además 76 usuarios constituyeron la muestra, los mismos que participaron de la técnica aplicada que correspondió a la encuesta, son el cuestionario como instrumento de esta. Los resultados alcanzados han evidenciado que existió una relación significativa entre las transferencias municipales y la prestación de servicios públicos, además de una correlación positiva considerable con un valor de relación de 0.733. Asimismo, se estableció una relación significativa entre el pago de arbitrios y la prestación de servicios públicos, además de una correlación positiva muy fuerte con un valor de 0.870. Concluyendo que, existió una relación significativa entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes, habiendo contado con un valor de sigma de 0.000, además se consignó una correlación positiva muy fuerte entre ambos elementos, habiendo alcanzado un



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 16/09/2022

NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A):

Ccaccya Runtay Katy / Luis Martin Pacheco Vara

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
- TESIS
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
- ARTICULO
- OTROS

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: "RECURSOS PRESUPUESTALES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, ICA, 2021"

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 8 %

Conformidad Autor:

Conformidad Asesor:

Nombre: Ccaccya Runtay Katy

Nombre: Luis Martin Pacheco Vara

DNI: 47499457

DNI: 21407000

Huella:





INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 16/09/2022

NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A):

Carla Janet Pando Peñafiel / Luis Martin Pacheco Vara

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ()
- TESIS (x)
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()
- ARTICULO ()
- OTROS ()

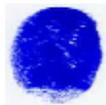
INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: “RECURSOS PRESUPUESTALES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ICA, ICA, 2021”

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 8 %

Conformidad Autor:

Nombre: Carla Janet Pando Peñafiel

DNI: 43440602



Huella:

Conformidad Asesor:

Nombre: Luis Martin Pacheco Vara

DNI: 21407000

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Asignación por Unidad Ejecutora y Fuente de Financiamiento</i>	3
Tabla 2 <i>Operacionalización de variables</i>	20
Tabla 3 <i>Pruebas de normalidad</i>	30
Tabla 4 <i>Transferencias municipales y prestación de servicios públicos</i>	31
Tabla 5 <i>Transferencias municipales y prestación de servicios públicos</i>	32
Tabla 6 <i>Pago de arbitrios y prestación de servicios públicos</i>	33
Tabla 7 <i>Pago de arbitrios y prestación de servicios públicos</i>	34
Tabla 8 <i>Recursos presupuestales y prestación de servicios públicos</i>	35
Tabla 9 <i>Recursos presupuestales y prestación de servicios públicos</i>	36
Tabla 10 <i>Análisis descriptivo de la variable “Recursos presupuestales”</i>	37
Tabla 11 <i>Análisis descriptivo de la variable “Prestación de servicios públicos”</i>	39
Tabla 12 <i>Alfa de Cronbach</i>	62

Lista de gráficos

Figura 1 <i>Transferencias municipales</i>	37
Figura 2 <i>Pago de arbitrios</i>	38
Figura 3 <i>Elementos Tangibles</i>	39
Figura 4 <i>Fiabilidad</i>	40
Figura 5 <i>Capacidad de respuesta</i>	41
Figura 6 <i>Seguridad</i>	43
Figura 7 <i>Empatía</i>	44
Figura 8 <i>Considera que el área de transportes cuenta con un presupuesto adecuado para mejorar su calidad de servicio</i>	64
Figura 9 <i>La información a la que se tiene acceso es significativa</i>	64
Figura 10 <i>Se desarrollan diferentes actividades de gestión para poder incrementar el presupuesto</i>	65
Figura 11 <i>Se informa a la población acerca de los gastos que son efectuados por el área de transportes</i>	65
Figura 12 <i>Los representantes del área de transportes permiten que</i>	66
Figura 13 <i>Los recursos recaudados y dirigidos hacia el área de transportes son sustanciales</i>	66
Figura 14 <i>La población cuenta con los recursos para poder pagar los arbitrios, con el pleno conocimiento que van dirigidos hacia el presupuesto de las diferentes áreas de la municipalidad</i>	67
Figura 15 <i>Existen políticas que buscan motivar el cumplimiento de los tributos</i> ..	68
Figura 16 <i>Se informa con regularidad los tributos recaudados</i>	68
Figura 17 <i>Considera que para la población es de vital importancia para poder estar al día con los tributos</i>	69
Figura 18 <i>Los equipos que posee el área de transportes son de gran utilidad para el usuario</i>	69
Figura 19 <i>Los ambientes del área de transportes cuentan con una presentación ordenada</i>	70
Figura 20 <i>El área de atención al público mantiene en buen estado la limpieza del</i>	

<i>ambiente</i>	70
Figura 21 <i>En la municipalidad se percibe la modernidad permanente de los equipos</i>	71
Figura 22 <i>Se percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando se realiza algún trámite o consulta</i>	72
Figura 23 <i>Cuando asiste al área de transportes, el personal demuestra interés por ayudarle a solucionar un determinado problema</i>	72
Figura 24 <i>En el área de transportes, se prestan los servicios en el tiempo comprometido</i>	73
Figura 25 <i>Cuando tiene dificultades con el tiempo, se le comprende y se le colabora</i>	73
Figura 26 <i>El personal demuestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realiza</i>	74
Figura 27 <i>Los servicios prestados en el área de transportes reflejan el compromiso de mejora de la calidad</i>	75
Figura 28 <i>Es atendido oportunamente de acuerdo con plazos establecidos</i>	75
Figura 29 <i>Los procesos de tramitación de diversos documentos son claros y precisos</i>	76
Figura 30 <i>A través de los trabajadores de la municipalidad, se brinda información precisa acerca de las actividades que le consulta</i>	76
Figura 31 <i>Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas de acuerdo con particularidades de cada usuario</i>	77
Figura 32 <i>Los horarios de atención son variados y son expuestos en diferentes turnos para facilitar el acceso a la información</i>	78
Figura 33 <i>La atención del personal demuestra alta amabilidad</i>	78
Figura 34 <i>En el área de transportes, el servicio brindado es oportuno</i>	79
Figura 35 <i>El personal del área de transportes cuenta con suficiente conocimiento para ofrecer respuesta hacia las inquietudes que se tienen</i>	79
Figura 36 <i>Los trabajadores del área de transportes tienen conocimiento práctico y técnico</i>	80

Figura 37 <i>Se evidencian equipos adecuados para poder optimizar la rapidez de la atención del usuario</i>	80
Figura 38 <i>Los horarios de apertura y cierre permiten que se ofrezca dinamismo en la atención</i>	81
Figura 39 <i>Los plazos de realización de los trámites son adecuados para los usuarios</i>	82
Figura 40 <i>El área de transporte cuenta con un buzón de sugerencias para poder rescatar las inquietudes de los usuarios</i>	82
Figura 41 <i>El área de transportes muestra interés por la prontitud de respuesta hacia los usuarios</i>	83
Figura 42 <i>Los trabajadores del área de transporte atienden de forma individual las consultas requeridas por los usuarios</i>	84

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En relación con los términos económicos, los gastos públicos y las inversiones que los establecimientos públicos, tales como las municipalidades, en sus diferentes áreas, no solo tiene que ver con una adecuada planificación, sino que dentro de ello se encuentra la planificación que esta realiza acerca de la conformación y la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía. De esta forma, es que los países desarrollados comprenden que la distribución de las riquezas tiene que hacerse, con la intención de que se pueda aumentar el nivel de confiabilidad de las personas, respecto a este tipo de instituciones, las cuales tienen que ofrecer garantías que beneficien a la calidad de vida de estas (Escudero, 2020).

Mientras que, los servicios públicos, tal y como son entendidos al día de hoy, permiten que se constituya una primera vinculación con el ciudadano y los poderes públicos, en donde el estado cuenta con la posibilidad de mantener una estructura organizativa, la cual permita que se restablezca y compensen los diferentes escenarios de calidad de vida, en donde las inversiones de estos deberán de realizarse en base a las necesidades conocidas de los ciudadanos, los cuales cuentan con un gran interés porque estos servicios puedan compensar las carencias que caracterizan a la sociedad, y siendo una clara consecuencia de un adecuado empleo de los recursos presupuestales (Flores, 2017).

En cuanto al contexto nacional, en los últimos 5 años, el sector público en el Perú, se ha caracterizado por intentar viabilizar una serie de normativa legal, con la intención de que se pueda contar con la correcta utilización y dirección de los recursos públicos, con la finalidad de que los estados financieros de este tipo de instituciones pueda contar con una regularidad y un adecuado criterio de empleo de los recursos presupuestales, en donde se ponga como supremacía el estado de viabilidad y el adecuado manejo de estos recursos. Así mismo, es que el recurso presupuestal anual, suele ser de S/157 158 747 651.00 soles, en donde estos llegan

de los siguientes ingresos: recursos ordinarios, recaudados, donaciones, por operaciones oficiales de crédito, transferencias y demás recursos (Girón, 2019).

Así mismo, se puede hacer hincapié a lo que se ha expuesto, en cuanto a la Ley N°. 28927 “Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año fiscal 2007”, en donde la incorporación de programas estratégicos presupuestales han sido los que han buscado la inclusión de metas a corto, mediano y también a largo plazo, con la intención de que los fondos puedan emplearse de una forma más inteligente y que se establezca un aporte mayoritario hacia la mejora del servicio que se le ofrece a la sociedad misma. Por los motivos expuestos, es que el Estado ha intentado buscar que los establecimientos públicos puedan contar con el seguimiento de la implementación de nuevas metodologías de gestión pública, la cual establezca el correcto funcionamiento de los programas presupuestales actuales (Iris, 2021).

En cuanto a la realidad regional, las municipios distritales y provinciales deberán de contar con la necesidad de exponer el claro cumplimiento de sus competencias y funciones, con la intención de que se pueda garantizar el saneamiento ambiental, la salud, la salubridad (Valle et al., 2020), el transporte público y demás condiciones de servicio, con la finalidad que la población pueda satisfacer las necesidades básicas en primera media, en donde la gran mayoría llega a ser de responsabilidad de la municipalidad y teniendo que contar con la complementariedad de acciones, actividades y operaciones, las cuales permiten invertir en infraestructura productiva que garantice que los servicios públicos se desarrollen con efectividad, en donde ello tiene que ver con la misión y visión que se tenga de los recursos presupuestales (Chunga, 2018).

En cuanto al presupuesto que le ha correspondido a la localidad de Ica en el año 2021, se ha registrado un total anual de S/ 100 736 068.00 soles, para lo cual se ha contado con una repartición de este presupuesto al área de transportes de S/ 5 610 578.00 soles, evidenciando un total de 0.005% del presupuesto total, en donde la falta de un plan estratégico relacionado con las inversiones y la distribución de gasto ha generado que el presupuesto no solo cuente con distorsiones (Gobierno

Regional de Ica, 2021), sino que los principales afectados han sido el sistema de transporte urbano y el planeamiento institucional, en donde el primero de estos ha estado relacionado con el desorden del transporte público que no ha mostrado evidencia de mejora ante el crecimiento de buses informales y paraderos no registrados; mientras que, ello fue consecuencia de una mala organización interna que ha carecido de control interno acerca de las competencias de área.

Tabla 1

Asignación por Unidad Ejecutora y Fuente de Financiamiento

UNIDADES EJECUTORAS	RECURSOS ORDINARIOS	RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	RECURSOS DETERMINADOS	RECURSOS POR OPERACIONES OFICIALES DE CRÉDITO	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	TOTAL GENERAL	TOTAL (%)
001. SEDE ICA	28,654,650	6,431,006	37,620,834	27,921,719	107,859	100,736,068	8.6
002. PROYECTO ESPECIAL TAMBOCCARACOCHA	6,939,884	0	10,955,621	173,229,806	0	191,125,311	16.3
100. AGRICULTURA ICA	9,423,417	203,213	6,000,000	3,468,435	0	19,095,065	1.6
200. TRANSPORTES ICA	4,417,456	1,193,122	0	0	0	5,610,578	0.5
300. EDUCACION ICA	255,740,640	244,765	0	0	0	255,985,405	21.8
301. EDUCACION CHINCHA	131,103,841	89,800	0	0	0	131,193,641	11.2
302. EDUCACION NASCA	49,001,050	0	0	0	0	49,001,050	4.2
303. EDUCACION PISCO	78,435,566	46,537	0	0	0	78,482,103	6.7
304. EDUCACION PALPA	20,149,304	8,601	0	0	0	20,157,905	1.7

Fuente: Gobierno Regional de Ica (2021)

Tomando como referencia lo establecido, se contó con una condición en el municipio de Ica, principalmente en el área de transportes, no diferencial a lo que sucede en el resto del país, en cuanto a las condiciones y características del uso de los recursos presupuestales, a consecuencia de que se carece de un plan estratégico de inversión o que no se tiene idea de qué misión se tiene que seguir, lo que conlleva al hecho de que los servicios públicos que son ofrecidos por este tipo de instituciones no solo sea carente, sino que no se pueda contar con la satisfacción total de la población en sí misma. Ante lo expuesto se trazó el siguiente

problema de estudio ¿De qué forma los recursos presupuestales influyen en el mejoramiento del presupuesto en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021

1.2.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre los recursos presupuestales en su dimensión transferencias municipales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021

Establecer la relación entre los recursos presupuestales en su dimensión pago de arbitrios y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

El desarrollo de la presente investigación, desde la perspectiva social, permitió que se pueda evidenciar cómo es que el empleo de los recursos presupuestales puede llegar a afectar severamente a la prestación de los servicios públicos, entendiendo con ello la necesidad de poder realizar reformas en este ámbito, con la intención de poder solventar los requerimientos de la ciudadanía, referente a la distribución de recursos.

En cuanto a la relación causal entre las variables, se establece que la mala distribución de los recursos presupuestales puede llegar a afectar de forma significativa a la calidad de la prestación de los servicios, principalmente por haber

establecido una merma en la compra de nuevos recursos tangibles o por el impago hacia el personal que en el establecimiento laboral, conllevando a que se evidencie ello un inadecuado servicio en mismo que es percibido por el usuario y conllevando a que el nivel de seguridad y fiabilidad no se encuentren en condiciones óptimos.

Así mismo, desde la perspectiva técnica, se puede establecer el hecho de el potencial con el que cuenta la investigación, en donde la base de datos que estuvo conformada pudo ser empleado por demás investigadores con la intención de encontrar fines prácticos y una mayoritaria utilidad hacia la búsqueda del ofrecimiento de servicios públicos de mayor calidad, a consecuencia de la implementación de un plan de recursos presupuestales, para promover las entidades la calidad de los servicios.

Mientras que, desde la perspectiva metodológica y teórica, se contó con la utilidad de instrumentos de adquisición de información validada, en la mira demostrar la calidad de las preguntas trazadas, en donde se expuso la determinación del alfa de Cronbach, en miras de poder establecer un mayoritario grado de fiabilidad en la base de datos conformada. Además de ello, en el ámbito teórico, se pudieron exponer diferentes teorías que permitan la validación teórica de las variables establecidas.

1.3.2. Importancia

En cuanto a la importancia del estudio, esta se ha encontrado reflejada en los resultados alcanzados, lo cual ha permitido revelar la influencia que han tenido los recursos presupuestales sobre la prestación de los servicios públicos, exponiendo además la necesidad de llevar a cabo acciones de mejora por parte de las autoridades de la Municipalidad de Ica, con la finalidad de mejorar la atención ofrecida a los usuarios. Asimismo, la importancia de la investigación resalta en cuanto a su utilidad para el desarrollo de posteriores estudios centrados a dar exposición de diversas estrategias viables que puedan ser realizadas en la entidad.

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación espacial y geográfica

El estudio ha sido realizado en las instalaciones del área de transporte de la Municipalidad Provincial de Ica, 2021.

1.4.2. Delimitación temporal

El presente estudio fue desarrollado durante el periodo anual 2021.

1.4.3. Delimitación conceptual

Las variables que fueron objeto de estudio correspondieron a los recursos presupuestales, así como a la prestación de servicios públicos.

1.5. Limitaciones

Respecto a las limitaciones del estudio, se contó con la necesidad de tener una coordinación activa con los usuarios que asisten a realizar diversos trámites específicamente en el área de transportes de la Municipalidad de Ica, con el propósito de que los mismos colaboren y formen parte de la recolección de información que favorezca el desarrollo de la investigación, garantizándoles el mantener sus datos en anonimato. Asimismo, es posible señalar que otra de las limitaciones ha correspondido al uso del procesamiento estadístico, por lo cual el investigador se ha visto en la necesidad de aprender el manejo del programa estadístico con la finalidad de ofrecer respuesta a los objetivos planteados.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Girón (2019), Amazonas, denominó a su estudio “*Análisis de los recursos colectados directamente orientados a fortalecer la gestión presupuestal del Municipio de Cajaruro, Amazonas – 2018*”, publicado por la Universidad Señor de Sipán, se ha planteado como objetivo general el examinar los recursos recaudados directamente por el Municipio de Cajaruro, en la mejora de la gestión presupuestal. La metodología desarrollada mediante un diseño no experimental, tipo básica, la muestra constituida por 4 funcionarios en mención, en donde se contó con el instrumento guía de entrevista. Los resultados expusieron que, los funcionarios establecieron que el cumplimiento de metas presupuestales ha sido evaluado de forma trimestral, en donde la eficiencia fue establecida de forma mayoritaria por el PIA y el PIM. Mientras que, se concluyó que, el ingreso ejecutado fue del 98% y el gasto del PIM fue del 98%, en donde el total de ingresos fue superior en un 1%, respecto al año anterior.

Iris (2021), Pimentel, tituló a su investigación “*Influencia del presupuesto por resultados en la ejecución de los gastos del RENIEC*”, publicado por la Universidad Señor de Sipán, se planteó como objetivo general, el establecer la influencia que ha tenido el presupuesto por resultados y la ejecución del gasto de la RENIEC - Chiclayo. La metodología fue de tipo básico, con diseño no experimental, además 43 reportes estadísticos constituyeron la muestra, donde la ficha de observación se usó para conseguir datos. Los resultados arrojaron que, el 1.22% de elasticidad fue la que caracterizó al presupuesto con el que contó la entidad pública, en donde se contó con un 99% de comportamiento regular en el gasto. Mientras que, se concluyó que la entidad contó con el uso del 94% al 95% del presupuesto.

Chunga (2018), Huacho, en su investigación titulada “*Servicios públicos y la satisfacción de los en el Municipio de Hualmay*”, publicada por la Universidad

Nacional José Faustino Sánchez Carrión, se planteó como objetivo general, el determinar la relación que existió entre los servicios públicos y el nivel de satisfacción de los pobladores en el municipio de Hualmay. La metodología presentó un diseño no experimental-correlacional, donde 108 usuarios consolidaron la muestra, habiendo recolectado los datos por medio de la encuesta. Los resultados expusieron que, la correlación que se alcanzó entre las variables fue directa y proporcional, cuyo valor de sigma de 0.000, en donde se estableció un valor de relación de más de 0.547. Además, se concluyó que, la importancia de la adecuada prestación de servicios públicos no solo se ha basado en la satisfacción de necesidades de los pobladores, sino en el beneficio de la comunidad, en cuanto a educación, salud y calidad de vida.

Valle et al. (2020), Ica, en su investigación titulada “*Importancia del seguimiento de control interno hacia el área de abastecimiento y presupuesto de una entidad pública*”, publicada por la Universidad Autónoma de Ica, se diseñó como objetivo general, el examinar la importancia que ha tenido el seguimiento del sistema de control interno, referente a la ejecución presupuestal en la entidad. La metodología tuvo un diseño no experimental, en donde desarrolló un tipo de indagación aplicada, adquiriendo datos mediante un cuestionario, el cual se aplicó hacia el 10% de los colaboradores de una entidad pública de la localidad de Ica. Los resultados mostraron que, el 73% de la muestra reflejó la evidencia de una falta de coordinación entre las áreas internas, en relación con la calidad de las inversiones y la distribución del gasto público, lo cual no solo generó la evidencia significativa de falencias dentro del ámbito institucional, sino que expuso un mal servicio ofrecido por la municipalidad. Mientras que, se concluyó que el 68% de la muestra ha señalado que no ha existido un sistema de control interno que pueda exponer la situación mayoritaria de las empresas públicas.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Escudero (2020), Quito, en su investigación titulada “*Administración eficaz de los recursos públicos coligados a la contratación pública (CP) referente al marco de*

la gestión de resultados para el desarrollo”, publicado por la Universidad Andina Simón Bolívar, el objetivo general, analizar a la administración de los recursos públicos, en cuanto a la incidencia que este ha tenido sobre la calidad de la CP, dentro del marco de la gestión. La metodología presentó un diseño no experimental, el tipo de indagación fue básica, el objeto muestral conformado por 23 personas, contado con la técnica de la entrevista. Los resultados expusieron que, los gobiernos locales se han basado en los resultados en cuanto a los objetivos gubernamentales, con la finalidad de que se pueda establecer no solo el adecuado control y ejecución de los recursos públicos, sino que se establezca la metodología adecuada para poder cumplir con los objetivos y las metas adecuadas. Mientras que, se concluyó que, la promoción de los conceptos generales de gestión y calidad presupuestal, se han visto relacionados directamente con la calidad de la misión institucional.

