

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO

ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE

PRESENTADA POR:

RONI AGUILAR RAMOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2026



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](http://www.upsc.edu.pe) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



6.09%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 13 APR 2026, 6:28 PM

Originality & Authorship Report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL 1.22% ● CHANGED TEXT 4.87%

Report #32454423

RONI AGUILAR RAMOS // LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE RESUMEN L

a investigación se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) El Collao – Ilave, provincia de El Collao, región Puno, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre la percepción de los trabajadores sobre la asignación presupuestal y su percepción del servicio administrativo.

14 24 Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 41 trabajadores. Se aplicó un cuestionario de 16 ítems tipo Likert de cinco niveles, dividido en dos dimensiones: asignación presupuestal (8 ítems) y servicio administrativo (8 ítems). Los resultados mostraron una percepción positiva de la asignación presupuestal en aspectos formales como la programación elaborada y actualizada (95,1 % de acuerdo o totalmente de acuerdo), comunicación oportuna de documentos (68,3 %) y asignación a tiempo de recursos (68,3 %). Sin embargo, la suficiencia del presupuesto para cubrir necesidades y garantizar el funcionamiento normal de las áreas obtuvo acuerdo bajo (48,8 % y 43,9 %), predominando respuestas neutrales. En el servicio administrativo destacaron el cumplimiento normativo de procedimientos (80,5 %) y respuesta oportuna a consultas (100 %), pero se observaron debilidades críticas en atención dentro de plazos (0 %), ausencia de retrasos prolongados (4,9 %),

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS
LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO
ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE
PRESENTADA POR:
RONI AGUILAR RAMOS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


Dra. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

SEGUNDO MIEMBRO

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Economía

Puno, 23 de abril del 2026.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes, entre los que se incluye este.

Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

RONI AGUILAR RAMOS

AGRADECIMIENTOS

- En principal agradezco a Dios, quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.
- A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.
- Y a las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

RONI AGUILAR RAMOS

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. INTERNACIONALES	16
1.2.2. NACIONALES	22
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	25
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	26
2.1.1. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTA	26
2.1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTA	27

2.1.3. EFICIENCIA OPERATIVA	27
2.1.4. CALIDAD DEL SERVICIO	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL	29
2.2.1. ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL	29
2.2.2. SERVICIO ADMINISTRATIVO	29
2.2.3. PLANEACIÓN FINANCIERA	29
2.2.4. CONTROL DE GESTIÓN	30
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	30
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	31
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.2.1. POBLACIÓN	31
3.2.2. MUESTRA	32
3.2.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	32
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS POR OBJETIVOS	32
3.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ANALIZAR LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.	32
3.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: EVALUAR EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.	34
3.3.3. ANÁLISIS DE DATOS:	35
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	36
3.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO ADMINISTRATIVO	38
3.4.2. VARIABLES INDEPENDIENTES: ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL	38
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. RELACIÓN ENTRE LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.	39

4.1.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL	42
4.2. ANALIZAR LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.	43
4.2.1. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL ELABORADA Y ACTUALIZADA	43
4.2.2. DISPONIBILIDAD Y COMUNICACIÓN DE DOCUMENTOS DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL	44
4.2.3. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL CONSIDERA NECESIDADES REALES	45
4.2.4. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA FORMULACIÓN PRESUPUESTAL	46
4.2.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL OPORTUNA SEGÚN CRONOGRAMA INSTITUCIONAL	48
4.2.6. ASIGNACIÓN OPORTUNA DE RECURSOS PRESUPUESTALES	49
4.2.7. PRESUPUESTO EJECUTADO CUBRE ADECUADAMENTE LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS	50
4.2.8. EJECUCIÓN DE RECURSOS PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO	51
4.3. EVALUAR EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.	52
4.3.1. ATENCIÓN DE TRÁMITES DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS	53
4.3.3. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIGUIENDO NORMAS Y PASOS ESTABLECIDO	55
4.3.4. TRÁMITES CONCLUYEN SIN OBSERVACIONES NI CORRECCIONES ADICIONALES	56
4.3.5. ATENCIÓN AMABLE Y CLARA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO	57
4.3.6. RESPUESTA OPORTUNA DEL PERSONAL ANTE CONSULTAS O REQUERIMIENTOS	58
4.3.7. RESPUESTA OPORTUNA DEL PERSONAL ANTE CONSULTAS O	

REQUERIMIENTOS	60
4.3.8. RESPUESTA OPORTUNA DEL PERSONAL ANTE CONSULTAS O REQUERIMIENTOS	61
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operacionalización de Variables	37
Tabla 02: Correlación de Pearson entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo.	39

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Distribución de respuestas “La UGEL cuenta con una programación presupuestal elaborada y actualizada para el año en curso”	44
Figura 02: Distribución de respuestas “Los documentos de programación presupuestal están disponibles y se comunican oportunamente al personal”	45
Figura 03: Distribución de respuestas "La elaboración de la programación presupuestal considera las necesidades reales de las áreas administrativas"	46
Figura 04: Distribución de respuestas "El personal participa o es consultado durante la formulación de la programación presupuestal"	47
Figura 05: Distribución de respuestas "La ejecución presupuestal se lleva a cabo de manera oportuna según lo establecido en el cronograma institucional "	48
Figura 06: Distribución de respuestas " Los recursos presupuestales se asignan a tiempo para las actividades administrativas programadas"	49
Figura 07: Distribución de respuestas "El presupuesto ejecutado permite cubrir adecuadamente las necesidades administrativas de la UGEL"	50
Figura 08: Distribución de respuestas "La ejecución de los recursos es suficiente para garantizar el normal funcionamiento de las áreas administrativas"	52
Figura 09: Distribución de respuestas "Los trámites administrativos que realiza son atendidos dentro de los plazos establecidos por la UGEL "	53
Figura 10: Distribución de respuestas "La atención de trámites se realiza sin retrasos prolongados que afecten el servicio "	54
Figura 11: Distribución de respuestas "Los procedimientos administrativos se realizan siguiendo las normas y pasos establecidos "	55
Figura 12: Distribución de respuestas "Los trámites concluyen sin observaciones ni correcciones adicionales "	57
Figura 13: Distribución de respuestas "El personal administrativo brinda atención amable y clara al momento de realizar trámites "	58
	8