Flores (2017), Ecuador, en su investigación titulada “*Contrariedades jurídicas referente a la prestación del servicio público de internet*”, publicada por la Universidad Andina Simón Bolívar, se planteó como objetivo general, el analizar los problemas jurídicos respecto a la prestación de servicios públicos. La metodología fue establecida en cuanto a un tipo de investigación básica, habiendo contado con el empleo del instrumento ficha de observación, se tuvo un objeto muestral de 18 fuentes científicas. Los resultados expusieron que, los elementos esenciales de todo servicio público han tenido que ser, el cumplimiento con fin último, la calidad de la persona que atiende al usuario ha tenido que ser de alta calidad y el régimen ha tenido que haber sido regulado de forma constante. Mientras que, se concluyó que, el servicio ofrecido por los establecimientos públicos debe de ser de alta calidad y con la finalidad de que se pueda contar con el control y la regulación basada en condiciones políticas, de información y económicas.

Cifuentes (2018), Guatemala, en su investigación titulada “*Prestación De Servicios Municipales, Aspectos Administrativos Y Jurídicos*”, publicada por la Universidad Rafael Landívar, se formuló como objetivo general, el examinar la

prestación de los servicios municipales que fueron establecidos por la municipalidad de una localidad de Guatemala. La metodología desarrollada con un diseño no experimental, el tipo de investigación aplicada, en donde se estableció la recolección de datos por medio de la ficha documental, aplicada hacia un total de 12 artículos de investigación científica. Los resultados expusieron que los servicios públicos municipales requieren de una adecuada planificación, la que debe de ir en base a programas y proyectos que puedan garantizar no solo la optimización de los recursos municipales, sino aquellas que puedan contar con la compensación de las carencias financieras y humanas. Mientras que, se concluyó que dentro de los recursos que no fueron administrados adecuadamente, se han encontrado a los recursos materiales y a la inversión pública en infraestructura.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Marco teórico

2.2.1.1. Recursos presupuestales

Los recursos presupuestales son definidos como aquel presupuesto público, el cual es considerado como una representación de instrumento de gestión, en donde se deberá de establecer determinados logros de resultados, con la intención de que la población pueda verse beneficiada de forma preferente, en cuanto a la satisfacción de sus necesidades (Jannah et al., 2018).

Así mismo, existen indicadores de prestación de los servicios públicos, los cuales cuentan con metas específicas, relacionadas con las coberturas, la equidad, la eficiencia y la eficacia, en donde los presupuestos tienden a ser fundamentalmente planteados, en base a requerimientos y necesidades que benefician al desarrollo de la población en dos ejes económico y social (Bhilawa y Kautsar, 2018).

El origen del presupuesto está planteado en base al inicio del apartado político, el cual cuenta con jurisprudencia sobre este mismo, con la intención de contar como un claro escenario de políticas públicas que busquen sectorizar o dividir

estos recursos recolectados, hacia las diversas tareas que el mismo estado tiene que cumplir con la población y con demás elementos de responsabilidad (Atuikik et al., 2019).

2.2.1.1.1. Transferencias municipales

En cuanto a las transferencias municipales, de acuerdo con la Ley N° 31079 se puede exponer que estas son efectuadas con la finalidad de que las tareas que son asignadas durante un determinado periodo puedan mantenerse de forma consecuente y en base a ofrecer una perpetuidad de esta misma, no teniendo que ser la personas las responsables de los cambios de gobierno o dirigencias (Kumar y Kumar, 2018).

De esta misma forma, es requerida un conjunto de asignaciones, las cuales puedan desarrollarse de forma óptima, con la intención de que los niveles de gobierno cuenten con una articulación que sea permanente y que pueda establecer el cambio necesario, en base a las necesidades de cada población, en base al control presupuestal (Otari y Rassul, 2020).

Mientras que, para el estudio referente a los recursos presupuestales, se tiene que tomar en cuenta a la entrega que se tiene que realizar hacia una determinada población, en donde las asignaciones, las actividades de gestión y la rendición de cuentas, deberá de contar con un aporte mayoritario, en cuanto a la capacidad de respuesta y la alta valoración y/o distribución que tienen que mantener los ingresos municipales (Keng y Makina, 2020).

2.2.1.1.2. Pago de arbitrios

El pago de los tributos es definido como aquella prestación eficiente referente a los servicios públicos (SP) que son representados, con la finalidad de que la población pueda contar con el compromiso suficiente como para establecer no solo el aporte hacia las actividades o acciones que tienen que ser ofrecidas por esta misma, sino que esto trae como consecuencia el poder establecer la correcta distribución de estos fondos (Jannah et al., 2018).

Por otro lado, estos servicios delegados, quedan explícitos en el TUPA o bien conocido como Texto único de Procedimientos Administrativos, entendiendo que cada trámite que es realizado deberá de consignarse en base a un pago puntual, considerándolo como una donación hacia las actividades que se esperan realizar (Bhilawa y Kautsar, 2018).

Mientras que, este tiene que ir acorde con un cronograma, en complementariedad con un índice de recaudación adecuado y basándose en una determinada política de cumplimiento, en donde toda esta información tendrá que exponerse de forma actualizada, con la finalidad de que el usuario pueda conocer a que realiza el aporte, qué tipo de aporte y en congruencia con ello, es que la calidad del servicio tiene que ofrecerse (Atuikik et al., 2019).

2.2.1.2. Prestación de servicios públicos

Esta prestación de servicios, son defendidos como aquel conjunto de servicios que una entidad o un área del estado tiene que ofrecer, con la finalidad de que se pueda establecer no solo una mayoritaria satisfacción del consumidor, sino que se cuente con la amplia garantía de fidelización del usuario y un aumento de la confianza hacia los servicios que se brindan (Djuwita et al., 2019).

Así mismo, es que esta toma como punto de partida a la calidad de la atención, los cuales tienen que estar relacionados directamente con las condiciones en las que estos son brindados, en miras de experimentar no solo una jerarquía de satisfacción de las necesidades, sino que permita asegurar una atención que tiene que ir arraigada hacia el desempeño en el cumplimiento de objetivos (Abdulla, 2020).

Mientras que, el enfoque que tiene que mantenerse, representa no solo a la necesidad de satisfacer a lo que el usuario asiste a un área determinada para adquirir el servicio, sino, además, se tiene la obligación de ofrecer mejoras significativas, en cuanto a las características reales que sean entendidas como expectativas de servicio (Jilke et al., 2018).

2.2.1.2.1. Elementos tangibles

Los elementos tangibles son definidos como aquellos espacios en los que se desarrolla y se brinda el servicio, teniendo como iniciativa la eficacia de los equipos que son empleados, para que los colaboradores puedan contar con una presencia significativa dentro de la calidad de cada bien y/o servicio brindado, en donde se puedan considerar características, tales como la calidad de las instalaciones y la condición de los equipos (Alli et al., 2021).

Ante ello, se puede exponer ciertas carencias que tienen que ver con la mala condición en las que se han visto expuestas las instalaciones de un explícito objeto de indagación, bajo lo cual se puede contar con el requerimiento del usuario final de poder evidenciar que el área de transportes cuenta con las condiciones físicas adecuadas para poder desarrollar las actividades que se han comprometido a desarrollar (Rosler et al., 2021).

Mientras que, la condición de los equipos suele ser una carencia que se encuentra presente en la mayoría de los establecimientos públicos, los cuales se caracterizan por realizar carentes inversiones en este tipo de insumos, entendiendo que condiciones como el tiempo o la capacidad de respuesta pasan desapercibidos por el usuario final (Djuwita et al., 2019).

2.2.1.2.2. Fiabilidad

La fiabilidad es definida como la capacidad de la institución y de los colaboradores la cual puede llegar a ser técnica o conocimiento, en base a la cual se puede desarrollar o establecer el ofrecimiento de un servicio que requiere de altos niveles de fiabilidad, con la intención de aumentar el grado de confianza que se tiene de un establecimiento de tipo público (Abdulla, 2020).

Así mismo, la fiabilidad que puede ofrecer un determinado servicio está relacionado directamente con el interés que se tiene de poder realizar algún trámite documentario u obtener algún permiso en un área de plena competencia con la entidad pública, entendiendo que el usuario final se ve en muchas ocasiones

obligado a realizar la tramitación en un establecimiento específico; así haya perdido la confianza en este mismo (Jilke et al., 2018).

Mientras que, el compromiso del personal en la gran mayoría de ocasiones puede llegar a mermar el nivel de fiabilidad y la respuesta de una institución, debido a que este es el que realiza las acciones suficientes como para poder brindar al usuario final un servicio eficaz, en donde se evalúa la atención y el nivel de conocimiento de un colaborador (Jilke et al., 2018).

2.2.1.2.3. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es definida como aquella predisposición que tiene un colaborador por atender o por solventar alguna duda hacia un usuario, en donde se requiere de la satisfacción de este para poder solucionar el problema por el que ha asistido al área de evaluación, en donde la demostración de eficiencia y eficacia en el servicio, no hacen más que beneficiar a la misma organización (Jilke et al., 2018).

Además de ello, la actitud de cada colaborador permite que se exponga un ambiente de alta eficiencia en donde el usuario podrá contar con la confianza para establecer no solo una mayoritaria valoración respecto al servicio adquirido, sino que esto expone la correcta distribución de insumos o recursos en la optimización de los servicios ofrecidos (Abdulla, 2020).

Mientras que, en relación con la disposición, las entidades públicas se ven envueltas en su forma mayoritaria por colaboradores que no se sienten comprometidos con la organización misma, debido a que prefieren laborar en otros establecimientos de orden privado, los cuales ofrecen aumentos salariales y mejores condiciones de trabajo (Abdulla, 2020).

2.2.1.2.4. Seguridad

La seguridad es definida como aquel conjunto de acciones que permite el desarrollo de los colaboradores pertenecientes hacia la organización misma, en

miras de que se pueda demostrar cortesía y un claro conocimiento acerca de los trámites que son desarrollados dentro del área en la que se ofrece el servicio, permitiendo que el usuario pueda tener más seguridad y confianza en el trámite que se viene llevando (Jilke et al., 2018).

Así mismo, es que la capacidad de respuesta de cada colaborador no solo se ve representada en tiempo, sino que esta se delimita en la calidad de la respuesta que tiene a ser ofrecida por el colaborador mismo, el cual tiene que estar centrado en la consigna clara y precisa de solucionar el problema o el trámite que se viene realizando en el menor tiempo posible (Jilke et al., 2018).

Mientras que, el proceso que se implemente dentro de la institución tiene que ser sistemático y tiene que ser de pleno conocimiento por parte del colaborador, debido a que este deberá de ser replicado hacia el usuario, en donde toda la línea de procesos deberá de caracterizarse por ser específica, por procesos y evitando trabas (Jilke et al., 2018).

2.2.1.2.5. Empatía

La empatía es definida como el cuidado que se tiene con el trato hacia el usuario, en donde la atención expresada a cada usuario permite que la institución pueda brindar al usuario general un ambiente de alta garantía, en donde los horarios de atención puedan ir acorde a las necesidades y a la disponibilidad o en base a la concentración de usuarios asistentes; así como, el hecho de que el interés institucional tiene que superarse en base a la calidad del servicio brindado (Alli et al., 2021).

Además de ello, la empatía cuenta con la mejora en la confiabilidad del servicio, el cual tiene que brindarse en base a las condiciones en las que el usuario asista, no teniendo que delimitar el empleo de recursos o el mismo trato hacia necesidades diferenciales entre cada uno (Alli et al., 2021).

De igual manera, la diligencia representa una característica esencial de ello, permitiendo que se cuente con el desarrollo de procesos que buscan terminarse de

forma inmediata, en base a la formalidad del caso, las garantías de fiabilidad y la empatía de cada colaborador, al ofrecer seguridad y una atención de tipo personalizada (Rosler et al., 2021).

2.2.1.3. Teoría de las variables

En cuanto a la variable de recursos presupuestales, esta se encuentra enmarcada dentro de la teoría de la universalidad de los recursos, la cual expone que todo recurso recaudado para un fin tiene que distribuirse de forma adecuada y ordenada, en base a diferentes panoramas que son esperados alcanzar, mediante el nivel de cumplimiento no solo de metas a corto plazo, sino a largo plazo que involucran a la situación de vida de la comunidad beneficiaria (Rosler et al., 2021).

La variable de prestación de servicios públicos se ve solventada bajo la teoría de las necesidades de Maslow, el cual exponer que todo ser humano cuenta con determinadas condiciones que busca solucionar, con la intención de que estas puedan desarrollarse de forma inmediata y que tiendan a contar con la prevalencia de una satisfacción superlativa, en base al desarrollo personal, afectivo y personal (Djuwita et al., 2019).

2.2.2. Definición de términos básicos

Capacidad de respuesta: Corresponde a ser una predisposición de un colaborador de poder atender al usuario final (Jilke et al., 2018).

Elementos tangibles: Son los espacios sobre los cuales se desarrolla o brinda un determinado servicio en cuanto a la calidad de los equipos (Alli et al., 2021).

Empatía: Esta corresponde a ser el cuidado que el colaborador tiene respecto al usuario en relación con la atención personalizada (Alli et al., 2021).

Fiabilidad: Se define como la capacidad de una institución en cuanto a desarrollar un servicio de alta calidad, en plena confianza con la entidad (Abdulla, 2020).

Pago de arbitrios: Es aquella prestación efectiva de los servicios públicos en cuanto al compromiso de la población por responsabilizarse de sus responsabilidades municipales (Jannah et al., 2018).

Prestación de servicios públicos: Son un conjunto de servicios que representan a una entidad, en cuanto a la satisfacción de un usuario (Djuwita et al., 2019).

Recursos presupuestales: Los recursos presupuestales considerados como aquellos elementos económicos financieros, con representación prevalente de instrumento de gestión (Jannah et al., 2018).

Seguridad: Es definida como aquel conjunto de acciones que amerita que el colaborador pueda contar con la demostración de cortesía y conocimiento en cuanto a tramitación (Jilke et al., 2018).

Transferencias municipales: Corresponde a estar relacionada con las tareas que se han asignado durante un periodo con responsabilidad de transparencia de la información (Kumar y Kumar, 2018).

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis General

Los recursos presupuestales se relacionan significativamente con la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021

3.2. Hipótesis Específicas

Los recursos presupuestales en su dimensión transferencias municipales se relacionan significativamente con la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021

Los recursos presupuestales en su dimensión pago de arbitrios se relacionan significativamente con la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021

3.3. Variables

Variable independiente: Recursos presupuestales

Definición conceptual: Los recursos presupuestales son definidos como aquel conjunto de acciones que desarrolla una municipalidad, con la finalidad de que se pueda proveer de servicios afines, centrados en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía (León, 2021).

Definición operacional: La variable de estudio se ha caracterizado por buscar la indagación de la condición de recaudación de impuestos, por medio de los pagos de arbitrios; así como, de la exposición del empleo de recursos, por medio de la transparencia municipal, en donde a la recolección de datos fue realizada por un cuestionario.

Variable dependiente: Prestación de servicios públicos

Definición conceptual: Son el conjunto de servicios públicos que se proporcionan por el estado, con la finalidad de que la entidad pueda ofrecer de forma

regular, las demandas de la ciudadanía (Martínez, 2018).

Definición operacional: La variable en análisis se ha orientado en valorar las condiciones de calidad en las que se ofrecen los servicios públicos en el área de transporte, evaluando las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, recolectando los datos por medio del cuestionario.

3.4. Operacionalización de Variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variab	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Variable independiente: Recursos presupuestales	Los recursos presupuestales son definidos como aquel conjunto de acciones que desarrolla una municipalidad, con la finalidad de que se pueda proveer de servicios afines, centrados en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía (León, 2021).	La variable de estudio se ha caracterizado por buscar la indagación de la condición de recaudación de impuestos, por medio de los pagos de arbitrios; así como, de la exposición del empleo de recursos, por medio de la transparencia municipal, en donde la recolección de datos fue realizada por un cuestionario.	Transferencias municipales	Asignaciones Gestiones Rendición de cuentas	Escala Likert (Ordinal)	Cuestionario
			Pago de arbitrios	Índice de recaudación Políticas de cumplimiento Cronogramas		

Variable dependiente: Prestación de servicios públicos	Son el conjunto de servicios públicos que se proporcionan por el estado, con la finalidad de que la entidad pueda satisfacer de forma regular, las demandas de la población (Martínez, 2018).	La variable en análisis se ha orientado en valorar las condiciones de calidad en las que se ofrecen los servicios públicos en el área de transporte, evaluando las siguientes dimensiones:	Elementos tangibles	Calidad de las instalaciones Condición de equipos	Escala Likert (Ordinal) Cuestionario
		de	Fiabilidad	Interés por el usuario Compromiso del personal	
		de	Capacidad de respuesta	Actitud Disposición	
		de	Seguridad	Respuesta Proceso adecuado	
		de	Empatía	Horarios de atención Interés institucional	
recolectando los datos por medio del cuestionario.					

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

El **tipo de investigación**, de acuerdo con Supo (2020), se expusieron bajo los siguientes criterios:

Intervención del investigador: Se consideró como observacional, debido a que las condiciones en las que el investigador contó con participación únicamente se establecieron en tercera persona. Supo (2020), conceptualiza a esta investigación, como aquella en la que el investigador no afecta el comportamiento habitual de la muestra de estudio.

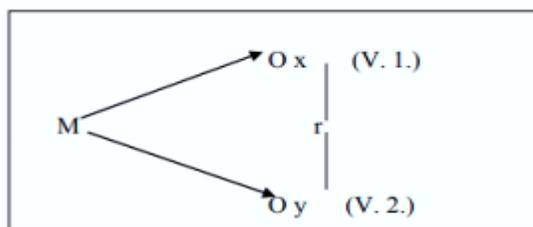
Planificación de la toma de datos: Se consideró una prospectiva investigación, dado que el investigador tomó información del objeto de estudio en sí mismo. Supo (2020), fundamenta a esta investigación prospectiva como aquella que, desde la fuente primaria, busca la adquisición de datos.

Cantidad de tiempos en los que se analizó a la variable de estudio: Esta fue transversal, dado que la obtención de datos se desarrolló en una única oportunidad. Supo (2020), conceptualiza a este estudio transversal como aquella que al tiempo no lo toma como parte variable de estudio.

Cantidad de variables: Fue descriptiva correlacional, porque las variables de estudio se analizaron de forma independiente, para de forma posterior, poder establecer el análisis mayoritario de incidencia. Supo (2020), conceptualiza a este estudio descriptivo correlacional, como aquella que emplea a la estadística descriptiva en la mira de especificar las variables y de forma posterior, poder evaluar la incidencia o relación entre las mismas.

En relación con el **nivel de investigación**, se contó con un nivel relacional, en donde se recurrió al empleo del coeficiente de correlación Rho de Spearman, en la mira de valorar el nivel de incidencia entre ambas variables. Supo (2020), define al nivel relacional, como aquel que busca identificar las características de relación

de dos variables de estudio.



Donde:

M = La muestra de investigación

O x = Variable 1

O y =Variable 2

r = Relación entre variable

El **diseño** de la investigación fue el no experimental, debido a que se evidenció la no manipulación o participación del investigador sobre el objeto de estudio o sobre las variables mismas. Hernández et al. (2020), define al diseño no experimental, como aquel que toma como referencia un análisis observacional en tercera persona, con la intención de sólo analizar los hechos con los que se cuenta ocurrencia.

4.2. Población y Muestra

Población: La población fue constituida por la totalidad de 76 usuarios que son atendidos mensualmente en el área de transportes del Municipio de Ica. Hernández et al. (2020), fundamenta a la población como aquel conjunto de elementos que encuentran con representación significativa frente a un objeto de estudio.

Muestra: El tipo de muestra fue la no probabilística, en donde se tomó como valor a un total de 76 usuarios que realizan trámites en el área de transportes del Municipio de Ica. Hernández et al. (2020), precisa a la muestra no probabilística, es

considerada a consecuencia de contar con un valor inferior a 100 unidades de muestra, en donde no se requiere el uso de una fórmula estadística.

Muestreo: El muestreo fue de tipo intencional y/o por conveniencia, para lo cual Hernández et al. (2020), lo conceptualiza en que se basa en diferentes criterios de inclusión y exclusión, en la mira de poder establecer un tamaño muestral determinado.

Criterios de inclusión

Usuarios que asisten al área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica

Usuarios que deseen formar parte del estudio

Usuarios mayores de 18 años y menores de 64 años

Criterios de exclusión

Usuarios que no quieran ofrecer sus datos de contacto

Usuarios que no deseen aportar con los fines de la investigación

4.3. Técnicas de Recolección de Datos

4.3.1. Medios de recolección de información

Técnica: Se utilizó de la técnica de la encuesta, donde Hernández et al. (2020), conceptualizó que esta recurre a la obtención de datos mediante el instrumento del cuestionario, con la intención de realizar el posterior procesamiento estadístico.

Instrumento: El instrumento que se destinó, correspondió al cuestionario, en donde se contó con un total de 10 preguntas para la variable de “Recursos presupuestales” y un total de 25 interrogaciones para la variable de “Prestación de servicios públicos”, en donde se contó con un tipo de escala Likert, siendo una escala que forma parte de las escalas ordinales. Hernández et al. (2020),

conceptualiza al cuestionario como el conjunto de interrogaciones, las mismas que de forma sistemática son ordenadas, en la mira de ofrecer respuesta hacia los objetivos diseñados.

4.3.2. Análisis de resultados

Referente al análisis de los resultados, se usó la estadística descriptiva y la inferencial, dado que la primera buscó caracterizar a las variables de estudio y exponer sus características a través de gráficos de barras y tablas de frecuencia. Mientras **que**, la estadística inferencial buscó determinar el Alfa de Cronbach, con la intención de exponer la fiabilidad de los instrumentos consignados. De igual manera, se estableció el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, en la mira de poder demostrar la existencia de relación entre las variables. Además, todo el proceso estadístico que se consignó estuvo ejecutado por medio del software estadístico SPSS V 26.00.

CAPITULO V DISCUSIÓN Y RESULTADOS

5.1. Discusión

En lo que refiere al **objetivo general**, los resultados evidenciaron que, referente a la relación entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial, se contó con una correlación positiva muy fuerte similar a 0.900 y un valor de sigma semejante a 0.000 lo que permitió la validez de la hipótesis alternativa del estudio, además ambas variables mostraron un nivel medio de 98.3%.

Del mismo modo, Girón (2019) quien en su investigación concluyó que, lo recursos presupuestales del municipio de Cajaruro se distribuyeron de manera efectiva a cada uno de los responsables de las áreas administrativa, lo que accedió a que los funcionarios y/o servidores mostraran un desarrollo óptimo en cada una de sus actividades laborales. Asimismo, Chunga (2018), manifestó que la prestación de los servicios que evidenció la municipalidad de Hualmay se enfocó en las necesidades de los contribuyentes y usuarios de la zona, además la atención de los funcionarios fue eficiente. Sin embargo, la investigación desarrollada por Cifuentes (2018), puso en evidencia que, los recursos de la municipalidad no presentaron una administración adecuada en cada área, lo que conlleva a que no se desarrollen de manera eficiente las actividades administrativas en cada uno de los ambientes del municipio.

Los resultados mencionados anteriormente reflejaron que la adecuada distribución de los recursos presupuestales permite que los servidores públicos brinden una buena atención a los usuarios, además permite que los procesos administrativos sean ejecutados de manera eficiente y se consiga el cumplimiento de los objetivos establecidos. Esto se fundamentó con lo expuesto por Bhilawa y Kautsar (2018), quien sustentó que los servicios públicos están relacionados a las metas específicas que las municipalidades tienen determinadas, las mismas que están relacionadas con la equidad, eficiencias y equidad respecto a la atención que brindan en cada uno de procesos administrativos. De igual forma, Jannah et al.,

(2018), fundamentó que los recursos presupuestales vienen a ser aquellos recursos los cuales son distribuidos a las unidades ejecutoras de bienes y servicios, las cuales tienen como finalidad la obtención de activos financieros como activos.

En cuanto al **objetivo específico 1**, los resultados han señalado que habiendo conseguido un valor de sigma inferior a 0.050 si existió una significativa correlación entre las transferencias municipales y la prestación de servicios públicos, además, se consignó una correlación positiva considerable entre los dos elementos estudiados, ya que se obtuvo un valor de relación equivalente a 0.733. De igual manera, se observó que el 100% de los usuarios indicaron que cuando las transferencias municipales alcanzaron un nivel bajo, la prestación de servicios públicos obtuvo la misma valoración.

Igualmente, Cifuentes (2018) ha expuesto que existió una significativa correspondencia entre la gestión presupuestal de las municipalidades y la prestación de sus servicios, sin embargo, señaló que los servicios públicos municipales requieren de mayor atención en cuanto a una planificación basada tanto en programas como proyectos, los mismos que avalen la optimización de los recursos. Por su parte, Girón (2019), sostuvo a través de su estudio que los funcionarios consideraron que los recursos recaudados influyen significativamente la gestión presupuestal que puedan tener las municipalidades. De igual manera, Iris (2021), manifestó que el presupuesto por resultados tiene una relación significativa con los gastos de las entidades, asimismo señaló que en la entidad que fue objeto de estudio se observó el uso del 94% al 95% respecto al presupuesto.

De modo que, se puede afirmar que los resultados alcanzados presentaron similitud con lo expuesto por los autores, en cuanto han puesto han evidenciado la existencia de una relación entre los recursos o gestión presupuestal y la prestación de servicios públicos. Asimismo, lo mencionado en líneas anteriores se encuentra fundamentado en lo expuesto por Otari y Rassul (2020), quienes señalaron que las transferencias municipales son un conjunto de asignaciones que deben realizarse

de manera óptima con la finalidad de que los niveles del gobierno evidencian una articulación permanente y con ello efectuar acciones necesarias para los cambios que sean adecuados a las necesidades de la población. De igual manera, Djuwita et al. (2019), expusieron que la prestación de servicios públicos comprende el conjunto de servicios que una entidad del estado brinda con el propósito de alcanzar un alto grado al usuario y que le garantice fidelización de este y al mismo tiempo incrementa su nivel de confianza.

Respecto al **objetivo específico 2**, los resultados mostraron con un valor de sigma de 0.000 si existió una relación significativa entre el pago de arbitrios y la prestación de servicios públicos, igualmente, se determinó la presencia de una correlación positiva muy fuerte entre ambos elementos, a consecuencia de haber obtenido un valor de relación de 0.870. Asimismo, los resultados indicaron que cuando el 100% de usuarios sostuvo que el pago de arbitrios se encontró en un nivel bajo, la prestación de servicios públicos se valoró en el mismo nivel.

Por su parte, Girón (2019), expuso con un valor de significancia 0.050 la existencia de una analogía entre los recursos recaudados y el perfeccionamiento de la gestión presupuestal de los municipios. Del mismo modo, Escudero (2020), ha señalado que la adecuada gestión de los recursos incide sobre la gestión de resultados o cumplimiento de metas para el desarrollo. Asimismo, Chunga (2018), expuso que la prestación de servicios públicos presentó una relación directamente proporcional con la satisfacción de los usuarios que acuden a la municipalidad, poniendo en evidencia la relevancia de alcanzar la calidad en los servicios proporcionados por las entidades, siempre en la búsqueda de su mejora frente los requerimientos básicos de la ciudadanía y la satisfacción de ellos.

Por consiguiente, lo expuesto por los autores ha mostrado concordancia con lo señalado los resultados alcanzados, por lo mismo que han evidenciado que existe una relación entre el recurso presupuestal de las entidades públicas con el servicio que brindan las mismas. De modo que, lo señalado se halla sustentado en lo manifestado por Jannah et al. (2018), quienes han indicado que el pago de arbitrios

representa aquella prestación de servicios públicos con el único fin de que la comunidad cuente con el compromiso de brindar un aporte para las acciones que son realizadas por las entidades públicas. Asimismo, Abdulla (2020), indicó que la prestación de servicios públicos corresponde al conjunto de servicios que las instituciones públicas ofrecen, los mismos que buscan satisfacer las necesidades de la población y cada usuario que acude a ella.

5.2. Resultados

5.2.1. Prueba de normalidad

H1: Los datos de la población proceden de una distribución normal

Ho: Los datos de la población no proceden de una distribución normal

Tabla 3

Pruebas de normalidad

		Kolmogorov – Smirnov			Shapiro Wilk		
		Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	GL	Sig.
Variable	Recursos	,461	76	,000	,532	76	,000
Presupuestales							
Transferencias municipales		,450	76	,000	,583	76	,000
Pago de arbitrios		,419	76	,000	,655	76	,000
Variable Prestación de servicios públicos		,441	76	,000	,611	76	,000
Elementos tangibles		,419	76	,000	,655	76	,000
Fiabilidad		,419	76	,000	,655	76	,000
Capacidad de respuesta		,419	76	,000	,655	76	,000
Seguridad		,446	76	,000	,598	76	,000
Empatía		,449	76	,000	,586	76	,000

Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados señalados en la tabla y considerando que la muestra de la investigación fue constituida por un total de 76 personas, se ha determinado el uso de la prueba Kolmogorov Smirnov, la cual habiendo alcanzado una sigma menor a 0.050 se pudo consignar la posibilidad de establecer la correlación de los elementos que se analizaron.

5.2.2. Estadística inferencial

Objetivo específico 1

Tabla 4

Transferencias municipales y prestación de servicios públicos

Transferencias municipales	Prestación de servicios públicos							
	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	3	100.00	0	0.0	0	0.0	3	100.00
Nivel medio	0	0.0	52	88.1	7	11.9	59	100.00
Nivel alto	0	0.0	9	64.3	5	35.7	14	100.00
Total	3	3.9	61	80.3	12	15.8	76	100.00

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos han determinado que el 100% de los usuarios encuestados sostuvieron que las transferencias municipales, así como la prestación de servicios públicos se hallaron en un nivel bajo. De igual manera, cuando el 88.1% indicó que las transferencias municipales se encontraban en un nivel medio, la prestación de servicios públicos alcanzó el mismo nivel.

Tabla 5*Transferencias municipales y prestación de servicios públicos*

Correlaciones		Transferencias municipales	Prestación de servicios públicos
Transferencias municipales	Coeficiente de correlación Spearman	de 1	0.733
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	76	76
Prestación de servicios públicos	Coeficiente de correlación Spearman	de 0.733	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	76	76

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

Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados de correlación entre las transferencias municipales y prestación de servicios públicos, se ha indicado que habiendo contado con una sigma menos a 0.050 se evidenció la existencia de la hipótesis alternativa, señalando una relación significativa entre los elementos estudiados, además se alcanzó un valor de relación equivalente a 0.733, el cual demostró una correlación positiva considerable entre ambos elementos, donde fue directamente proporcional el tipo de relación.

Objetivo específico 2

Tabla 6

Pago de arbitrios y prestación de servicios públicos

Pago de arbitrios	Prestación de servicios públicos							
	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	3	100.00	0	0.0	0	0.0	3	100.0
Nivel medio	0	0.0	51	86.4	8	13.6	59	100.0
Nivel alto	0	0.0	4	28.6	10	71.4	14	100.0
Total	3	3.9	55	72.4	18	23.7	76	100.0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados mostrados han señalado que el 100% de los usuarios indicó que cuando el pago de arbitrios se encontró en un nivel bajo, la prestación de servicios públicos alcanzó el mismo nivel. Del mismo modo, cuando el 86.4% de los usuarios manifestó que el pago de arbitrios alcanzó un nivel medio, la prestación de servicios públicos obtuvo la misma valoración.

Tabla 7*Pago de arbitrios y prestación de servicios públicos*

Correlaciones			
		Pago de arbitrios	Prestación de servicios públicos
Pago de arbitrios	Coeficiente de correlación Spearman	de 1	0.870
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	76	76
Prestación de servicios públicos	Coeficiente de correlación Spearman	de 0.870	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	76	76

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

Fuente: Elaboración propia

En referencia a los resultados de correlación entre el pago de arbitrios y la prestación de servicios públicos, habiendo obtenido una sigma menor a 0.050 se dio validación a la hipótesis alternativa, la cual señala la relación significativa entre ambos elementos, además, habiendo conseguido un valor de relación de 0.870 se consignó la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre los elementos estudiados, donde también se determinó un tipo de relación fue directamente proporcional.

Objetivo general

Tabla 8

Recursos presupuestales y prestación de servicios públicos

Recursos presupuestales	Prestación de servicios públicos							
	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Nivel bajo	3	100.00	0	0.0	0	0.0	3	100.00
Nivel medio	0	0.0	58	98.3	1	1.7	59	100.00
Nivel alto	0	0.0	6	42.9	8	57.1	14	100.00
Total	3	3.9	64	84.2	9	11.8	76	100.00

Fuente: Elaboración propia

Los resultados mostrados han indicado que el 100% de los usuarios sostuvo que cuando los recursos presupuestales alcanzaron un nivel bajo, la prestación de servicios públicos también obtuvo la misma apreciación. Asimismo, el 98.3% indicó que cuando los recursos presupuestales mostraron un nivel medio, la prestación de servicios públicos obtuvieron la misma valoración.

Tabla 9*Recursos presupuestales y prestación de servicios públicos*

Correlaciones		Recursos presupuestales	Prestación de servicios públicos
Recursos presupuestales	Coeficiente de correlación Spearman	de 1 Rho	0.900
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	76	76
Prestación de servicios públicos	Coeficiente de correlación Spearman	de 0.900 Rho	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	76	76

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

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los resultados de correlación entre los recursos presupuestales y prestación de servicios públicos, con una sigma de 0.000 se consignó la existencia de la hipótesis alternativa, la cual indica una relación significativa entre ambos elementos. Del mismo modo, habiendo obtenido un valor de relación equivalente a 0.900 se indicó una correlación positiva muy fuerte entre los elementos analizados, señalando también un tipo de relación directamente proporcional.

5.3. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable “Recursos presupuestales”

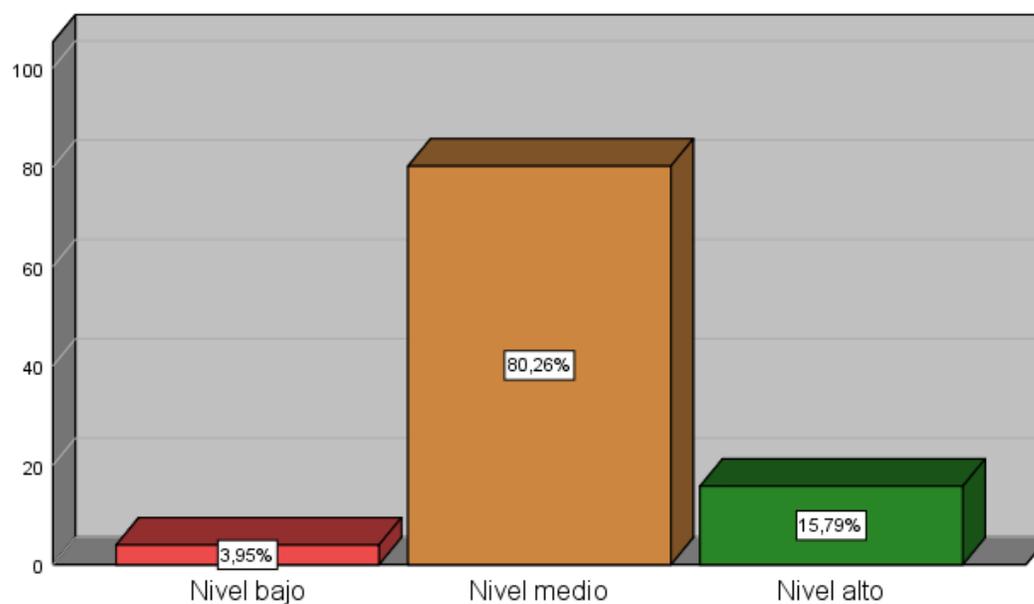
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	3,9
Nivel medio	64	84,2
Nivel alto	9	11,8
Total	76	100,0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados mostrados han indicado que, respecto a los recursos presupuestales, el 84.2% de usuarios encuestados sostuvieron que se halló en un nivel medio. No obstante, el 11.8% de los usuarios manifestó que se encontró en un nivel alto, mientras que, el 3.9% de encuestados señaló que se encontró en un nivel bajo.

Figura 1

Transferencias municipales

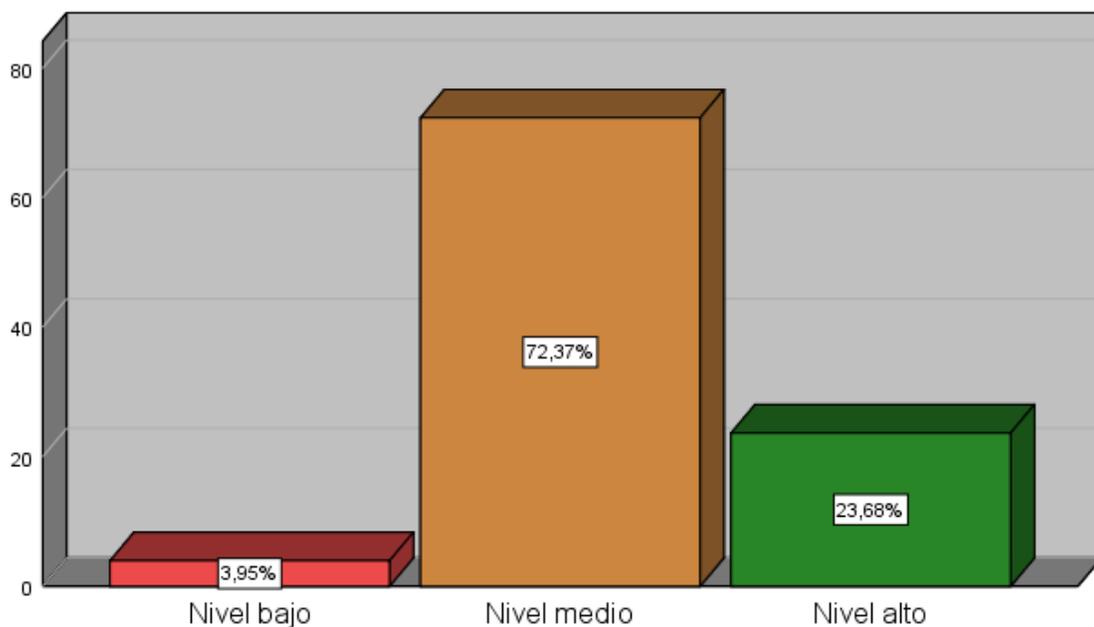


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las transferencias municipales, los resultados han indicado que el 80.26% de los usuarios expusieron que se encontró en un nivel medio, mientras que, el 15.79% manifestó que se hallaron en un nivel alto, en donde estos resultados han correspondido a que los usuarios no consideraron que el área de transportes cuente con un presupuesto apropiado que le permitiera mejorar el servicio ofrecido, además, no se mostraron de acuerdo respecto al desarrollo de actividades durante la gestión, las mismas que les permita aumentar el presupuesto, igualmente sostuvieron que no son informados de los gastos realizados por el área de transportes.

Figura 2

Pago de arbitrios



Fuente: Elaboración propia

Respecto al pago de arbitrios, los resultados mostrados han consignado que el 72.37% de los usuarios sostuvo que se halló en un nivel medio, mientras que el 23.68% indicó que se encontró en un nivel alto, lo cual ha sido consecuencia de que

los usuarios consideraron que los recursos recaudados no son sustanciales, además, manifestaron que existen deficiencias respecto a la aplicación de políticas que busquen motivar el cumplimiento de los tributos, igualmente no se les informa oportunamente respecto a los tributos que han sido recaudados y en que son invertidos los mismos.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable “Prestación de servicios públicos”

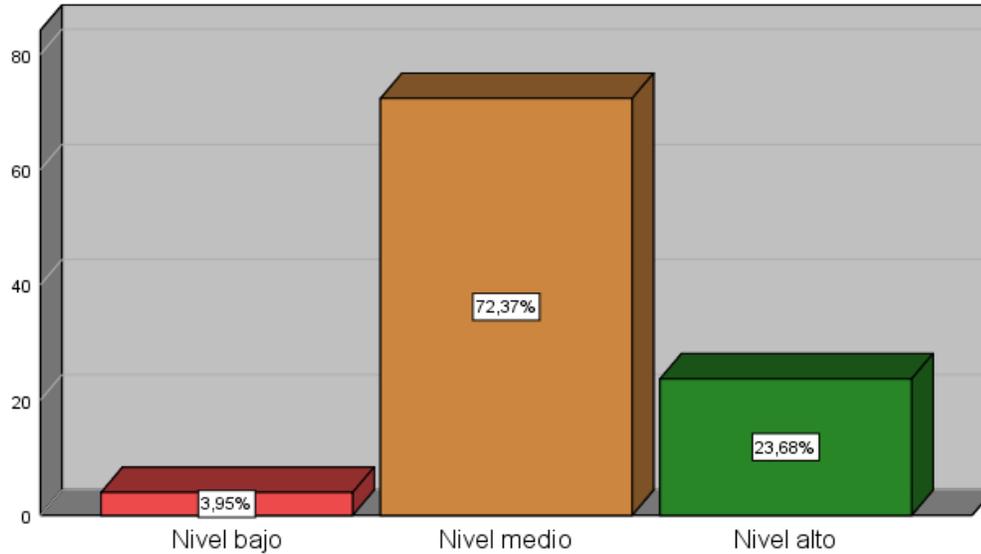
	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	3,9
Nivel medio	59	77,6
Nivel alto	14	18,4
Total	76	100,0

Fuente: Elaboración propia

Los resultados alcanzados han puesto en evidencia que, el 77.6% de los usuarios que se encuestaron señalaron que la prestación de servicios públicos se encontró en un nivel medio, sin embargo, el 18.4% de los usuarios sostuvo que se halló en un nivel alto y tan solo el 3.9% indicó que se encontró en nivel bajo.