Figura 14: Distribución de respuestas "La empresa fomenta el uso eficiente de materiales y recursos en sus operaciones"	59
Figura 15: Distribución de respuestas " Me siento satisfecho(a) con el servicio administrativo que brinda la UGEL"	60
Figura 16: Distribución de respuestas "El servicio administrativo cumple con mis expectativas como usuario "	61
Figura 17: Aplicación de la encuesta	76
Figura 18: Aplicación de la encuesta	76

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de Consistencia	70
Anexo 02: Encuesta Aplicada.	71
Anexo 03: Ficha de Validación de Instrumento	74
Anexo 04: Registro Fotográfico	76

RESUMEN

La investigación se realizó en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) El Collao – llave, provincia de El Collao, región Puno, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre la percepción de los trabajadores sobre la asignación presupuestal y su percepción del servicio administrativo. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 41 trabajadores. Se aplicó un cuestionario de 16 ítems tipo Likert de cinco niveles, dividido en dos dimensiones: asignación presupuestal (8 ítems) y servicio administrativo (8 ítems). Los resultados mostraron una percepción positiva de la asignación presupuestal en aspectos formales como la programación elaborada y actualizada (95,1 % de acuerdo o totalmente de acuerdo), comunicación oportuna de documentos (68,3 %) y asignación a tiempo de recursos (68,3 %). Sin embargo, la suficiencia del presupuesto para cubrir necesidades y garantizar el funcionamiento normal de las áreas obtuvo acuerdo bajo (48,8 % y 43,9 %), predominando respuestas neutrales. En el servicio administrativo destacaron el cumplimiento normativo de procedimientos (80,5 %) y respuesta oportuna a consultas (100 %), pero se observaron debilidades críticas en atención dentro de plazos (0 %), ausencia de retrasos prolongados (4,9 %), amabilidad y claridad (4,9 %), satisfacción general (4,9 %) y cumplimiento de expectativas (0 %). La correlación resultó negativa moderada-baja ($r=-0,356$; $p=0,019$), estadísticamente significativa. Se concluye que una mejor percepción de la asignación presupuestal se asocia con menor satisfacción del servicio administrativo, evidenciando que expectativas altas no se cumplen en la práctica diaria, lo que genera frustración y una experiencia global insatisfactoria.

Palabras Clave: Asignación presupuestal, Correlación negativa, Servicio administrativo, UGEL El Collao.

ABSTRACT

The research was conducted at the Local Educational Management Unit (UGEL) El Collao – Ilave, El Collao province, Puno region, Peru. The main objective was to determine the relationship between workers' perception of budget allocation and their perception of the administrative service provided by the institution. A quantitative approach was employed, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The sample consisted of 41 administrative workers. A 16-item questionnaire with a five-point Likert scale was applied, divided into two dimensions: budget allocation (8 items) and administrative service (8 items). The results revealed a positive perception of budget allocation in formal aspects, such as the existence of an elaborated and updated budget program (95.1% agreement or total agreement), timely communication of documents (68.3%), and on-time resource allocation for scheduled activities (68.3%). However, the sufficiency of the executed budget to cover administrative needs and ensure the normal functioning of areas obtained low agreement levels (48.8% and 43.9%, respectively), with a predominance of neutral responses. In the administrative service dimension, strengths were observed in compliance with established norms and procedures (80.5%) and timely response to queries (100%), but critical weaknesses appeared in attention within established deadlines (0%), absence of prolonged delays (4.9%), kindness and clarity in treatment (4.9%), overall satisfaction (4.9%), and fulfillment of expectations (0%). The correlation was negative moderate-low ($r = -0.356$; $p = 0.019$), statistically significant. It is concluded that a better perception of budget allocation is associated with lower satisfaction with the administrative service, evidencing that high expectations are not met in daily practice, generating frustration and an overall unsatisfactory experience.

Keywords: Budget allocation, Negative correlation, Administrative service, UGEL El Collao.

INTRODUCCIÓN

La gestión presupuestal en las instituciones públicas constituye un pilar fundamental para el cumplimiento de sus funciones y el logro de objetivos institucionales, especialmente en entidades educativas como las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL). En un contexto donde los recursos son limitados y las demandas administrativas y pedagógicas son crecientes, la asignación presupuestal adecuada no solo debe garantizar la disponibilidad oportuna de fondos, sino también traducirse en un servicio administrativo eficiente que facilite el desarrollo de las actividades cotidianas del personal y el cumplimiento de metas educativas. Sin embargo, cuando la planificación y ejecución presupuestal no impactan de manera efectiva en los procesos operativos, se generan brechas que afectan la percepción interna de calidad del servicio administrativo, generando insatisfacción, demoras y desconfianza entre los trabajadores.

En la UGEL El Collao – Ilave, al igual que en muchas instituciones educativas públicas del país, la asignación presupuestal enfrenta desafíos recurrentes relacionados con la rigidez de los procesos, la priorización de necesidades reales y la capacidad de los recursos para responder a las demandas administrativas diarias. Estos aspectos no solo influyen en la operatividad interna, sino que también determinan la calidad percibida del servicio administrativo, entendido como el conjunto de trámites, atención al personal, cumplimiento de plazos y trato humano que experimentan los trabajadores como usuarios internos. Una asignación presupuestal deficiente o mal comunicada puede generar expectativas no cumplidas, retrasos en trámites y una percepción general de ineficiencia, lo que afecta el clima laboral y la productividad institucional. El presente estudio se propone analizar la relación entre la percepción de los trabajadores sobre la asignación presupuestal y su percepción respecto al servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave. A través de un enfoque cuantitativo, se busca identificar si una mejor valoración de la planificación, disponibilidad de recursos y oportunidad en su asignación se asocia con una mayor satisfacción en aspectos como oportunidad de atención, cumplimiento de normas, calidad del trato y cumplimiento de expectativas. Este análisis resulta relevante

porque permite comprender si la gestión presupuestal, como proceso estratégico, logra incidir positivamente en la experiencia operativa diaria del personal administrativo o, por el contrario, genera una desconexión que limita el desempeño institucional. Los hallazgos aportarán evidencia para proponer mejoras que fortalezcan tanto la eficiencia presupuestal como la calidad del servicio interno, contribuyendo al desarrollo sostenible de la institución educativa. De esta manera, la investigación no solo responde a una necesidad local de diagnóstico y mejora en la UGEL El Collao – Ilave, sino que también se inserta en el debate más amplio sobre la gestión pública en el sector educación, donde la adecuada articulación entre recursos financieros y calidad administrativa se presenta como un factor clave para alcanzar una educación de calidad y equitativa.