Figura 3

Elementos Tangibles

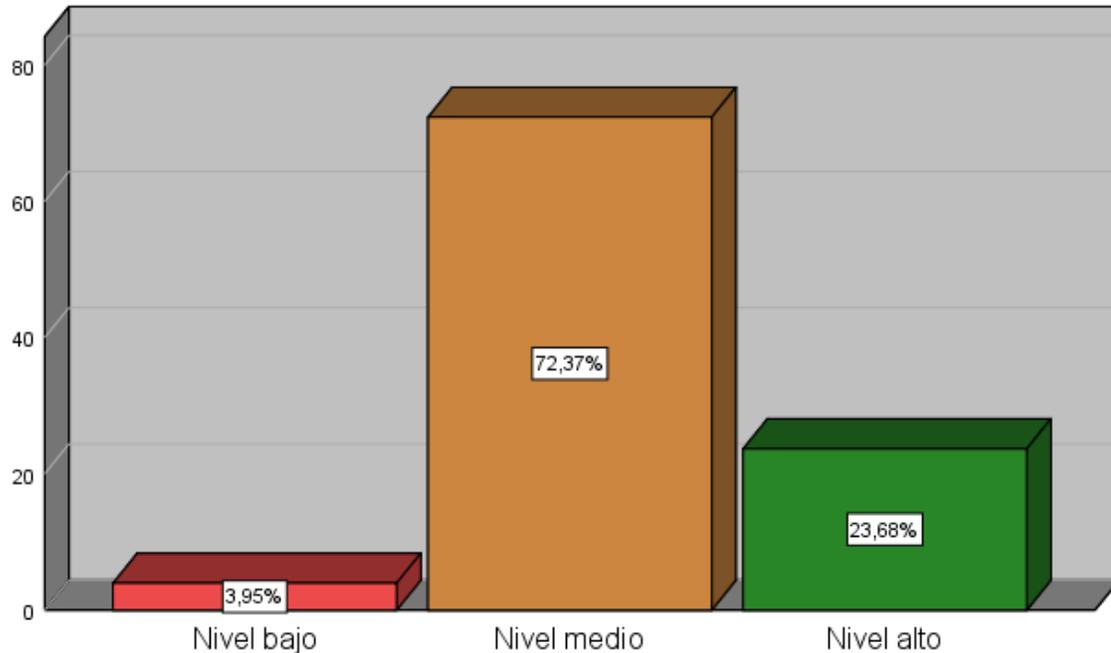


Fuente: Elaboración propia

Respecto a los elementos tangibles, el 72.37% de los encuestados ha señalado que se encontró en un nivel medio, sin embargo, el 23.68% sostuvo que se halló en un nivel alto, lo cual correspondió al hecho que los usuarios consideraron que los equipos que se encuentran en el área de transportes no son de gran utilidad, asimismo, manifestaron que los ambientes del área no cuentan con modernidad e incluso carecen de una presentación ordenada y limpia o de buen estado, añadiendo a ello que percibieron que los equipos tecnológicos utilizados en el área no son totalmente eficientes ya que los trámites realizados aún siguen siendo tediosos.

Figura 4

Fiabilidad

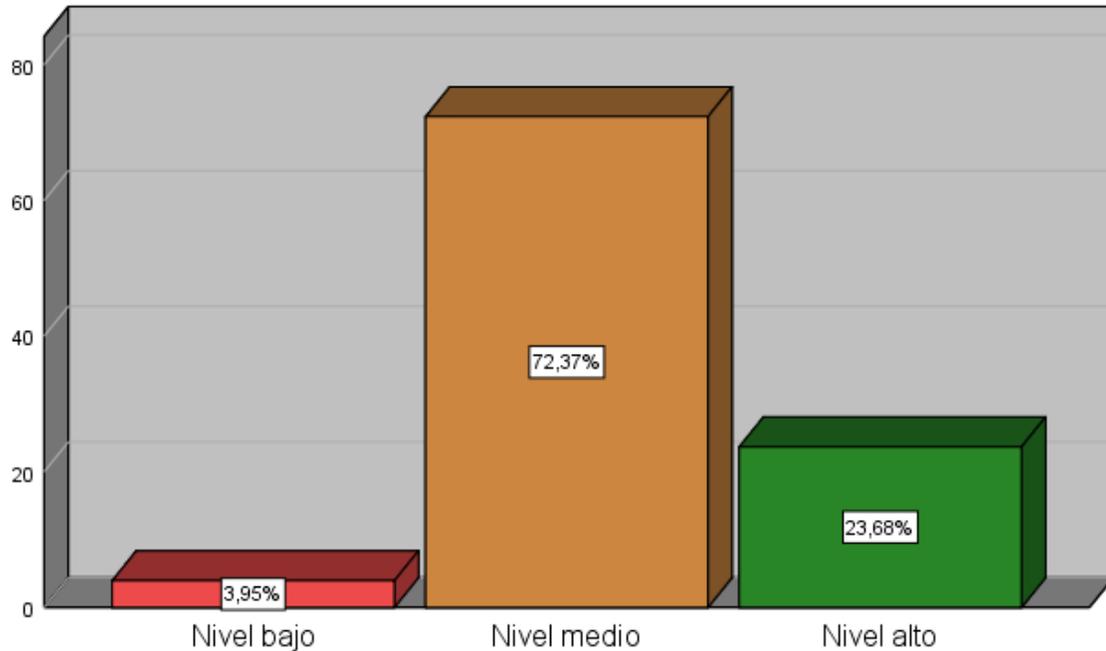


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la fiabilidad, los resultados han demostrado que el 72.37% de encuestados lo valoró con un nivel medio, mientras que el 23.68% lo calificó con un nivel alto, habiendo sido consecuencia de que los usuarios manifestaron que no todo el personal muestra interés o predisposición para asistirlos o ayudarlos en la solución de problemas, asimismo, el tiempo en la prestación de servicios suele ser dilatado, igualmente los servicios brindados no tienden a reflejar el compromiso que se tiene respecto al mejoramiento en el área de transportes.

Figura 5

Capacidad de respuesta

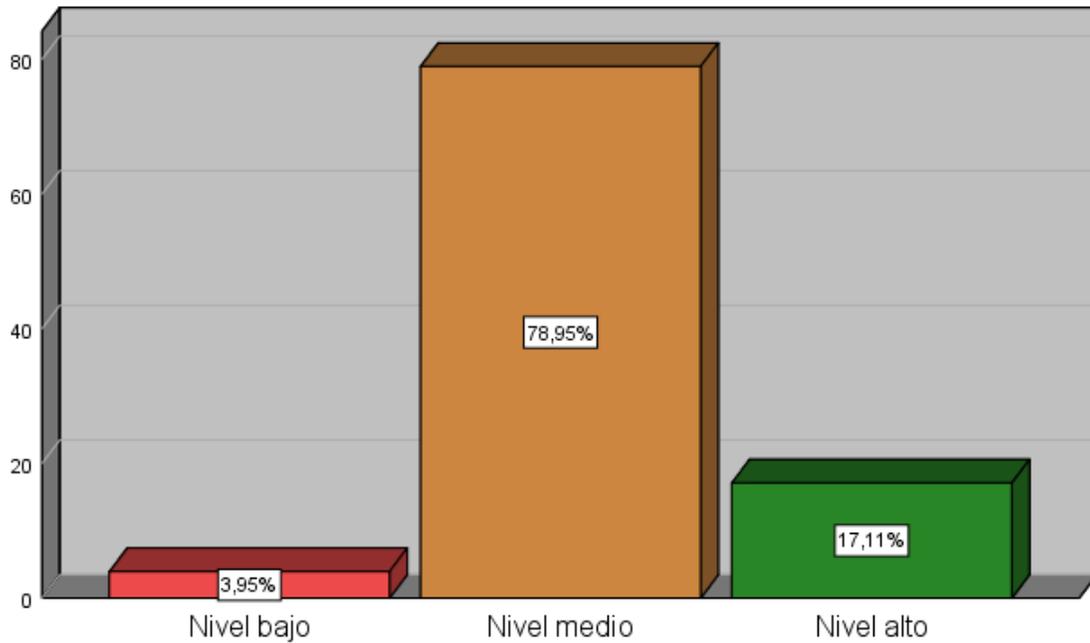


Fuente: Elaboración propia

Respecto a la capacidad de respuesta, los resultados alcanzados han señalado que el 72.37% de los usuarios la han valorado con un nivel medio, mientras que, el 23.68% calificaron a la misma con un nivel alto, habiendo sido atribuido a que los usuarios percibieron que no son atendidos en los plazos establecidos, además, consideraron que los procesos empleados para los trámites no presentan suficiente claridad o precisión, añadiendo a ello que las asesorías o atención del personal de la municipalidad no suelen ser individualizados.

Figura 6

Seguridad

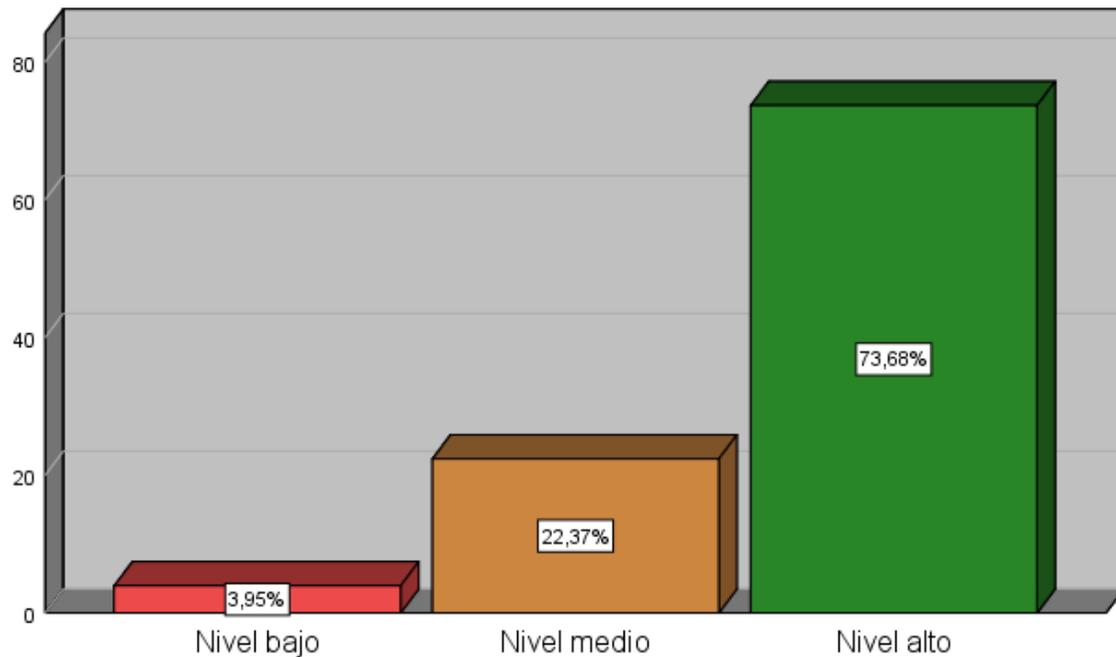


Fuente: Elaboración propia

Respecto a la seguridad, los resultados han consignado que el 78.95% de los participantes lo valoran en un nivel medio, mientras que, el 17.11% lo calificó en un nivel alto, lo cual correspondió a que la atención ofrecida en el área de transporte no se caracteriza por un elevado nivel de amabilidad, además el servicio no es oportuno y el personal que labora en dicha área no muestra suficiente conocimiento respecto a los trámites que solicitan los usuarios, dejando vacíos en las inquietudes que estos presentan. Asimismo, los usuarios han percibido que los equipos utilizados en el área no son los más propicios para brindar una mayor rapidez en la atención que ofrecen.

Figura 7

Empatía



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la empatía, los resultados han demostrado que el 76.68% de los encuestados la han valorado en un nivel alto, mientras que el 22.37% lo calificó en un nivel medio, siendo consecuencia de que los usuarios indicaron que los horarios que tienen en el área de transportes en adecuado, además existe una atención de manera individual respecto a la recepción y atención de consultas efectuadas por los usuarios, no obstante, consideraron que los plazos en los que se llevan a cabo los trámites no son adecuados, por lo contrario, estos son muy prolongados, además no existe prontitud de respuesta.

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se concluyó referente al objetivo general que, existió una relación significativa entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes, debido a que se alcanzó un valor de sigma de 0.000. Además, con un valor de relación equivalente a 0.900 se determinó una correlación positiva muy fuerte entre ambos elementos.

Asimismo, se logró concluir respecto al objetivo específico 1 que, existió una relación significativa los recursos presupuestales en su dimensión transferencias municipales y la prestación de servicios públicos, por lo mismo que se obtuvo una sigma inferior a 0.050. Del mismo modo, con un valor de relación de 0.733 se consignó una correlación positiva considerable entre los elementos analizados.

Además, se concluyó respecto al objetivo específico 2 que, existió una relación significativa entre los recursos presupuestales en su dimensión pago de arbitrios y la prestación de servicios públicos, ya que se alcanzó un valor de sigma menor a 0.050. Igualmente, con un valor de relación de 0.870 se determinó la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre los elementos estudiados.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda que la municipalidad provincial de Ica incorpore y desarrolle estrategias óptimas, la cuales estén enfocadas en la distribución eficiente de los recursos presupuestales, además ejecutar capacitaciones a los colaboradores a fin de que estos brinden una buena atención y/o servicio a los ciudadanos.

Asimismo, se recomienda que la municipalidad provincial de Ica, en su área de transportes, brinde información actualizada la cual esté relacionada a cada una de sus obras públicas desarrolladas, con la finalidad de que los usuarios estén informados frente a las gestiones municipales que se desarrollan en dicha área.

Del mismo modo, se recomienda que la municipalidad provincial de Ica

mantenga una actualización constante referente a la base de datos con la información de los usuarios que han realizado sus pagos tributarios, de modo que la prestación de servicios que los servidores les brindan esté relacionada con la información actualizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdulla, A. (2020). Public Governance in the Public Sector: Literature review. *Revista de International Journal of Business Ethics and Governance (IJBEG)*, 3 (3), 1 – 12. <https://ijbeg.com/index.php/1/article/view/47/82>
- Alli, A.; Fuenzalida, J.; Gómez, M. y Williams, M. (2021). Four lenses on people management in the public sector: an evidence review and synthesis. *Revista de Oxford Review of Economic Policy*, 37 (2), 335 – 366. <https://academic.oup.com/oxrep/article/37/2/335/6311326>
- Atuikik, W.; Peregrino, R. y Salía, H. (2019). Budgeting and budgetary control in the Ghana health service. *Revista de economics and international finance*, 11 (6), 60 – 67. <https://academicjournals.org/journal/JEIF/article-full-text/42961E161598>
- Bhilawa, L. y Kautsar, A. (2018). The Determinants of Relationship Between Budgetary Participation and Budgetary Slack. *Revista de International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 8 (2), 155 – 163. https://hrmars.com/papers_submitted/4240/The_Determinants_of_Relationship_Between_Budgetary_Participation_and_Budgetary_Slack.pdf
- Chunga, E. (2018). *Los Servicios Públicos Y La Satisfacción De Los Usuarios En La Municipalidad Distrital De Hualmay* (Informe de posgrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: Huacho. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cifuentes, A. (2018). *Prestación De Servicios Municipales, Aspectos Administrativos Y Jurídicos* (Informe de pregrado). Universidad Rafael Landívar: Guatemala. <http://biblio3.url.edu.gt/publiijrcifuentes/TESIS/2018/07/01/Cifuentes-Adriana.pdf>

- Djuwita, M.; Pradesa, H. y Priatna, R. (2019). Literature Review and Conceptual Models Development on Public Services Motivation. *Revista de Warmadewa Management and Business Journal (WMBJ)*, 1 (2), 102 – 110. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwik6s6r--XzAhXLIrkGHQ65DL0QFnoEACAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fjournal.warmadewa.ac.id%2Findex.php%2Fwmbj%2Farticle%2FviewFile%2F1256%2F932&usq=AOvVaw0_f9yvAz_ubQvdKliqYFq5
- Escudero, I. (2020). *Administración eficiente de los recursos públicos asociados a la contratación pública en el marco de la gestión de resultados para el desarrollo* (Informe de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar: Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7324/1/T3199-MDA-Escudero-Administracion.pdf>
- Flores, A. (2017). *Problemas jurídicos en la prestación del servicio público de internet* (Informe de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar: Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6024/1/T2516-MDA-Flores-Problemas.pdf>
- Girón, F. (2019). *Análisis De Los Recursos Directamente Recaudados Para Mejorar La Gestión Presupuestal De La Municipalidad Distrital De Cajaruro, Departamento Amazonas – 2018* (Informe de pregrado). Universidad Señor de Sipán: Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6393/Girón%20Ochoa%20Félix%20Anderson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gobierno Regional del Departamento de Ica (2021). *PLIEGO 449: GOBIERNO REGIONAL DEL DEPARTAMENTO DE ICA* (Informe técnico). Gobierno Regional del Departamento de Ica: Ica. https://www.congreso.gob.pe/Docs/comisiones2020/Presupuesto/files/regiones/ica/resumen_ejecutivo_final_2.pdf

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education: México.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Iris, A. (2021). *Influencia Del Presupuesto Por Resultados En La Ejecución Del Gasto Del RENIEC* (Informe de pregrado). Universidad Señor de Sipán: Pimentel.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8144/Agurto%20Rossi%20Iris%20Carla.pdf?sequence=1>
- Jannah, N.; Usman, A. y Indrijawati, A. (2018). He effect of information asymmetry, budget participation, and individual capacity on budgetary slack by organization culture as the moderation variable (empirical study on skpd soppeng regency). *Revista de international journal of advanced research (IJAR)*, 6 (12), 1235 – 1245. https://www.journalijar.com/uploads/785_IJAR-25514.pdf
- Jilke, S.; Van, W. y Rys, S. (2018). Discrimination and Administrative Burden in Public Service Markets: Does a Public–Private Difference Exist? *Revista de Journal of Public Administration Research and Theory*, 28 (3), 423 – 439.
<https://academic.oup.com/jpart/article/28/3/423/4938536?login=true>
- Keng, R. y Makina, I. (2020). Effect of Budgetary Processes on Organizational Performance: A Case of Marine State Agencies, Kenya. *Revista de Universal Journal of Accounting and Finance*, 8 (4), 115 – 130.
<https://www.hrpub.org/download/20201230/UJAF4-12217740.pdf>
- Kumar, M. y Kumar, R. (2018). Budgetary control and financial performance: an observation (a case study of nepal oil corporation). *Revista de Amity Journal of Strategic Management*, 1 (2), 1 – 9.
<https://amity.edu/UserFiles/aibs/76f45.pdf>
- León, M. (2021). *Los recursos presupuestales y su influencia en la prestación de servicios públicos del centro poblado Comunidad Nativa Kechwa Wayku*

2020 (Informe de pregrado). Universidad César Vallejo: Moyobamba.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71383/León_HMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018* (Informe de posgrado). Universidad César Vallejo: Ica.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Otari, Y. y Rassul, R. (2020). The Effect of Budget Planning, Budget Implementation, the Competency of Human Resources and Understanding of Regulation on Village Financial Budget Absorption with Organizational Commitment as Moderating Variable. *Revista de IJEBA*, 1 (2), 12 – 19.
<https://ijebe.ejournal.unri.ac.id/index.php/IJEBA/article/view/7676/pdf>

Rosler, J.; Soll, T.; Hancock, L. y Friedlli, T. (2021). Value Co-Creation between Public Service Organizations and the Private Sector: An Organizational Capabilities Perspective. *Revista de administrative sciences*, 11 (55), 1 – 20.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjdh2f_OXzAhWAlbkGHU96BJIQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.mdpi.com%2F2076-3387%2F11%2F2%2F55&usq=AOvVaw3fp0bs4iQIBLfmyzV8zcnR

Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales (Spanish Edition)* (Informe técnico). Bioestadístico: Perú. <https://www.amazon.com/-/es/Dr-Jos%C3%A9-Supo/dp/B08BWFKWLB>

Valle, M.; Chávez, R. y Novoa, A. (2020). *La Importancia Del Seguimiento El Área De Sistema De Control Interno En Las Áreas De Abastecimiento Y De Ejecución Presupuestal De Una Institución Pública* (Informe de pregrado). Universidad Autónoma de Ica: Ica.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/678/3/MERY%20VALLE%20MOROCHO%20-%20ROCIO%20DEL%20CARMEN%20CHAVEZ%20DAVILA%20-%20ALONZO%20EDMUNDO%20NOVOA%20MANRIQUE.pdf>

Lista de anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Tipo de investigación
¿Cuál es la relación entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021?	Determinar la relación entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021	Los recursos presupuestales se relacionan significativamente con la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021	Recursos presupuestales	Tipo observacional / prospectivo / transversal / descriptivo correlacional Nivel de investigación: Nivel relacional Diseño de la investigación: Diseño no experimental Población y muestra Población: 76 usuarios Muestra: 76 usuarios Tipo de muestra no probabilística
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	
¿Cuál es la relación entre los recursos presupuestales en su dimensión transferencias municipales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021?	Identificar la relación entre los recursos presupuestales en su dimensión transferencias municipales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021	Los recursos presupuestales en su dimensión transferencias municipales se relacionan significativamente con la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021	Transferencias municipales Pago de arbitrios Variable dependiente	

<p>¿Cuál es la relación entre los recursos presupuestales en su dimensión pago de arbitrios y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre los recursos presupuestales en su dimensión pago de arbitrios y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021</p>	<p>Los recursos presupuestales en su dimensión pago de arbitrios se relacionan significativamente con la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021</p>	<p>Prestación de servicios públicos</p> <hr/> <p>Dimensiones</p> <p>Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Muestreo intencional</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
---	--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario – Recursos presupuestales



**RECURSOS PRESUPUESTALES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
EN EL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ICA, ICA, 2021**

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es Determinar la relación entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Transferencias municipales						
1	Considera que el área de transportes cuenta con un presupuesto adecuado para mejorar su calidad de servicio					
2	La información a la que se tiene acceso es significativa					
3	Se desarrollan diferentes actividades de gestión para poder incrementar el presupuesto					
4	Se informa a la población acerca de los gastos que son					

efectuados por el área de transportes

5 Los representantes del área de transportes permiten que

Pago de arbitrios

6 Los recursos recaudados y dirigidos hacia el área de transportes son sustanciales

7 La población cuenta con los recursos para poder pagar los arbitrios, con el pleno conocimiento que van dirigidos hacia el presupuesto de las diferentes áreas de la municipalidad

8 Existen políticas que buscan motivar el cumplimiento de los tributos

9 Se informa con regularidad los tributos recaudados

10 Considera que para la población es de vital importancia para poder estar al día con los tributos



**RECURSOS PRESUPUESTALES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
EN EL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ICA, ICA, 2021**

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es Determinar la relación entre los recursos presupuestales y la prestación de servicios públicos en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Ica, Ica, 2021

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	Los equipos que posee el área de transportes son de gran utilidad para el usuario					
2	Los ambientes del área de transportes cuentan con una presentación ordenada					
3	El área de atención al público mantiene en buen estado la limpieza del ambiente					
4	En la municipalidad se percibe la modernidad permanente de los equipos					

5 Se percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando se realiza algún trámite o consulta

Fiabilidad

6 Cuando asiste al área de transportes, el personal demuestra interés por ayudarle a solucionar un determinado problema

7 En el área de transportes, se prestan los servicios en el tiempo comprometido

8 Cuando tiene dificultades con el tiempo, se le comprende y se le colabora

9 El personal demuestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realiza

10 Los servicios prestados en el área de transportes reflejan el compromiso de mejora de la calidad

Capacidad de respuesta

11 Es atendido oportunamente de acuerdo con plazos establecidos

12 Los procesos de tramitación de diversos documentos son claros y precisos

13 A través de los trabajadores de la municipalidad, se brinda información precisa acerca de las actividades que le consulta

14 Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas de acuerdo con particularidades de cada usuario

15 Los horarios de atención son variados y son expuestos en diferentes turnos para facilitar el acceso a la información

Seguridad

16 La atención del personal demuestra alta amabilidad

17 En el área de transportes, el servicio brindado es oportuno

18 El personal del área de transportes cuenta con suficiente conocimiento para ofrecer respuesta hacia las inquietudes que se tienen

19 Los trabajadores del área de transportes tienen conocimiento práctico y técnico

20 Se evidencian equipos adecuados para poder optimizar la rapidez de la atención del usuario

Empatía

21 Los horarios de apertura y cierre permiten que se ofrezca dinamismo en la atención

22 Los plazos de realización de los trámites son adecuados para los usuarios

23 El área de transporte cuenta con un buzón de sugerencias para poder rescatar las inquietudes de los usuarios

24 El área de transportes muestra interés por la prontitud de respuesta hacia los usuarios

25 Los trabajadores del área de transporte atienden de forma individual las consultas requeridas por los usuarios

Anexo 3: Ficha técnica de instrumento

Variable: Recursos presupuestales

Nombre: Universidad César Vallejo

Autor: León Huamán, María del Carmen

Año: 2021

Lugar: Perú

Título: Los recursos presupuestales y su influencia en la prestación de servicios públicos del centro poblado Comunidad Nativa Kechwa Wayku 2020

Objetivo: determinar cómo los recursos presupuestales establecidos por ley influyen en la prestación de servicios públicos del centro poblado Comunidad Nativa Kechwa Wayku

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70, alcanzando un valor de 0.71

Profesionales validadores: Dr. Morey Riva, Luis Felipe / Dr. Ramírez Camos, Annie Jacky / Dr. Mafaldo Macedo, Abraham

Link:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71383/León_HMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Variable: Recursos presupuestales

Nombre: Universidad César Vallejo

Autor: Br. Martínez San Miguel, Luz Nieves

Año: 2018

Lugar: Perú

Título: Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018

Duración: 20 minutos

Valoración: Para la presente investigación, se ha considerado la escala Likert de valoración

Confiabilidad del instrumento: La confiabilidad del presente instrumento, se ha encontrado determinado, por medio del Alfa de Cronbach, en el que una valoración mayor a 0.70, alcanzando un valor de 0.80

Profesionales validadores: Dr. Ochoa Carbajo, Jesús Alberto / Mg. Ramos Córdova, Gabriela Olivia

Link:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

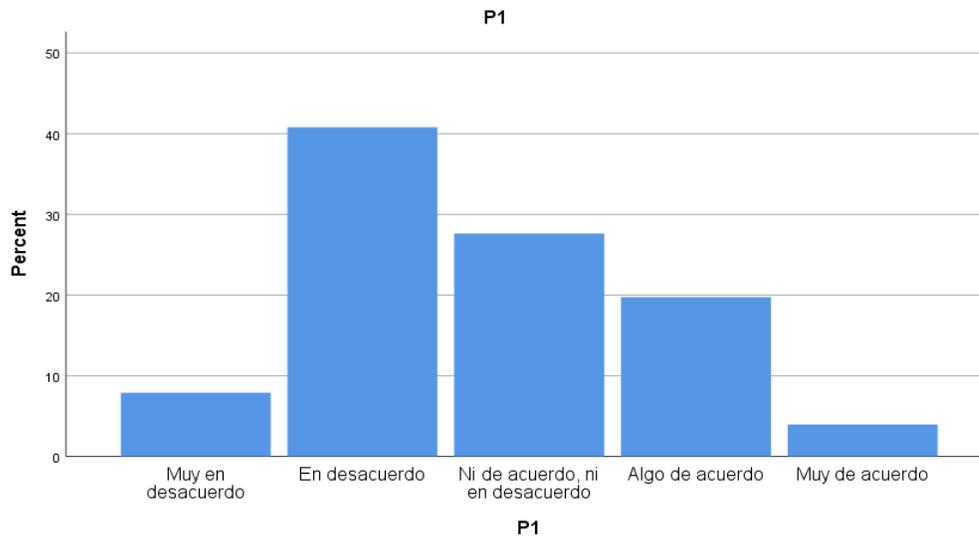
Anexo 4: Base de datos

Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
P1	Numeric	8	2	P1	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P2	Numeric	8	2	P2	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P3	Numeric	8	2	P3	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P4	Numeric	8	2	P4	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P5	Numeric	8	2	P5	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P6	Numeric	8	2	P6	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P7	Numeric	8	2	P7	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P8	Numeric	8	2	P8	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P9	Numeric	8	2	P9	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
P10	Numeric	8	2	P10	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q1	Numeric	8	2	Q1	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q2	Numeric	8	2	Q2	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q3	Numeric	8	2	Q3	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q4	Numeric	8	2	Q4	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q5	Numeric	8	2	Q5	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q6	Numeric	8	2	Q6	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q7	Numeric	8	2	Q7	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q8	Numeric	8	2	Q8	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q9	Numeric	8	2	Q9	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q10	Numeric	8	2	Q10	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q11	Numeric	8	2	Q11	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q12	Numeric	8	2	Q12	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q13	Numeric	8	2	Q13	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q14	Numeric	8	2	Q14	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q15	Numeric	8	2	Q15	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q16	Numeric	8	2	Q16	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q17	Numeric	8	2	Q17	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q18	Numeric	8	2	Q18	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q19	Numeric	8	2	Q19	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q20	Numeric	8	2	Q20	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q21	Numeric	8	2	Q21	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q22	Numeric	8	2	Q22	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q23	Numeric	8	2	Q23	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q24	Numeric	8	2	Q24	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
Q25	Numeric	8	2	Q25	{1,00, Muy ...	None	8	Right	Ordinal	Input
D1	Numeric	8	2	D1	None	None	8	Right	Scale	Input
D2	Numeric	8	2	D2	None	None	8	Right	Scale	Input
V1	Numeric	8	2	V1	None	None	8	Right	Scale	Input
E1	Numeric	8	2	E1	None	None	8	Right	Scale	Input
E2	Numeric	8	2	E2	None	None	8	Right	Scale	Input
E3	Numeric	8	2	E3	None	None	8	Right	Scale	Input
E4	Numeric	8	2	E4	None	None	8	Right	Scale	Input
E5	Numeric	8	2	E5	None	None	8	Right	Scale	Input
V2	Numeric	8	2	V2	None	None	8	Right	Scale	Input
DD1	Numeric	8	2	DD1	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input
DD2	Numeric	8	2	DD2	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input
VV1	Numeric	8	2	VV1	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input
EE1	Numeric	8	2	EE1	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input
EE2	Numeric	8	2	EE2	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input
EE3	Numeric	8	2	EE3	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input
EE4	Numeric	8	2	EE4	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input
EE5	Numeric	8	2	EE5	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input
VV2	Numeric	8	2	VV2	{1,00, Nivel ...	None	10	Right	Ordinal	Input

Anexo 6: Análisis por pregunta

Figura 8

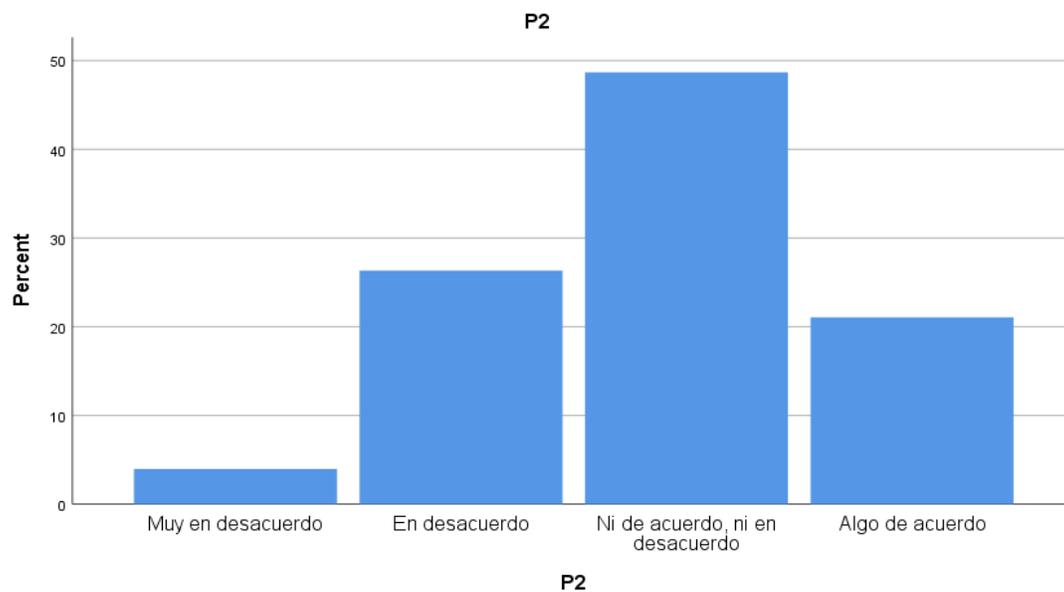
Considera que el área de transportes cuenta con un presupuesto adecuado para mejorar su calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia

Figura 9

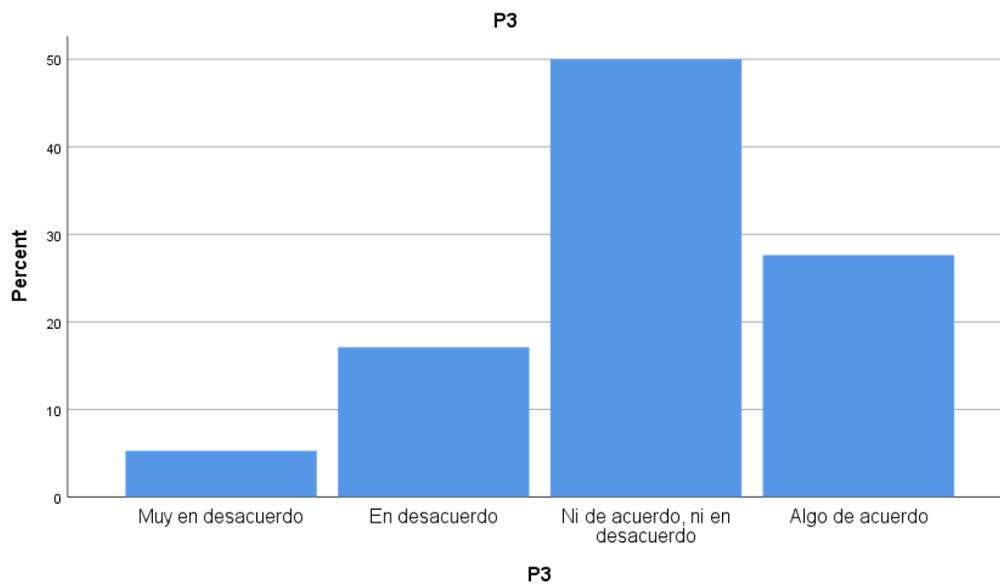
La información a la que se tiene acceso es significativa



Fuente: Elaboración propia

Figura 10

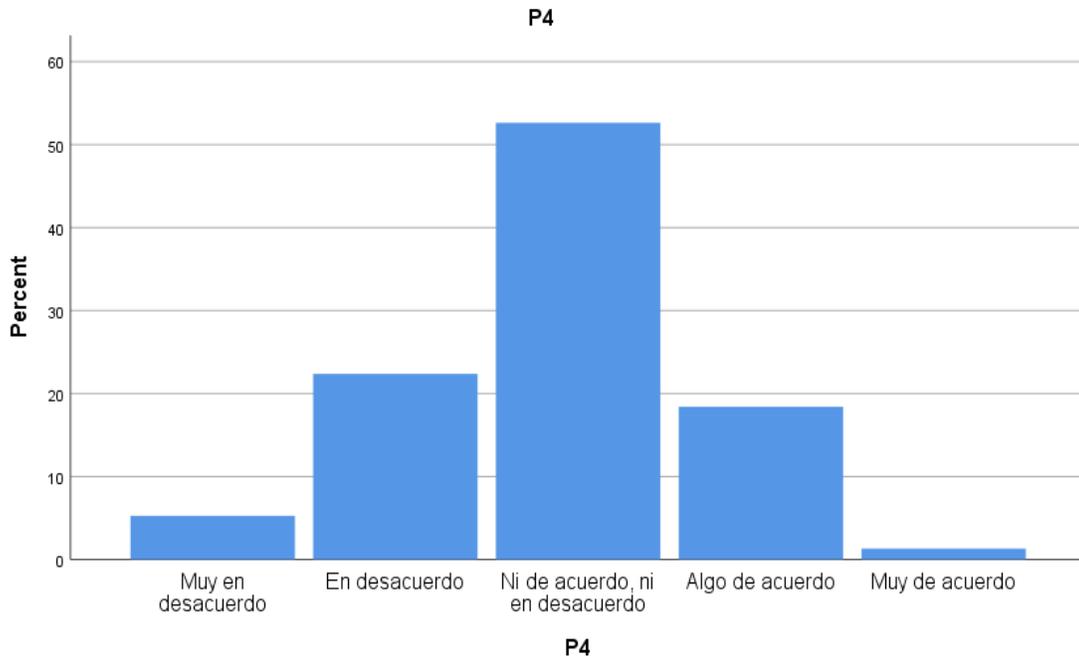
Se desarrollar diferentes actividades de gestión para poder incrementar el presupuesto



Fuente: Elaboración propia

Figura 11

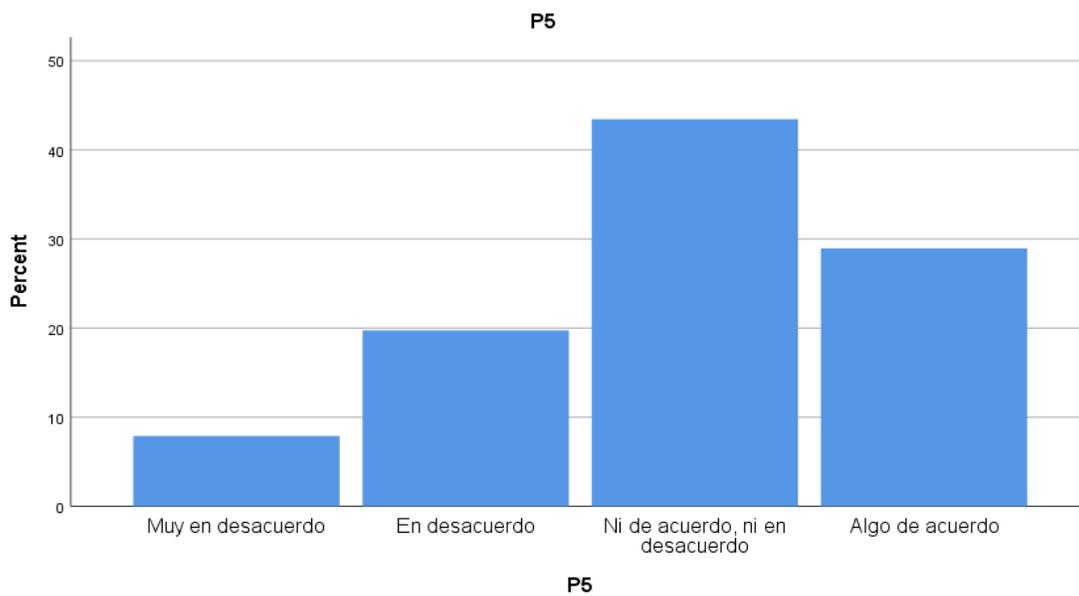
Se informa a la población acerca de los gastos que son efectuados por el área de transportes



Fuente: Elaboración propia

Figura 12

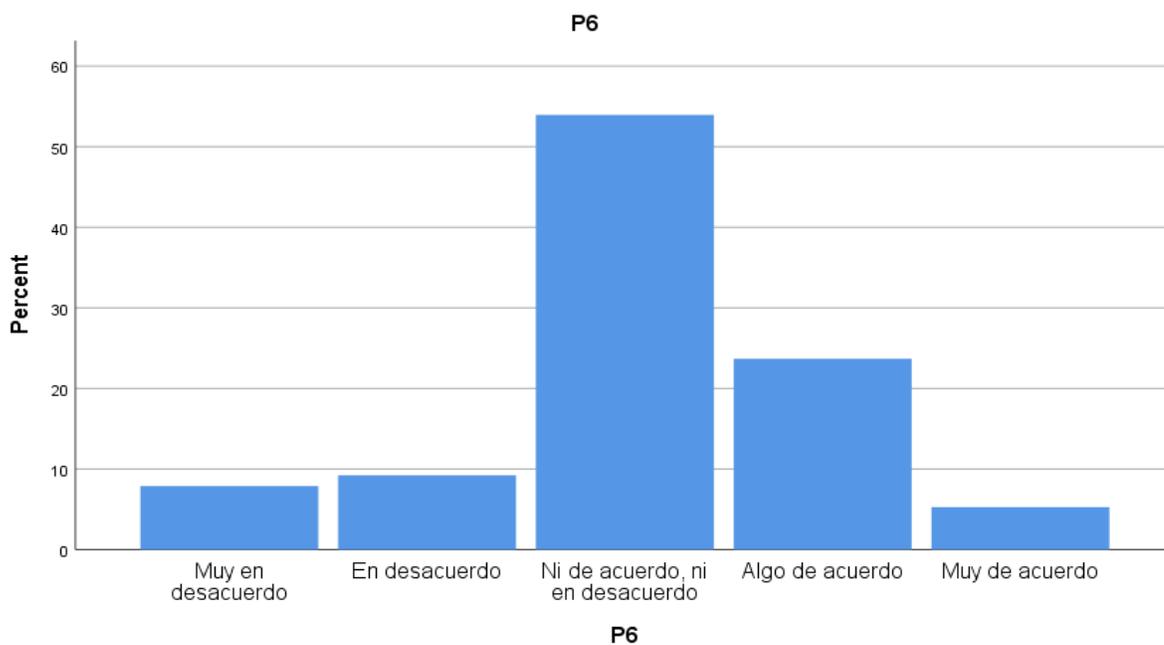
Los representantes del área de transportes permiten que



Fuente: Elaboración propia

Figura 13

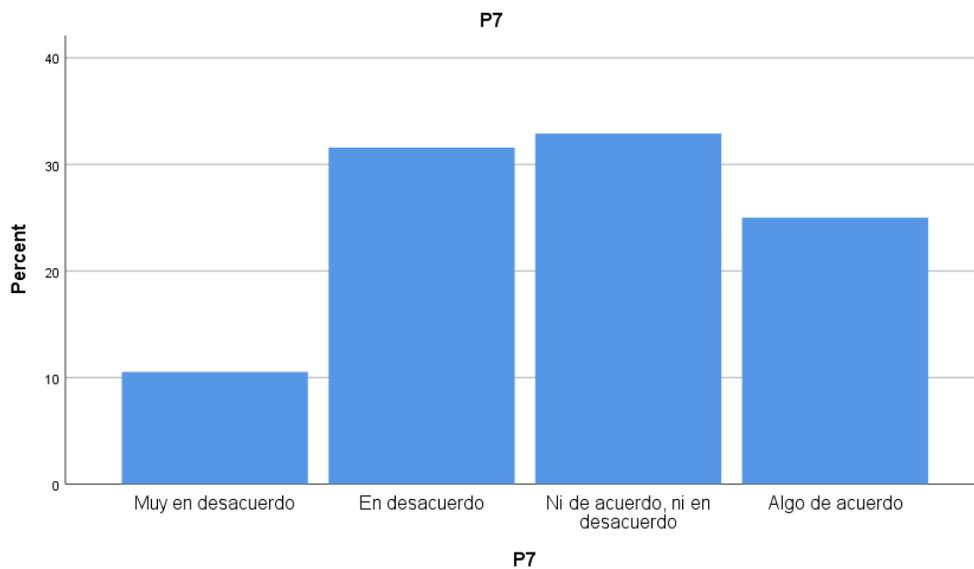
Los recursos recaudados y dirigidos hacia el área de transportes son sustanciales