Este informe está estructurado en cinco capítulos: el Capítulo I presenta la problemática, los objetivos e hipótesis de la investigación; el Capítulo II desarrolla el marco teórico y los antecedentes que sustentan el estudio; el Capítulo III describe el enfoque metodológico utilizado; el Capítulo IV expone y analiza los resultados obtenidos; y finalmente, el Capítulo V plantea las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En muchas entidades públicas, la asignación y manejo del presupuesto representan uno de los principales retos para lograr una gestión eficiente. Una planificación deficiente o una ejecución inadecuada del presupuesto pueden ocasionar un bajo desempeño operativo y diversos inconvenientes administrativos. Diversos estudios indican que la falta de coherencia entre la planificación institucional y el presupuesto reduce considerablemente la efectividad del gasto público. En el contexto peruano, se ha observado que los problemas en la ejecución presupuestal están asociados a deficiencias organizacionales que obstaculizan el logro de los objetivos institucionales (Ingaruca & Castro, 2023).

En el ámbito educativo, la gestión administrativa desempeña un rol fundamental en el proceso de ejecución presupuestal. Investigaciones han establecido una relación significativa entre los elementos de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y el nivel de ejecución del presupuesto a mayor eficacia en la gestión administrativa, mayor tiende a ser la eficiencia en la ejecución presupuestal, según resultados derivados de encuestas y análisis estadísticos (Ramírez et al., 2024).

Asimismo, otros trabajos han puesto en evidencia que la eficiencia administrativa entendida como la capacidad para tramitar procedimientos, organizar recursos y atender las necesidades institucionales incide directamente en la asignación presupuestal y en el cumplimiento de las metas financieras. Se ha encontrado una correlación positiva y

significativa entre los componentes de la gestión administrativa y la ejecución del presupuesto, lo que implica que las debilidades administrativas pueden restringir seriamente una ejecución presupuestal óptima (Perez, 2025).

En la UGEL El Collao – llave podría estar ocurriendo una situación similar: la asignación presupuestal no se desarrolla de forma eficiente o está mal gestionada internamente, lo que podría generar demoras, recursos mal utilizados o una prestación administrativa deficiente. Ante esta problemática surgió la necesidad de investigar y responder a las siguientes interrogantes:

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la asignación presupuestal se relaciona con el servicio administrativo en la UGEL El Collao – 2025?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo se desarrolla la asignación presupuestal en la UGEL El Collao – llave?

¿Cómo es el servicio administrativo en la UGEL El Collao – llave?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. INTERNACIONALES

Alarcón (2026), su estudio se propuso diseñar un modelo de gestión presupuestaria dirigido a elevar la calidad educativa en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), ubicada en Ecuador. El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, con un nivel propositivo-descriptivo y un diseño no experimental. Se aplicó a una muestra de 40 funcionarios relacionados con los procesos presupuestarios y académicos de la institución. Los resultados mostraron que el modelo propuesto incorpora la planificación estratégica, el análisis financiero y el control presupuestario a través de indicadores de desempeño vinculados a infraestructura, capacitación docente y calidad del currículo, lo que facilita una asignación óptima de los recursos disponibles. Entre los hallazgos más relevantes, el 71,5 % de los encuestados manifestó que la entrega tardía de los requerimientos impacta negativamente en la elaboración del Plan Operativo Anual, mientras que el 61,3 % indicó que las patentes generadas por la

institución se registran en un sistema informático, evidenciando progresos en la gestión de la propiedad intelectual.

Arteaga-Villanueva et al. (2026), el propósito central de su investigación fue examinar la influencia de la gestión pública en la eficiencia de la ejecución presupuestaria en gobiernos subnacionales, con un enfoque en estudios realizados en la región. El estudio buscó analizar cómo la gestión pública afecta la eficiencia presupuestaria, tomando en cuenta tres factores clave: transparencia, coherencia con los objetivos nacionales y capacidad del personal público. Para lograrlo, se realizó una revisión sistemática siguiendo la metodología PRISMA, revisando publicaciones comprendidas entre 2020 y 2025 en las bases SciELO, Scopus y Redalyc. De un total inicial de 934 artículos, se excluyeron 410, quedando 524 para revisión en profundidad; de estos, 494 fueron evaluados y únicamente 30 (lo que representa el 3,2 % del total inicial) cumplieron con los criterios de inclusión definitivos. Se encontró que la mayoría de los estudios provenían de Scopus (76,66 %), seguidos por SciELO (19,36 %) y Redalyc (4,98 %), y que el 70 % de las publicaciones estaban en inglés, mientras que el 30 % se encontraban en español. Los hallazgos revelaron que la eficiencia en la ejecución presupuestaria depende principalmente de la transparencia (presente en el 80 % de los estudios), la alineación con objetivos nacionales (75 %) y la capacitación del personal público (65 %). Estas prácticas permitieron reducir en promedio un 20 % los retrasos en la ejecución presupuestaria y aumentar la precisión en la asignación de los recursos.