Fuente: Elaboración propia

Figura 14

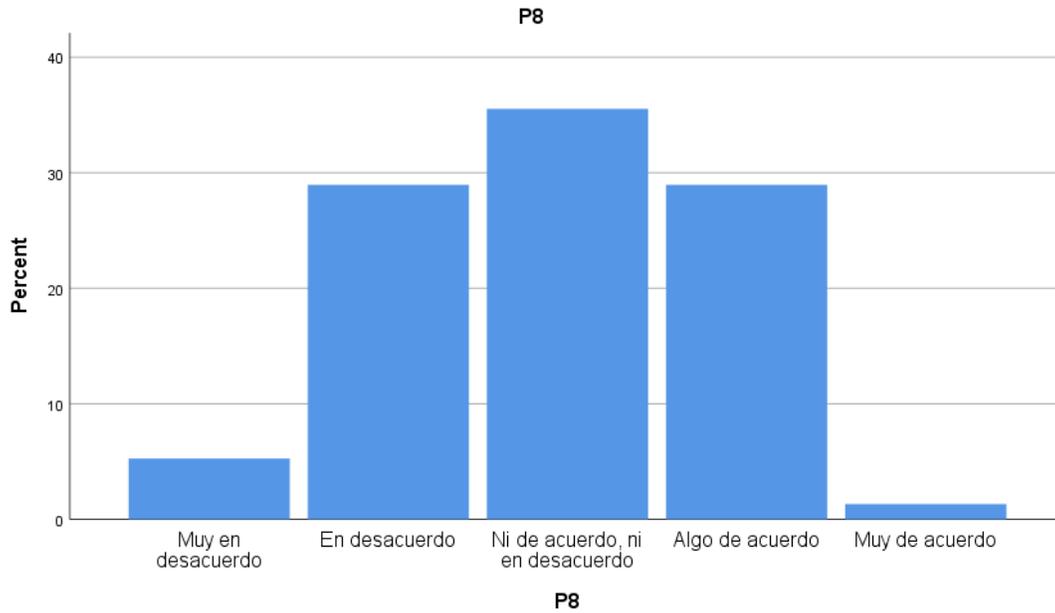
La población cuenta con los recursos para poder pagar los arbitrios, con el pleno conocimiento que van dirigidos hacia el presupuesto de las diferentes áreas de la municipalidad



Fuente: Elaboración propia

Figura 15

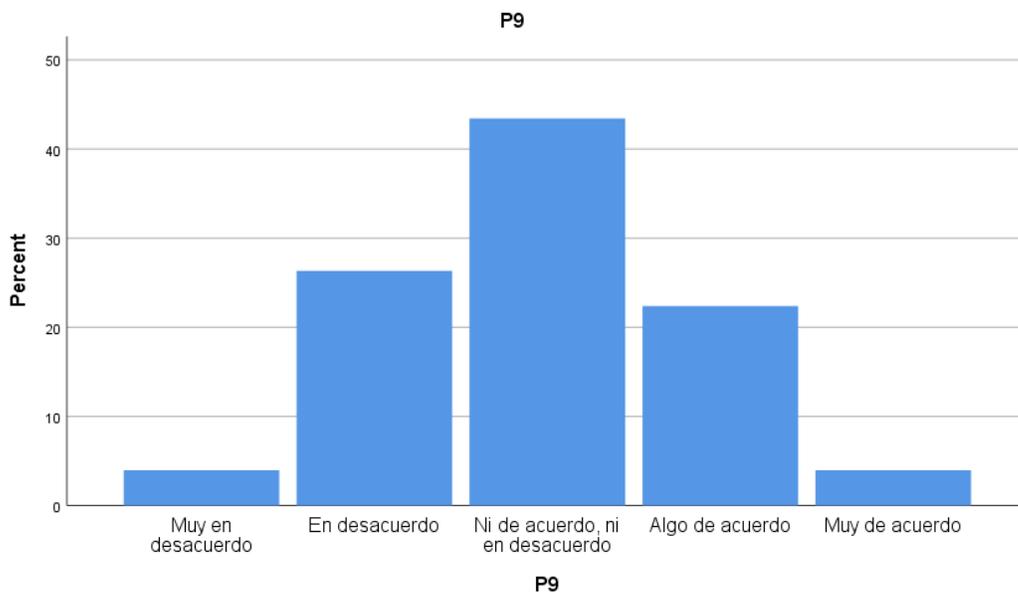
Existen políticas que buscan motivar el cumplimiento de los tributos



Fuente: Elaboración propia

Figura 16

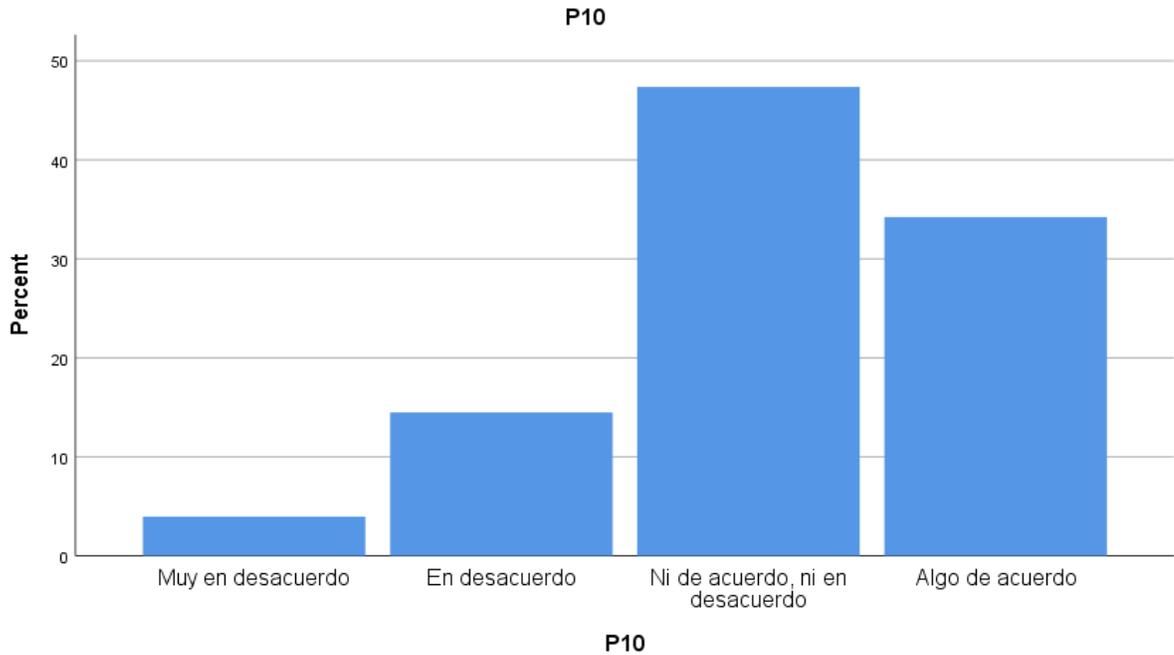
Se informa con regularidad los tributos recaudados



Fuente: Elaboración propia

Figura 17

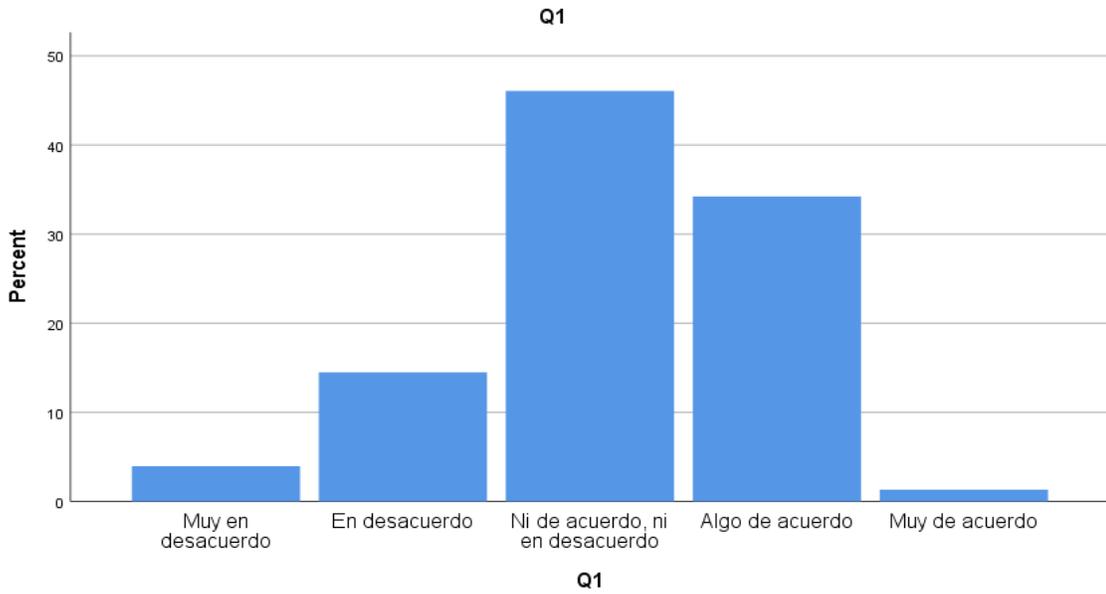
Considera que para la población es de vital importancia para poder estar al día con los tributos



Fuente: Elaboración propia

Figura 18

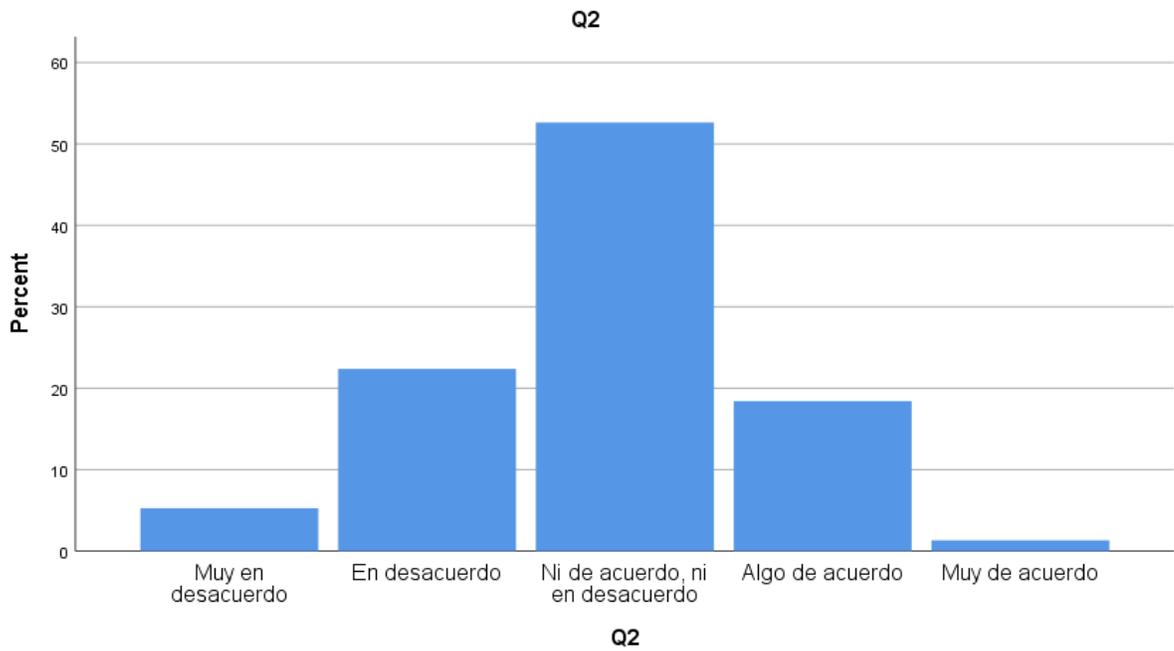
Los equipos que posee el área de transportes son de gran utilidad para el usuario



Fuente: Elaboración propia

Figura 19

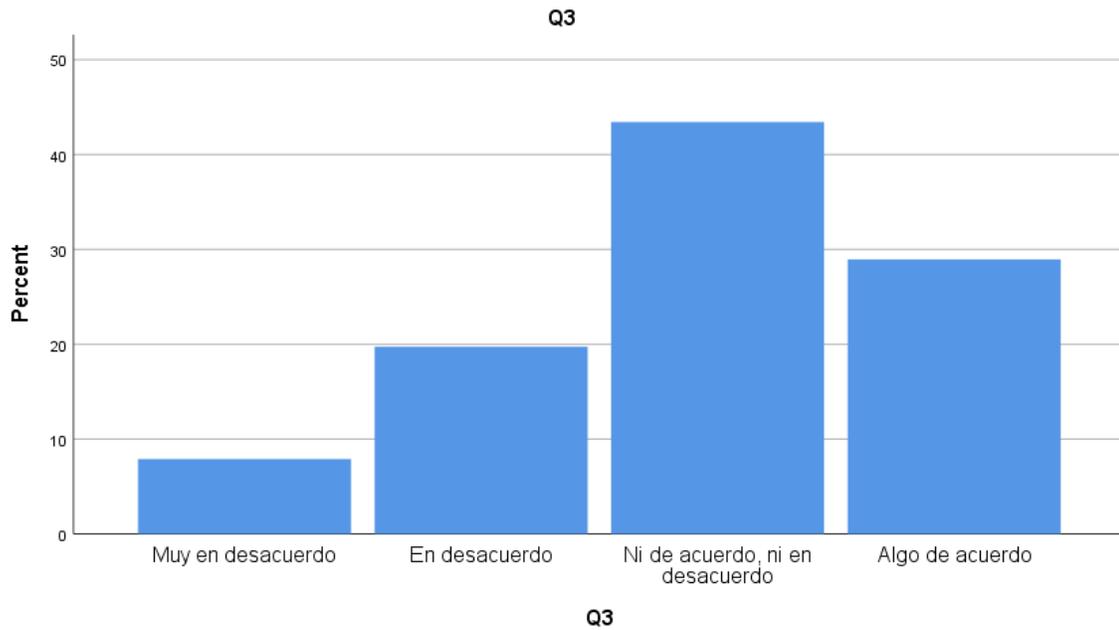
Los ambientes del área de transportes cuentan con una presentación ordenada



Fuente: Elaboración propia

Figura 20

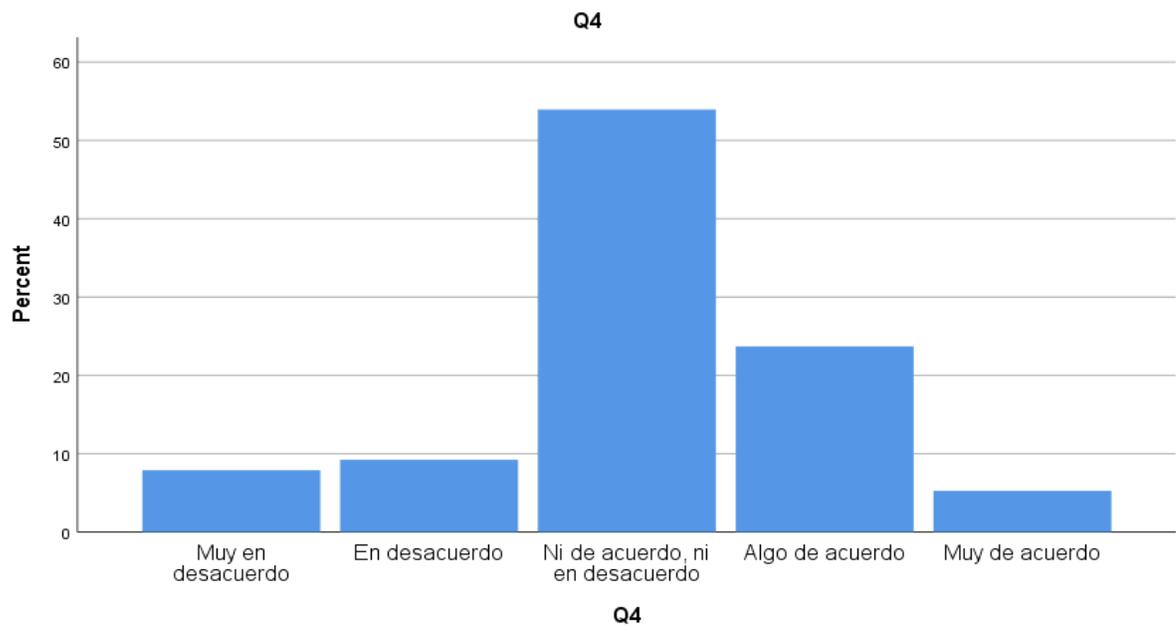
El área de atención al público mantiene en buen estado la limpieza del ambiente



Fuente: Elaboración propia

Figura 21

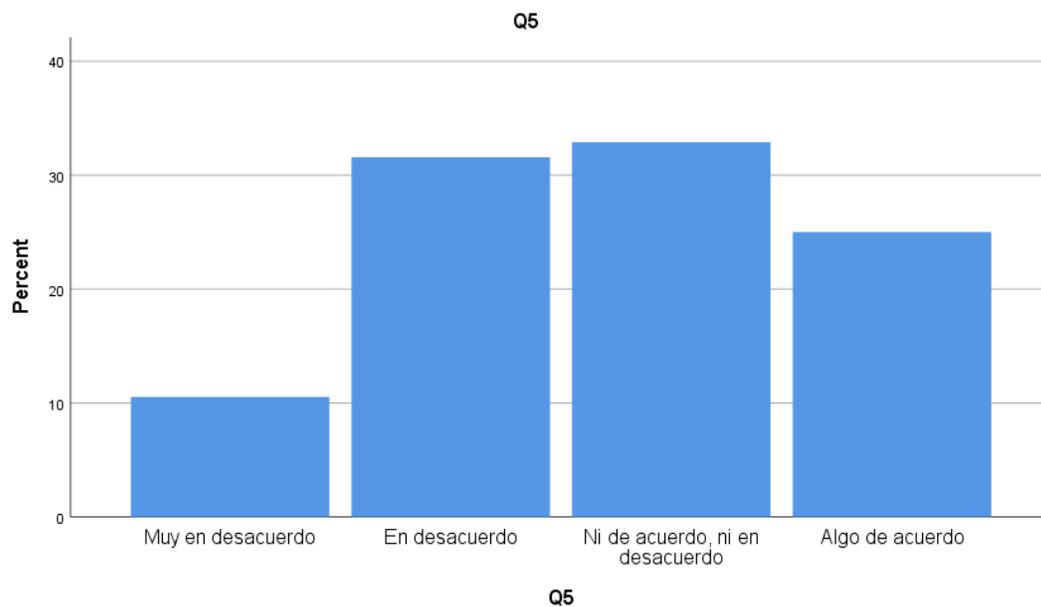
En la municipalidad se percibe la modernidad permanente de los equipos



Fuente: Elaboración propia

Figura 22

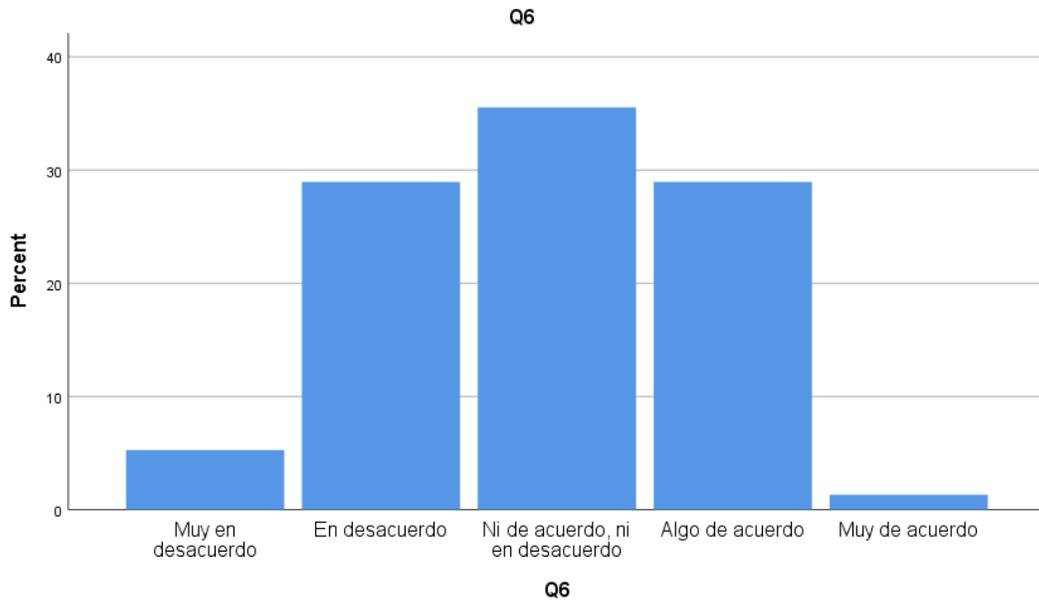
Se percibe que los equipos informáticos son eficientes cuando se realiza algún trámite o consulta