Minaya & Higuera (2025), realizaron a cabo un estudio documental con el propósito de robustecer el marco teórico del presupuesto por resultados en la administración pública. El trabajo se basó en la revisión de 117 artículos, de los cuales únicamente 18 fueron seleccionados después de un exhaustivo proceso de evaluación en diversas plataformas académicas. Su análisis mostró que este enfoque presenta un mayor desarrollo en Estados Unidos, donde el 67 % de los estudios examinados se concentró principalmente en los sectores de salud y educación; en contraste, en América Latina sólo el 17 % de las publicaciones trató su aplicación, lo que evidencia importantes dificultades en su

implementación. Los principales hallazgos indicaron que la participación ciudadana en las decisiones presupuestales no supera el 30 %, lo cual restringe la transparencia y la efectividad del gasto público. Además, solo el 40 % de los indicadores analizados se consideró adecuado para medir resultados, mientras que más del 50 % presentó deficiencias en la definición de métricas claras y precisas. El estudio también reveló que aproximadamente el 60 % de las instituciones evaluadas consiguió incrementar en un 15 % la asignación de recursos hacia proyectos con mayor eficiencia; sin embargo, en el sector salud, el 70 % de los estudios señaló que no se obtuvieron mejoras significativas, atribuidas principalmente a limitaciones en la distribución presupuestal desde el comienzo del año fiscal. En síntesis, esta investigación, fundamentada en revisiones documentales realizadas en repositorios y plataformas especializadas, destaca avances relevantes en el enfoque del presupuesto por resultados, pero también pone de manifiesto barreras persistentes en la medición del impacto social y en la efectiva participación ciudadana.

Damián et al. (2025), tuvieron como finalidad analizar la relación entre los procesos administrativos y la gestión por resultados, utilizando un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y de tipo correlacional-causal, lo que facilitó evaluar el impacto de la planificación, organización, dirección y control institucional en la eficiencia de la institución. La investigación se desarrolló con una población de 206 colaboradores y una muestra probabilística de 135 participantes, seleccionados de forma aleatoria y evaluados a través de cuestionarios estructurados previamente validados. Los hallazgos principales revelaron una correlación positiva moderada ($r = 0.65$; $p < 0.05$) entre ambas variables, lo que confirma que el fortalecimiento de los procesos administrativos incide directamente en el desempeño institucional. No obstante, se detectaron limitaciones importantes vinculadas a la capacitación del personal y al limitado progreso en la digitalización, elementos que todavía necesitan ser reforzados. En resumen, el estudio concluye que la optimización de los procesos administrativos constituye un factor clave para promover la eficiencia, mejorar la toma de decisiones estratégicas y contribuir al desarrollo sostenible de las instituciones públicas.

Padovani & Lino (2025), su estudio fue desarrollado en gobiernos locales de diversas regiones, examinando la evolución de las prácticas de presupuestación y control bajo distintos paradigmas de la administración pública: la administración pública tradicional, la nueva gestión pública y la nueva gobernanza pública. El análisis se centró en comprender la interacción entre la rendición de cuentas financiera y no financiera, así como el efecto de la digitalización en dichos procesos. Los resultados indicaron que el 73 % de las administraciones locales incorporaron mecanismos de participación ciudadana y evaluaciones sociales en sus presupuestos; sin embargo, más del 60 % presentó dificultades para medir resultados sociales y ambientales debido a la ausencia de indicadores estandarizados. Respecto a la digitalización, el 45 % de los municipios implementó plataformas para la participación ciudadana, aunque el 35 % de los usuarios consideró que estas herramientas incrementan las desigualdades por el acceso tecnológico limitado. A pesar de ello, más del 50 % de las instituciones que digitalizaron sus procesos logró reducir en un 20 % los tiempos de respuesta en la rendición de cuentas. El estudio demostró que los municipios que integraron prácticas financieras tradicionales con enfoques participativos obtuvieron mejoras sustanciales en confianza y transparencia, registrando un incremento del 18 % en la satisfacción ciudadana y una percepción de legitimidad del 62 %, en comparación con el 44 % observado en municipios con modelos más rígidos. Se concluyó que la combinación de mecanismos digitales e inclusión social fortaleció la sostenibilidad de la gestión en el 58 % de los casos analizados, aunque continúan existiendo brechas significativas de acceso, evidenciadas en que el 40 % de las comunidades rurales permanece excluido de estas plataformas.

Rodríguez-Santos (2025), su estudio fue realizado en un centro de salud público en Huaura (Perú), con el objetivo de determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio percibida por los usuarios. La investigación empleó un diseño mixto y trabajó con una muestra de 100 trabajadores administrativos, seleccionados de un total de 120, quienes fueron evaluados mediante encuestas que demostraron alta confiabilidad

($\alpha = 0,872$ y $0,923$). Los resultados principales revelaron que el 82 % de los participantes percibía deficiencias en la gestión administrativa, destacando especialmente la planificación, donde solo el 2 % identificó oportunidades de mejora, y el liderazgo, que presentó niveles bajos en el 45 % de los encuestados. Asimismo, el 34 % de los usuarios calificó la calidad del servicio como insatisfactoria. Mediante regresión logística ordinal se confirmó que la gestión administrativa ($B = 2,128$; $p < 0,000$) y el desempeño laboral ($B = 1,598$; $p = 0,002$) ejercen una influencia significativa en la calidad del servicio percibida. El estudio concluye que fortalecer aspectos como la planificación, el liderazgo, el control interno y la capacitación del personal resulta fundamental para elevar la satisfacción de los usuarios en contextos de salud pública similares.

Armijos et al. (2025), su análisis se realizó en más de 50 centros educativos fiscales distribuidos en diversas provincias de Ecuador, con el objetivo de examinar la gestión administrativa actual y proponer estrategias innovadoras para su mejora. El estudio reveló un elevado nivel de adopción tecnológica, con una valoración promedio de 4.2 sobre 5 y un 60 % de las instituciones utilizando sistemas como ERP y software de gestión documental. Sin embargo, también se identificó que el 40 % de los centros enfrenta obstáculos significativos para integrar y automatizar sus procesos, además de dificultades asociadas a la resistencia al cambio y a la carencia de capacitación especializada. Los resultados indican que, aunque la tecnología se encuentra presente en la mayoría de las instituciones educativas, su impacto real permanece limitado si no va acompañado de una formación adecuada del personal y de un liderazgo comprometido. En conclusión, la innovación tecnológica tiene el potencial de transformar la eficiencia operativa y el desarrollo institucional, siempre y cuando se logre superar estas barreras identificadas.

Tavera et al. (2024), su estudio realizado en México durante el periodo de la "Cuarta Transformación", con el propósito de examinar la relación entre la eficiencia del presupuesto público y el grado de intervención del Estado en la economía. Para ello, utilizaron datos provenientes del Instituto Politécnico Nacional y diversas fuentes oficiales del gobierno con el fin de evaluar la gestión del gasto público y su influencia en el

desarrollo nacional. Los principales hallazgos indican que, aunque en 2023 el gasto público alcanzó los 6.8 billones de pesos equivalente al 22 % del PIB y registró un incremento del 3 % en comparación con el año previo, su distribución no ha resultado siempre eficiente. Se observaron limitaciones importantes en áreas como salud y educación, atribuidas principalmente a deficiencias en los niveles de transparencia. Además, se estableció que, a pesar de un crecimiento promedio anual del 2.5 % en el gasto público desde 2019, la falta de mecanismos de control robustos puede disminuir la eficiencia del gasto en un 10 %. Por el contrario, el fortalecimiento de dichos mecanismos podría incrementar la productividad del gasto en un 15 % y favorecer un crecimiento económico proyectado del 2.8 % para el año 2024.

Andara & Peña (2022), su estudio de tipo documental tuvo como objetivo analizar la influencia del presupuesto público en el cumplimiento de los derechos sociales, utilizando como casos representativos a Venezuela y Sudáfrica. Los hallazgos principales indican que, aunque las constituciones de la región consagran derechos fundamentales como vivienda, salud y educación, su realización efectiva depende en gran medida de la disponibilidad y adecuada asignación de recursos públicos. En Venezuela, el Tribunal Supremo de Justicia examinó el caso 1505, concluyendo que la prestación de servicios de salud exige un financiamiento suficiente y sostenido. Por su parte, en Sudáfrica, el emblemático caso Grootboom involucró a más de 900 personas que demandaron acceso a vivienda digna, sentando un precedente de relevancia internacional respecto a la exigibilidad judicial de los derechos sociales. En conjunto, los resultados demuestran que el mero reconocimiento jurídico de estos derechos no asegura su cumplimiento efectivo, ya que las limitaciones presupuestarias y la persistente desigualdad socioeconómica en América Latina obstaculizan su materialización concreta. Se concluye que la protección real y efectiva de los derechos sociales requiere una planificación fiscal estratégica y una asignación de recursos orientada explícitamente al enfoque de derechos humanos.

Melo-Becerra et al. (2022), su estudio realizado en Colombia, con enfoque particular en Bogotá, con el propósito de examinar las partidas de transferencias y de inversión del

Presupuesto General de la Nación correspondientes a los años 2010, 2016 y 2019. Estas partidas representan alrededor del 60 % del total del presupuesto nacional. Los autores encontraron que el sólido respaldo legal y constitucional de dichas partidas genera una elevada rigidez presupuestaria, lo que restringe las posibilidades de redistribución de recursos y complica una gestión fiscal más flexible y adaptable. Los resultados principales indican que, en 2019, las apropiaciones destinadas a subsidios alcanzaron el 1.3 % del PIB, mientras que las asignaciones para formación del recurso humano y para infraestructura se situaron en 1.5 % y 1.1 % del PIB, respectivamente. Además, se observó que la inversión pública experimentó un crecimiento entre 2010 y 2013, impulsado por el auge petrolero, pero comenzó a declinar a partir de 2014 como consecuencia de la caída en los precios internacionales del crudo. En síntesis, la investigación concluye que la rigidez presupuestaria, originada en la multiplicidad de obligaciones legales, incide negativamente en la planificación y en la evaluación fiscal del país, limitando la capacidad de respuesta ante cambios en el contexto económico.

Masaquiza et al. (2020), su estudio fue realizado en Quito, Ecuador, con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento en la ejecución del presupuesto correspondiente al año 2018, con el propósito de garantizar una educación de calidad para niños y adolescentes beneficiarios de la zona. Los resultados principales mostraron que, del presupuesto total asignado por \$38.837.144,09, la institución logró devengar \$37.234.481,75, lo que representa un 96 % de ejecución presupuestaria. Aunque no alcanzó el 100 %, esta cifra se considera óptima por su proximidad al monto total previsto. Este nivel de ejecución constituye un avance importante en comparación con investigaciones previas realizadas entre 2012 y 2014, periodos en los que se registraron niveles críticos y bajos de ejecución, asociados a deficiencias en la gestión administrativa de esos años. La mejora observada en 2018 indica una mayor capacidad institucional para administrar de manera adecuada los recursos públicos.

1.2.2. NACIONALES

Rivera et al. (2024), su estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Sarín, (La

Libertad, Perú), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción del ciudadano durante el año 2022, aplicando un cuestionario de 37 ítems a 163 usuarios y analizando los datos mediante SPSS y SmartPLS bajo un modelo de ecuación estructural. Los resultados principales revelaron una correlación muy alta y positiva ($r = 0,919$; $p < 0,05$), lo que demuestra que las mejoras en aspectos como la atención empática, la eficiencia administrativa y el uso de herramientas tecnológicas inciden directamente en mayores niveles de satisfacción por parte de los ciudadanos.

El estudio concluye que el fortalecimiento de la empatía en el trato, la atención oportuna y la entrega de información confiable y precisa contribuye significativamente a incrementar la confianza de la población en la gestión municipal.

(Vargas & Zavaleta (2020), su investigación fue realizada en los 83 gobiernos locales de la Región La Libertad (Perú), con el propósito de analizar la influencia de la gestión del Presupuesto por Resultados en la calidad del gasto público. Los resultados mostraron que la ejecución presupuestal a nivel regional alcanzó el 84 %, mientras que en los distritos se situó en el 66 %, lo que reveló una mayor eficiencia en el ámbito regional. Asimismo, se observaron mejoras en indicadores clave de salud y educación, aunque continuaban existiendo brechas significativas. El estudio adoptó un diseño no experimental, de tipo longitudinal y correlacional predictivo, y encontró una correlación significativa de 0.69 entre la gestión del Presupuesto por Resultados y la calidad del gasto público, con un nivel de significancia estadística extremadamente alto ($F = 0.0000$). Esto confirma que una gestión presupuestal adecuada contribuye de manera sustancial a obtener mejores resultados en bienestar social, particularmente en programas relacionados con saneamiento, telecomunicaciones y logros educativos. En conjunto, estos hallazgos proporcionan un antecedente sólido y relevante para futuras investigaciones dirigidas a optimizar la inversión pública y elevar la eficiencia del gasto en contextos locales similares.