Fuente: Elaboración propia

Figura 23

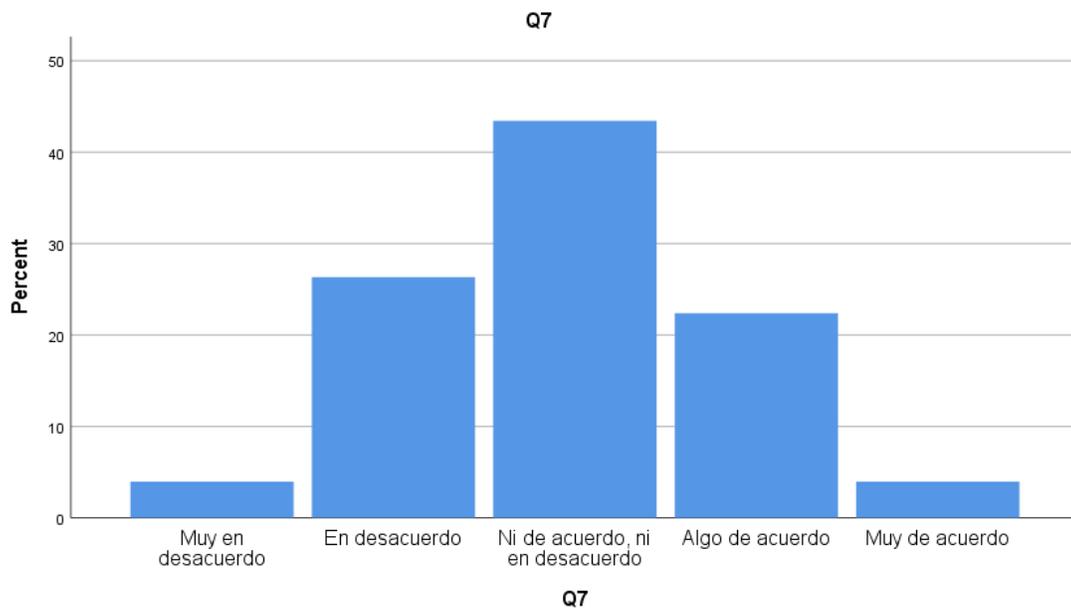
Cuando asiste al área de transportes, el personal demuestra interés por ayudarle a solucionar un determinado problema



Fuente: Elaboración propia

Figura 24

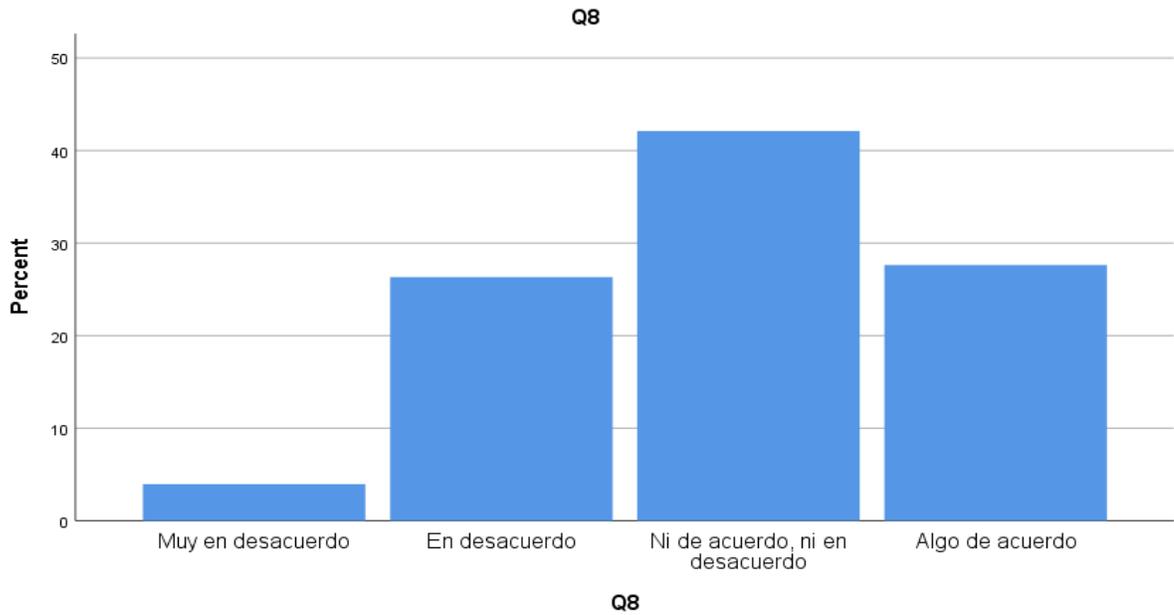
En el área de transportes, se prestan los servicios en el tiempo comprometido



Fuente: Elaboración propia

Figura 25

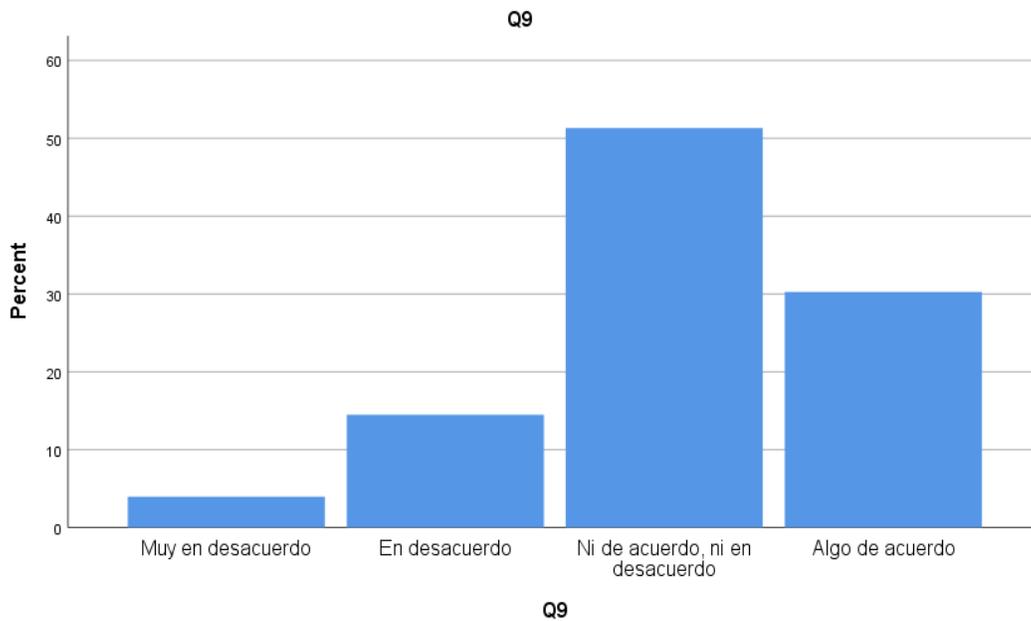
Cuando tiene dificultades con el tiempo, se le comprende y se le colabora



Fuente: Elaboración propia

Figura 26

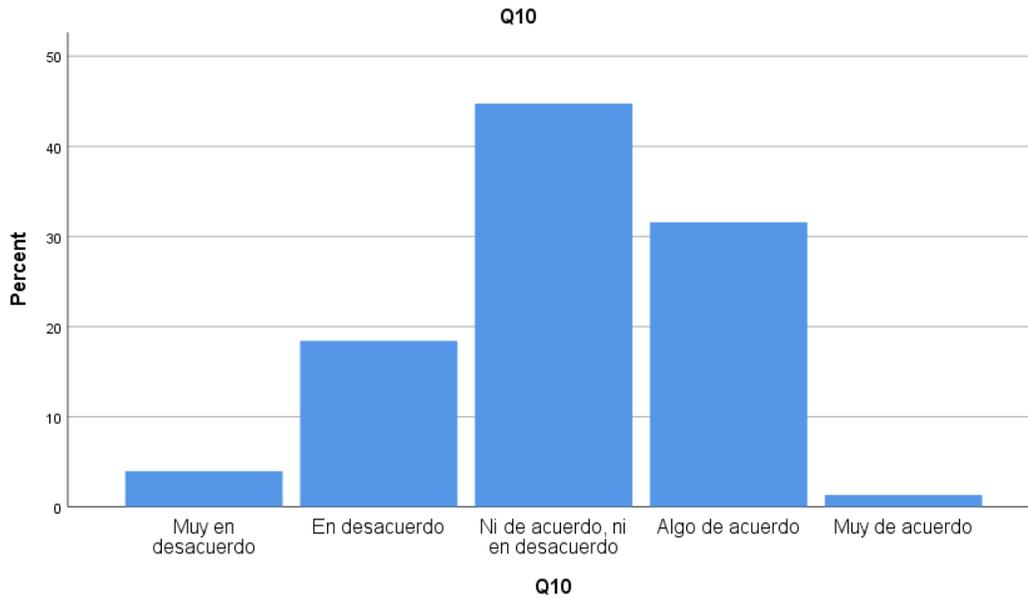
El personal demuestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realiza



Fuente: Elaboración propia

Figura 27

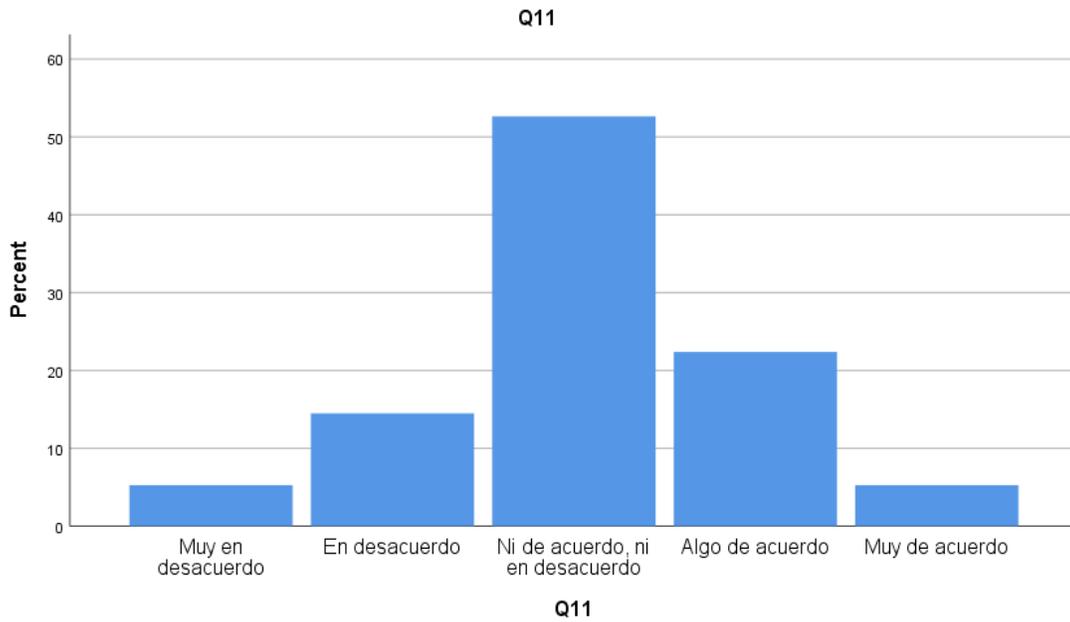
Los servicios prestados en el área de transportes reflejan el compromiso de mejora de la calidad



Fuente: Elaboración propia

Figura 28

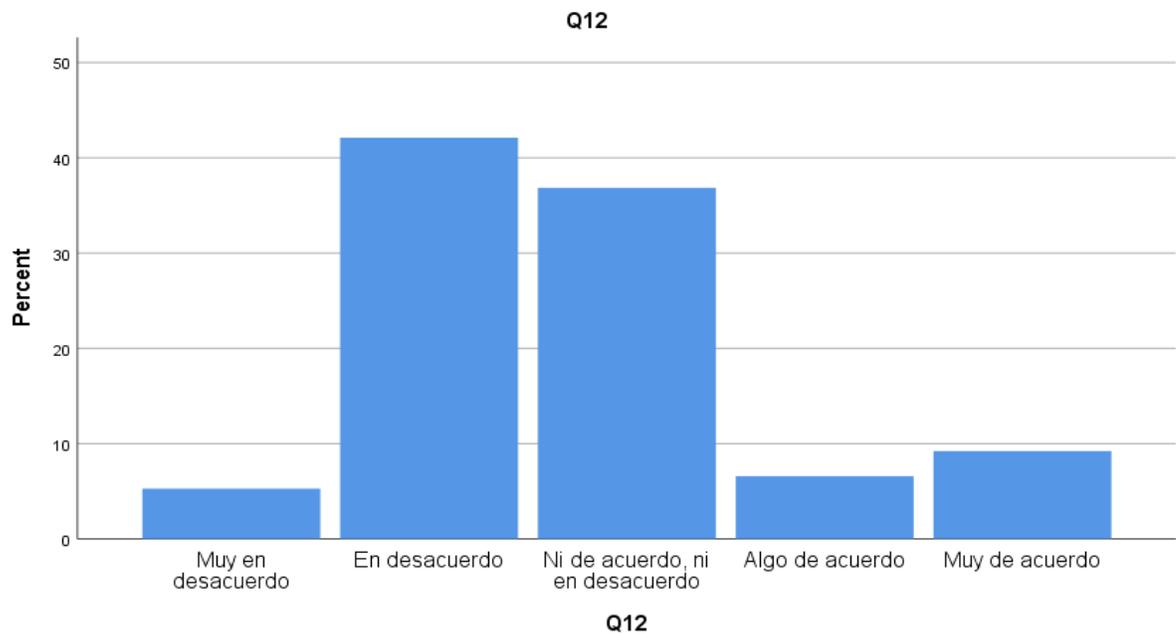
Es atendido oportunamente de acuerdo con plazos establecidos



Fuente: Elaboración propia

Figura 29

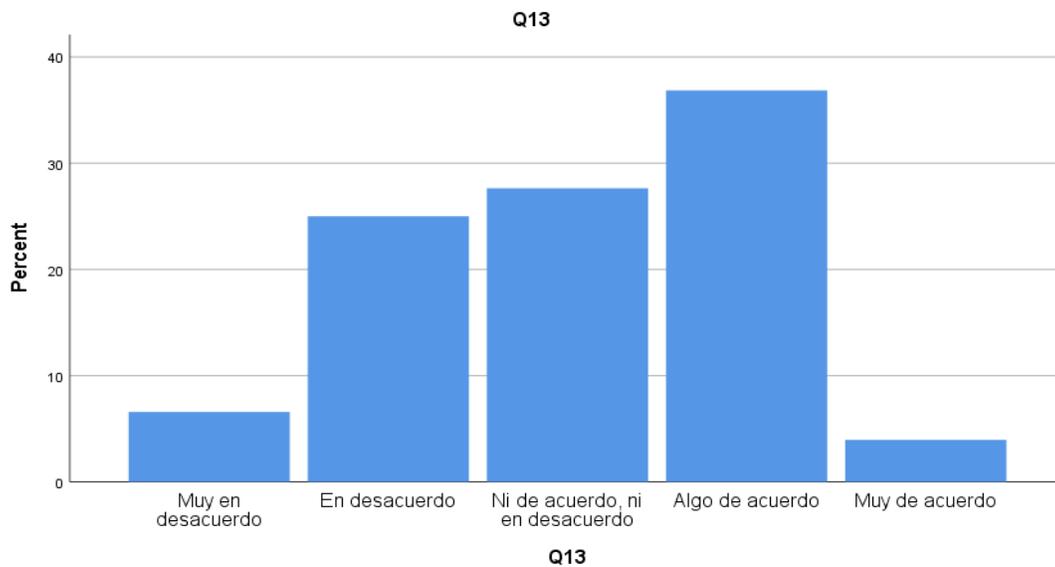
Los procesos de tramitación de diversos documentos son claros y precisos



Fuente: Elaboración propia

Figura 30

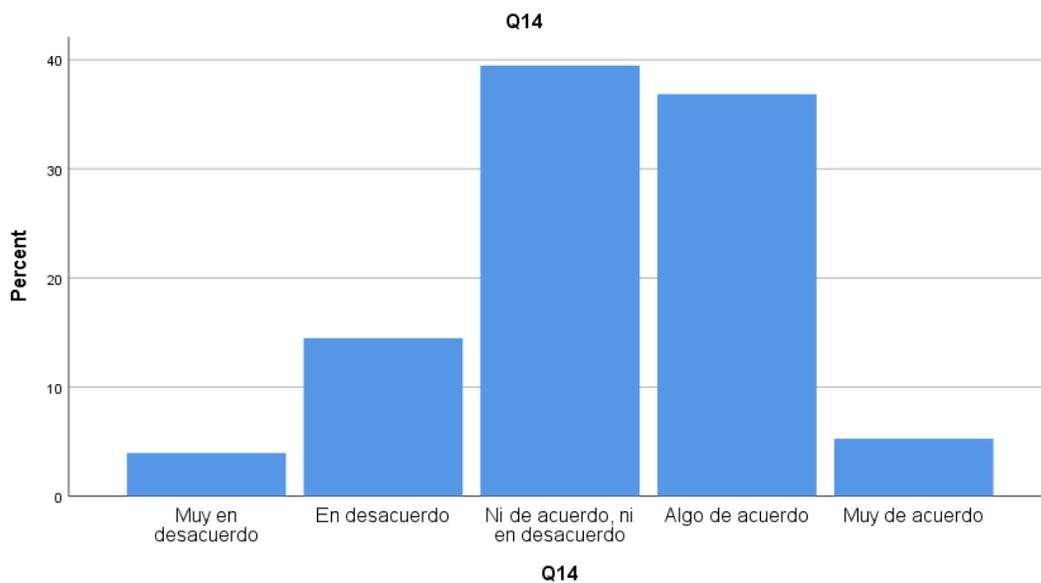
A través de los trabajadores de la municipalidad, se brinda información precisa acerca de las actividades que le consulta



Fuente: Elaboración propia

Figura 31

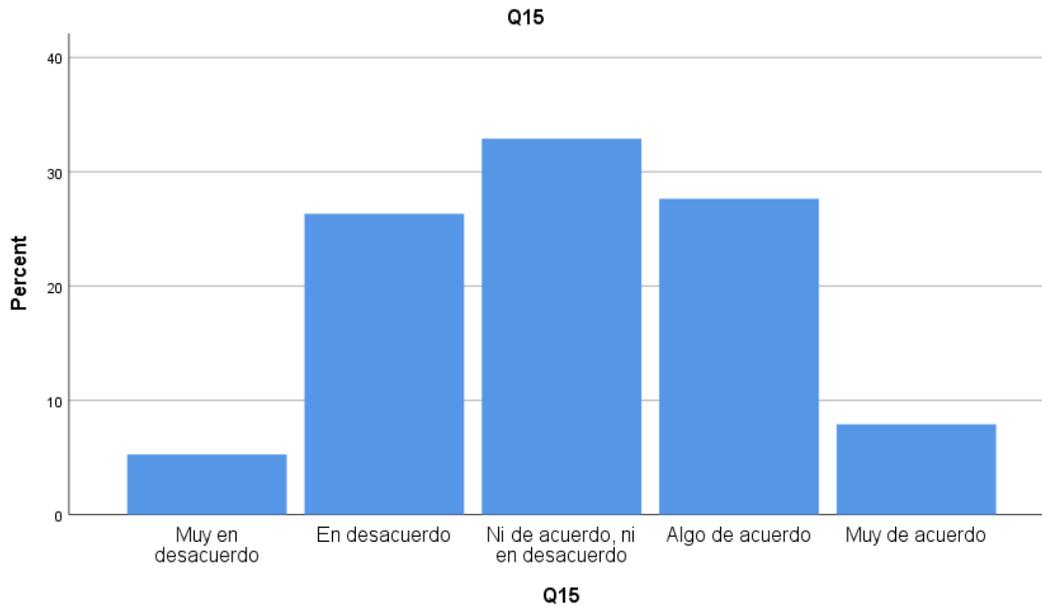
Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas de acuerdo con particularidades de cada usuario



Fuente: Elaboración propia

Figura 32

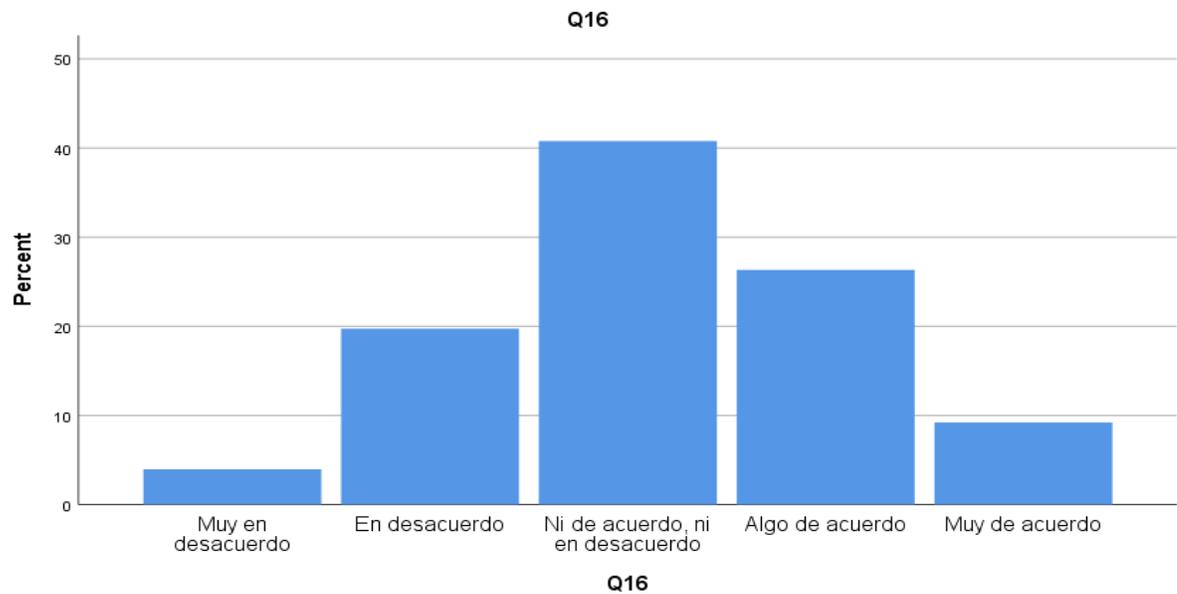
Los horarios de atención son variados y son expuestos en diferentes turnos para facilitar el acceso a la información



Fuente: Elaboración propia

Figura 33

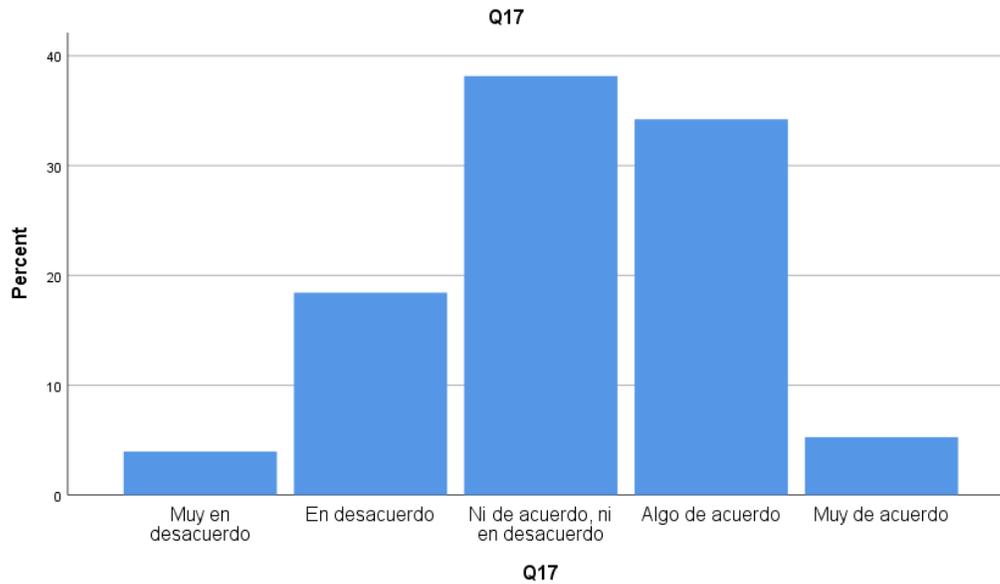
La atención del personal demuestra alta amabilidad



Fuente: Elaboración propia

Figura 34

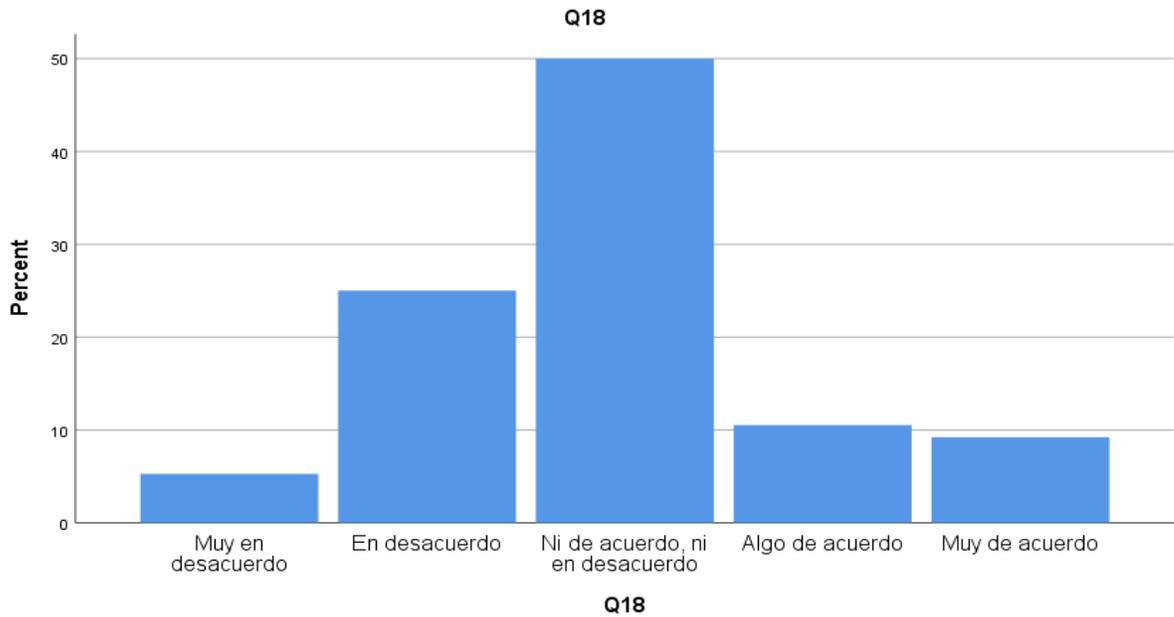
En el área de transportes, el servicio brindado es oportuno



Fuente: Elaboración propia

Figura 35

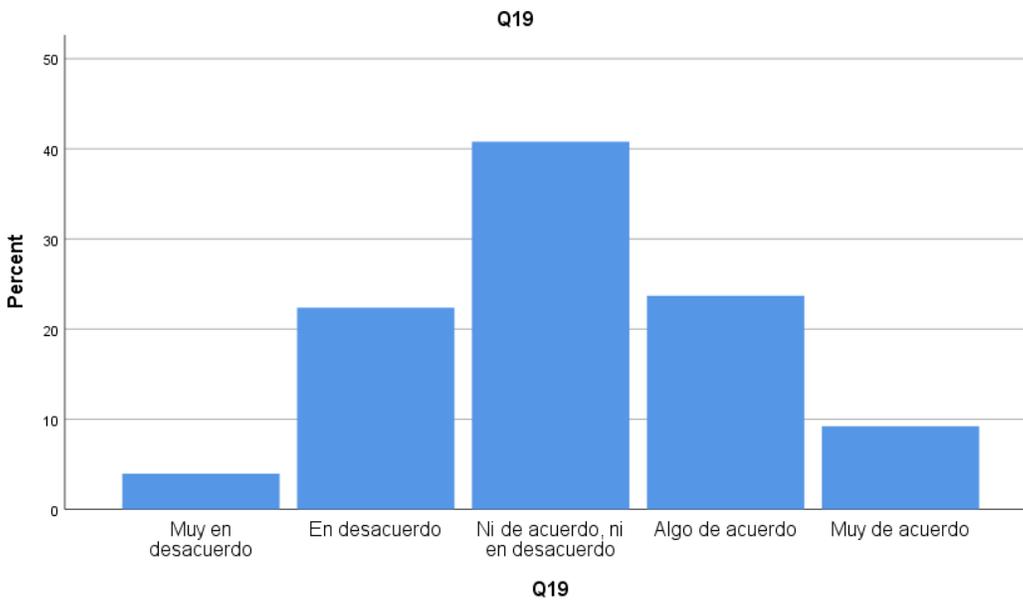
El personal del área de transportes cuenta con suficiente conocimiento para ofrecer respuesta hacia las inquietudes que se tienen



Fuente: Elaboración propia

Figura 36

Los trabajadores del área de transportes tienen conocimiento práctico y técnico

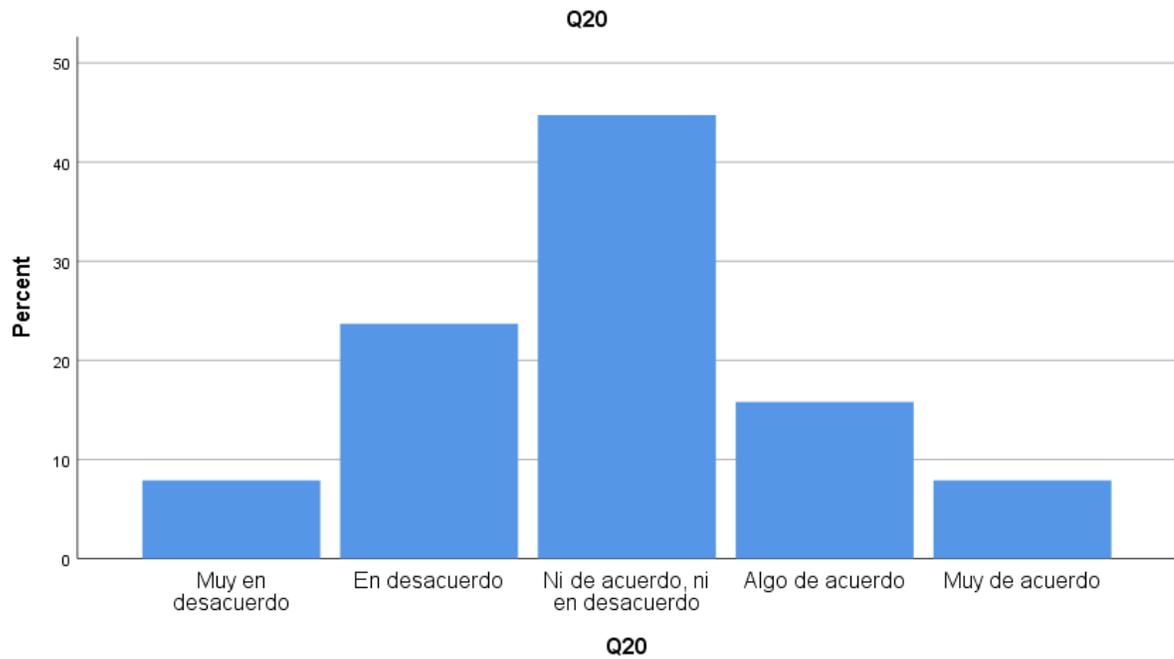


Fuente: Elaboración propia

Figura 37

Se evidencian equipos adecuados para poder optimizar la rapidez de la atención

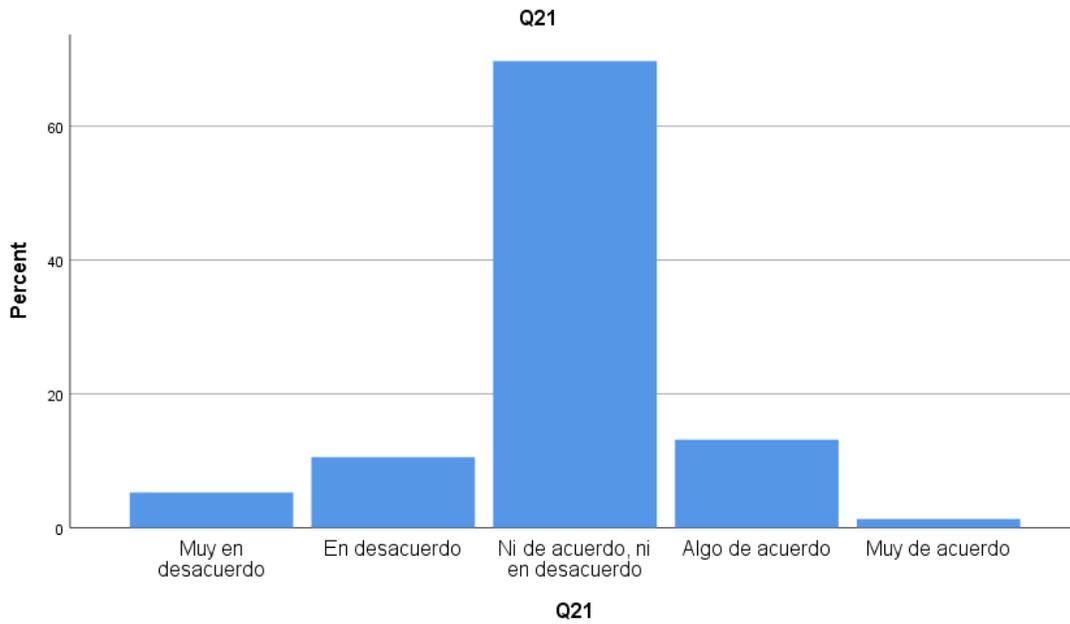
del usuario



Fuente: Elaboración propia

Figura 38

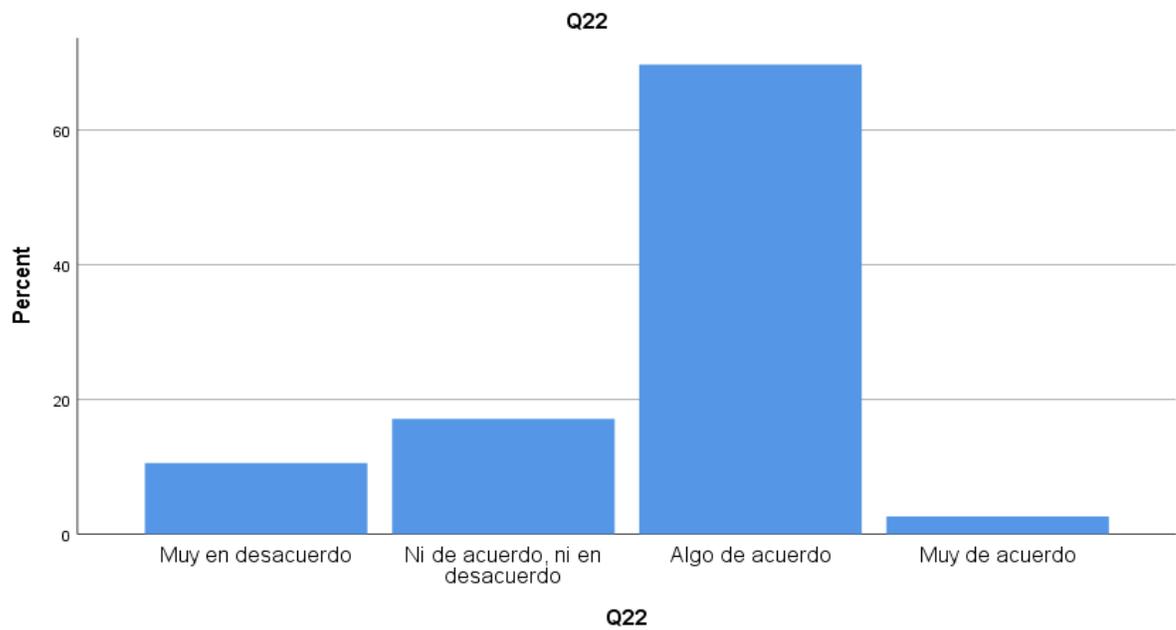
Los horarios de apertura y cierre permiten que se ofrezca dinamismo en la atención



Fuente: Elaboración propia

Figura 39

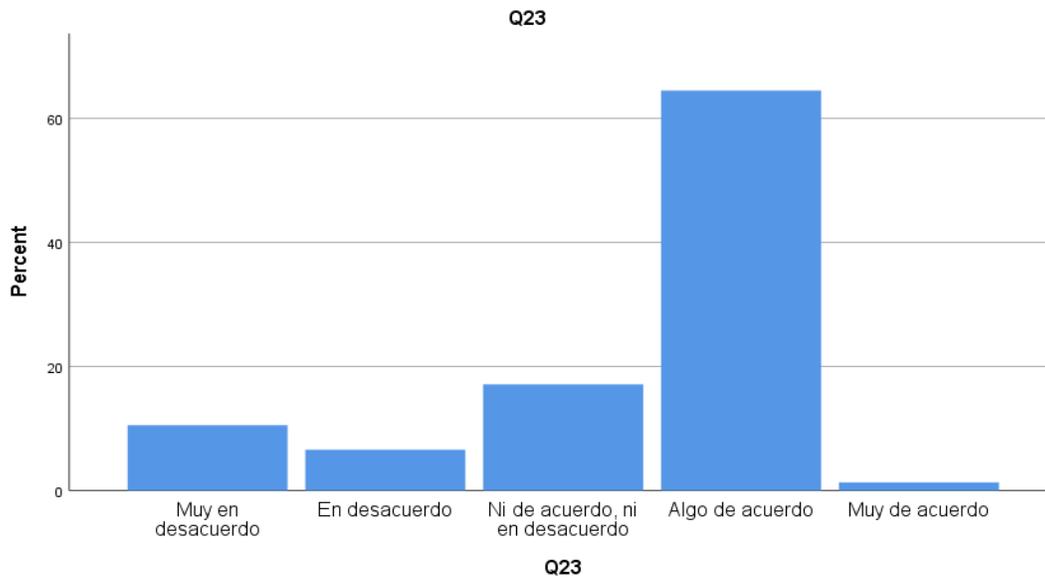
Los plazos de realización de los trámites son adecuados para los usuarios



Fuente: Elaboración propia

Figura 40

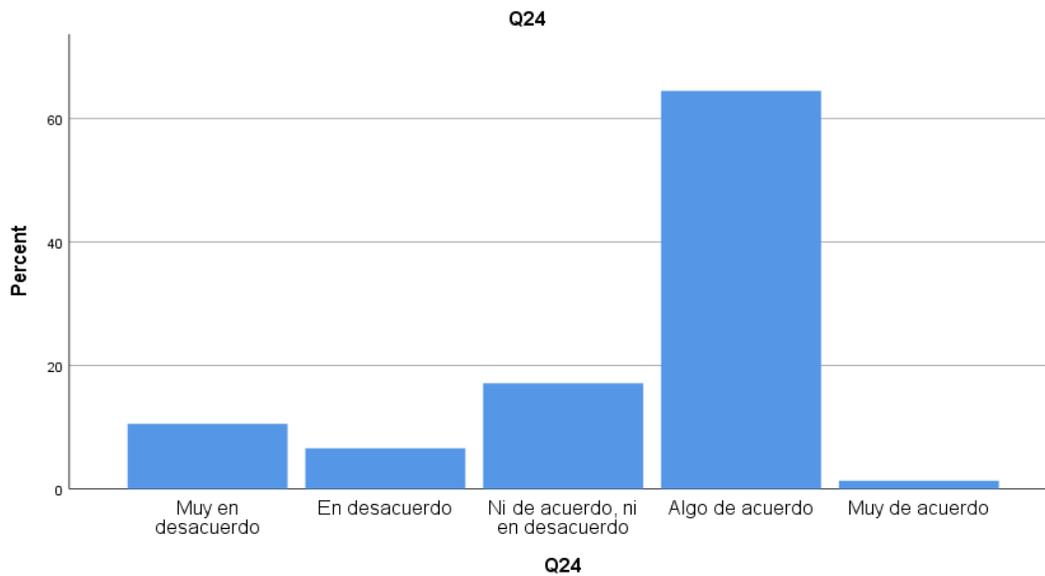
El área de transporte cuenta con un buzón de sugerencias para poder rescatar las inquietudes de los usuarios



Fuente: Elaboración propia

Figura 41

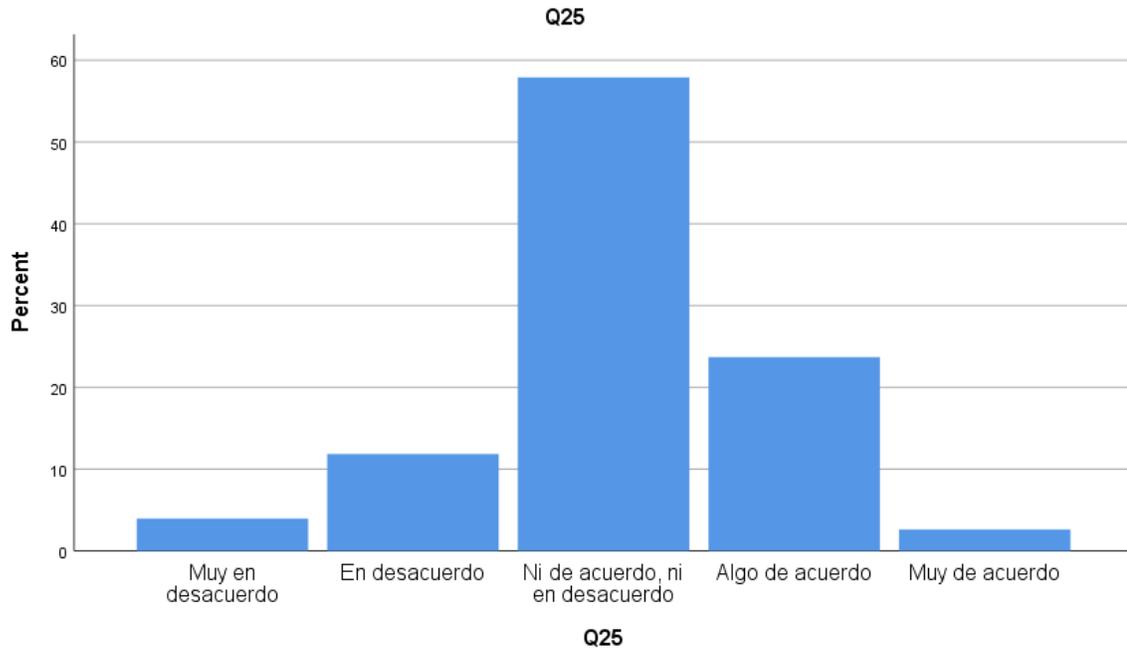
El área de transportes muestra interés por la prontitud de respuesta hacia los usuarios



Fuente: Elaboración propia

Figura 42

Los trabajadores del área de transporte atienden de forma individual las consultas requeridas por los usuarios



Fuente: Elaboración propia