Fernández et al. (2024), su estudio tuvo como objetivo profundizar en la relación entre la

planificación estratégica, la gestión por resultados y el aprendizaje organizacional en el ámbito de la gestión de la Facultad de Ciencias Médicas de Artemisa. La investigación demostró que, al fortalecer la gestión institucional a lo largo de un período de dos años, se obtuvieron mejoras cuantificables significativas: un incremento del 15 % en la eficiencia en el uso de los recursos, una reducción del 12 % en los costos operativos, un avance del 20 % en la evaluación de los procesos académicos y administrativos, un aumento del 25 % en la participación en actividades de innovación, un incremento del 10 % en la satisfacción de la comunidad educativa y un logro del 30 % adicional en el cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

Ramírez-Tello et al. (2024), su investigación la ejecutaron en la Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA), Perú, con el propósito de identificar la relación entre la gestión administrativa y la ejecución presupuestal durante el año 2021, aplicando un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional a una población de 130 trabajadores administrativos, entre personal nombrado, contratado, CAS y funcionarios, a quienes se aplicaron dos cuestionarios analizados con SPSS mediante la prueba no paramétrica Chicuadrado. Los resultados principales revelaron que tanto la gestión administrativa como la ejecución presupuestal presentaron niveles predominantes de desempeño regular, con porcentajes de 89,2 % y 85,4 %, respectivamente. Además, se encontró una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p = 0,000$). De igual manera, las dimensiones específicas de la gestión administrativa planificación, organización, dirección y control mostraron vínculos significativos con la ejecución presupuestal (todas con $p = 0,000$), lo que confirma que la calidad de la gestión administrativa ejerce una influencia directa y determinante en el uso eficiente de los recursos institucionales.

Villegas & Herrera (2021), estudio realizado en la Unidad Ejecutora N.º001230 de la Universidad Nacional de Moquegua, en la sede Mariscal Nieto (Moquegua, Perú), con el objetivo de identificar la relación entre el presupuesto por resultados y la gestión administrativa correspondiente al año 2019. La investigación se desarrolló con una

muestra de 123 trabajadores administrativos que participaron de forma voluntaria. Mediante un enfoque cuantitativo, diseño transversal y nivel correlacional, y empleando un cuestionario como instrumento principal de recolección de datos, se encontró una relación significativa entre ambas variables, con un nivel de confianza del 95 % y un valor de chi-cuadrado de 0.000. Esto demuestra que una mayor eficiencia en la asignación y administración del presupuesto incide directamente en una mejora de la gestión administrativa. Además, se estableció que una programación presupuestal más efectiva contribuye a incrementar la eficiencia de la gestión, lo cual se respalda con un valor $p = 0.000$ (inferior al 5 %), confirmando de esta manera la hipótesis propuesta en el estudio.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar la asignación presupuestal en la UGEL El Collao – Ilave.

Evaluar el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTA

La programación presupuestal representa la fase inicial del ciclo presupuestario y sienta las bases fundamentales para lograr una gestión eficiente del gasto público. Esta etapa abarca la elaboración de instrumentos técnicos clave, tales como el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y el Presupuesto Institucional Modificado (PIM), los cuales deben mantenerse actualizados y ser ampliamente conocidos por todo el personal implicado en su manejo. Trejo & Peñalver (2025), subrayan que una programación presupuestal orientada a resultados incrementa la transparencia, facilita la rendición de cuentas y disminuye significativamente las posibilidades de desvíos o reprogramaciones injustificadas. El enfoque del Presupuesto por Resultados (PpR) permite alinear los recursos financieros con objetivos claros, específicos y medibles, priorizando aquellos que generan impactos reales y verificables. En el contexto peruano, la programación presupuestal se desarrolla de manera multianual, incorporando prioridades estratégicas, metas definidas y proyecciones macroeconómicas realistas. Este enfoque contribuye a prevenir cuellos de botella durante la ejecución, optimiza el uso de recursos escasos y fomenta una planificación responsable y sostenible. Como resultado, se eleva la calidad de los servicios públicos, se fortalece la confianza de la ciudadanía y se mejora la gestión institucional, particularmente en entidades como las UGEL. Una programación presupuestal sólida evita ineficiencias recurrentes y logra una mejor conexión entre los recursos asignados y los beneficios educativos tangibles para la población estudiantil.

2.1.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTA

La ejecución presupuestal representa la fase en la que los recursos financieros se traducen efectivamente en bienes y servicios concretos para la institución. Esta dimensión evalúa la capacidad real de la entidad para convertir lo planificado en acciones realizadas, midiendo tanto la oportunidad en el uso de los recursos como su suficiencia para cumplir los objetivos establecidos. Masaquiza et al. (2020), señalaron que una ejecución presupuestal deficiente suele estar vinculada a debilidades en los sistemas de control interno y a una falta de correspondencia entre la programación inicial y las necesidades operativas reales de la institución. En el contexto de las entidades públicas peruanas, como las UGEL, esta etapa se desarrolla mediante un ciclo estructurado y riguroso de fases, cuya correcta aplicación asegura la legalidad, la transparencia y el cumplimiento normativo del gasto público. Cuando se presentan retrasos, subejecuciones o desviaciones en la ejecución, se producen interrupciones en el funcionamiento cotidiano de la institución, lo que impacta directamente en la calidad y continuidad de los servicios administrativos y pedagógicos ofrecidos. Por esta razón, es fundamental establecer mecanismos de monitoreo continuo y realizar ajustes oportunos que garanticen que los recursos lleguen de manera efectiva y oportuna a su destino final. En definitiva, una ejecución presupuestal eficiente convierte la planificación en resultados tangibles, fortalece la operatividad institucional y consolida la confianza de la comunidad educativa hacia la gestión pública.

2.1.3. EFICIENCIA OPERATIVA

La eficiencia operativa se define como la capacidad de la institución para tramitar y resolver procedimientos dentro de los plazos normativamente establecidos, evitando demoras excesivas y observaciones repetitivas. Ramírez-Tello et al. (2024), comprobaron que existe una relación significativa entre una gestión administrativa eficiente y la ejecución presupuestal, lo que significa que la disponibilidad oportuna de los recursos financieros contribuye de manera importante a eliminar o reducir los cuellos de botella en los procesos operativos. En entidades públicas como las UGEL, esta eficiencia se

traduce en la rapidez con la que se atiende la documentación presentada por los usuarios, así como en la fluidez y continuidad de los procedimientos internos. Cuando los recursos financieros se reciben en tiempo y forma adecuados, el personal administrativo logra cumplir con los plazos establecidos por el Ministerio de Educación y demás organismos de control y supervisión, previniendo sanciones, observaciones o reprogramaciones que interfieren con el desarrollo normal de las actividades institucionales. Por el contrario, la escasez de liquidez o los retrasos en la ejecución presupuestal provocan acumulaciones de trámites pendientes, saturación en las áreas administrativas y una percepción desfavorable de la institución por parte de los usuarios y la comunidad. Una alta eficiencia operativa también permite reducir costos indirectos, liberando al personal para que se concentre en actividades de mayor valor agregado y relevancia institucional. En el contexto de las instituciones educativas descentralizadas, la eficiencia operativa no solo eleva la productividad interna, sino que incide directamente en la calidad de la atención brindada a la comunidad educativa, contribuyendo a fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad de la gestión pública en el ámbito educativo.

2.1.4. CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad de atención mide el grado de satisfacción del usuario con la amabilidad, claridad y oportunidad en la respuesta del personal administrativo. Fernández et al. (2024), indican que una asignación presupuestal alineada con metas medibles mejora el aprendizaje organizacional y, por ende, la calidad de la atención que se brinda al público. (Vargas & Zavaleta (2020), indican que cuando los recursos se ejecutan de manera efectiva, el personal cuenta con las condiciones necesarias para brindar una atención de calidad, cerrando así el círculo virtuoso entre presupuesto y servicio administrativo. La calidad se refleja directamente en la percepción de usuarios respecto a la rapidez y empatía con que se resuelven sus consultas y trámites. De esta forma, una gestión presupuestal eficiente no solo asegura recursos materiales, sino que también fortalece la motivación y el desempeño del personal administrativo, elevando la satisfacción general

de los usuarios y la imagen institucional.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL

La asignación presupuestal constituye un proceso esencial dentro de la gestión pública, dado que define la distribución de los recursos financieros escasos entre las diversas áreas, programas y actividades de la institución, con el propósito de alcanzar los objetivos previamente establecidos. Este proceso se centra en la priorización estratégica de los gastos, garantizando que los recursos se asignen de forma oportuna, en cantidades adecuadas y en plena correspondencia con las metas institucionales y las necesidades reales de la entidad.

2.2.2. SERVICIO ADMINISTRATIVO

El servicio administrativo se concibe como la capacidad que posee una institución pública para ofrecer a sus usuarios tanto internos (personal administrativo, docentes y directivos) como externos (padres de familia, proveedores y la comunidad educativa en general) una atención oportuna, clara, amable y eficaz. Esta capacidad se materializa a través de procesos ágiles, bien estructurados y organizados. Incluye la evaluación conjunta de dos aspectos fundamentales: la calidad percibida en la atención recibida por los usuarios y la eficiencia operativa demostrada en el procesamiento de trámites, la resolución efectiva de consultas y la prestación oportuna de los servicios administrativos esenciales requeridos por la institución.

2.2.3. PLANEACIÓN FINANCIERA

La planeación financiera constituye un componente esencial de la gestión pública, ya que se ocupa de definir las metas institucionales a través de la elaboración de presupuestos, proyecciones multianuales y estimaciones financieras que guían y orientan las acciones de la entidad. Esta función posibilita anticipar diversos escenarios económicos y fiscales, distribuir los recursos de manera estratégica conforme a las prioridades establecidas por la institución y fundamentar las decisiones en un análisis financiero detallado y riguroso.

2.2.4. CONTROL DE GESTIÓN

El control de gestión consiste en el conjunto de procesos, instrumentos y mecanismos diseñados para supervisar, medir y evaluar el desempeño de las actividades institucionales, con el propósito de comprobar que se alcancen los objetivos estratégicos y presupuestarios previamente definidos. Este componente incorpora sistemas de retroalimentación permanente que facilitan a los responsables de la entidad directivos, jefes de área y especialistas detectar desviaciones en el cumplimiento de metas, adoptar medidas correctivas de manera oportuna y asegurar un uso eficiente y responsable de los recursos públicos asignados.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Existe una relación significativa entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La zona de estudio de la presente investigación corresponde a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) El Collao – Ilave, situada en la provincia de El Collao, región Puno, en la zona del altiplano sur del Perú. Esta entidad integra el sistema educativo descentralizado del país y tiene a su cargo la administración, supervisión y provisión de soporte técnico, pedagógico y administrativo a las instituciones educativas que conforman su ámbito de competencia. La provincia se distingue por presentar un clima predominantemente frío, una población mayoritariamente rural y una estructura socioeconómica sustentada principalmente en actividades agrícolas y ganaderas. Estos elementos condicionan de manera significativa las demandas operativas y administrativas que enfrenta la UGEL en el desempeño de sus funciones.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población del estudio estuvo conformada por los 41 trabajadores que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) El Collao – Ilave según el registro oficial de planilla de pagos de la institución. Este grupo comprende personal administrativo, especialistas, responsables de áreas y personal de apoyo, todos ellos involucrados de forma directa en los procesos de asignación presupuestal y en la prestación del servicio administrativo. Esta población resulto adecuada y pertinente para la investigación, dado que agrupa a los actores que poseen un conocimiento directo y detallado del funcionamiento institucional, de las restricciones presupuestales existentes y de la calidad

real del servicio administrativo que se ofrece. De esta manera, se aseguró la validez y la relevancia de la información obtenida durante el proceso de recolección de datos.

3.2.2. MUESTRA

La muestra seleccionada para el estudio fue de carácter censal, ya que incorporo a la totalidad de los 41 trabajadores que laboran en la UGEL El Collao – Ilave. Esta decisión de muestreo se justifica por el tamaño reducido de la población, ya que fue viable y práctico aplicar el instrumento de recolección de datos a todos sus miembros sin comprometer los plazos ni los recursos disponibles para la investigación. Adicionalmente, al obtener información directamente de la población completa, se eliminó por completo el riesgo de sesgo muestral y se aseguró que los resultados representen de forma íntegra y fiel la realidad institucional.

3.2.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio empleo un diseño no experimental de corte transversal, dado que las variables no fueron manipuladas, sino observadas en su estado natural tal como ocurren en el contexto real de la UGEL El Collao – Ilave. Los datos se recolectaron en un único momento temporal, lo que facilito describir la situación actual de la asignación presupuestal y del servicio administrativo, así como establecer la relación existente entre ambas variables mediante el uso de técnicas estadísticas. Este diseño es idóneo para investigaciones de carácter institucional que busco comprender el comportamiento real de los procesos administrativos sin introducir ninguna intervención, asegurando de esta manera la objetividad y la validez de los resultados obtenidos.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS POR OBJETIVOS

3.3.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1: ANALIZAR LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.

3.3.1.1 Técnicas de recolección de datos:

Para alcanzar el objetivo establecido, se selecciono la encuesta como la técnica principal de recolección de datos, ya que se considera la más adecuada para obtener información estandarizada y directa de los colaboradores administrativos de la UGEL. Esta técnica

posibilita medir de forma sistemática las percepciones de los participantes, evaluar los procesos internos de la institución y recopilar datos cuantificables relacionados tanto con la ejecución presupuestal como con la calidad del servicio administrativo que se ofrece.

3.3.1.1. Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó un cuestionario estructurado como principal instrumento para recolectar los datos (Anexo 2) el cual fue validado por un experto (Anexo 3). Este cuestionario fue especialmente diseñado para captar la percepción de los participantes acerca de la asignación presupuestal y se organizó en función de dos dimensiones principales, conforme a lo establecido en la matriz de operacionalización de variables. Todas las preguntas fueron de tipo cerrado y se respondieron mediante una escala de Likert de cinco niveles, lo que facilitó medir el grado de acuerdo o desacuerdo de los encuestados con cada una de las afirmaciones presentadas. Las preguntas correspondientes a esta sección se agruparon de acuerdo con las dimensiones e indicadores que se detallan a continuación:

Variable Independiente: Asignación Presupuestal

Dimensión: Programación presupuestal

Elaboración oportuna de documentos presupuestales institucionales.

Dimensión: Ejecución presupuestal

Uso oportuno de recursos según cronograma establecido.

Estas dimensiones permitieron evaluar cómo los trabajadores perciben la ejecución presupuestal dentro de su contexto organizacional.

3.3.1.2. Validación del Instrumento

Para garantizar la validez del cuestionario, este fue sometido a un proceso de validación mediante juicio de expertos. Se contó con la revisión de un profesional especializado en contabilidad gerencial, quien evaluó la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los objetivos planteados. Con base en sus observaciones, se efectuaron modificaciones en la redacción de ciertas preguntas para optimizar su comprensión y asegurar una mejor alineación con las dimensiones establecidas. (Anexo 3).

3.3.1.3. Escala de Medición:

Se utilizó una escala de Likert de cinco niveles para medir las respuestas de los participantes, con las siguientes categorías:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

3.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2: EVALUAR EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.

3.3.2.1. Técnicas de Recolección de Datos:

Para alcanzar este objetivo, se empleó también la encuesta como técnica principal de recolección de datos, considerada la más adecuada para obtener información estandarizada y directa de los colaboradores administrativos de la UGEL. Esta técnica permite medir de forma sistemática las percepciones, evaluar los procesos internos y recopilar datos cuantificables vinculados a la ejecución presupuestal y al servicio administrativo.

3.3.2.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento empleado consistió en un cuestionario estructurado, creado de manera específica para medir aspectos vinculados al servicio administrativo. Este instrumento se diseñó en estricta correspondencia con la matriz de operacionalización y comprendió ítems distribuidos en dos dimensiones principales. Todas las preguntas fueron de respuesta cerrada, con opciones presentadas en una escala de Likert de cinco puntos, lo que permitió realizar un análisis cuantitativo eficiente posteriormente. Las preguntas del cuestionario se organizaron conforme a las siguientes dimensiones e indicadores:

Variable Dependiente: Servicio Administrativo

Dimensión: Eficiencia operativa

Procesamiento rápido y oportuno de trámites administrativos.

Dimensión: Calidad del servicio

Procesamiento ágil y efectivo de trámites administrativos.

Estas dimensiones permitieron valorar el desempeño de los trabajadores en relación con la eficacia y eficiencia con que ejecutaban sus labores dentro de la UGEL El Collao – Ilave.

3.3.2.3. Validación del Instrumento

El cuestionario fue validado mediante la técnica de juicio de expertos, mediante la revisión realizada por un profesional con amplia experiencia en gestión del rendimiento laboral. El especialista examinó la coherencia de los ítems con las dimensiones establecidas y su idoneidad para captar información relevante. Como consecuencia, se aplicaron ajustes menores en la redacción de ciertas afirmaciones, lo que incrementó la claridad y precisión del instrumento. (Ver Anexo 3).

3.3.2.4. Escala de Medición

Se empleó una escala de Likert de cinco niveles, con las siguientes categorías:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Esta escala permitió cuantificar las respuestas de los participantes respecto a la relación con el servicio administrativo, posibilitando el análisis estadístico de los datos recolectados.

3.3.3. ANÁLISIS DE DATOS:

Los datos recolectados a través del cuestionario fueron organizados y codificados en una base de datos digital, empleando principalmente Microsoft Excel para la estructuración inicial y Python (con librerías como pandas, numpy y matplotlib) para realizar un procesamiento más avanzado. Cada respuesta fue codificada asignando valores numéricos del 1 al 5 conforme a la escala de Likert definida (1 = Totalmente en

desacuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo), permitiendo de esta forma convertir las percepciones cualitativas en datos cuantitativos idóneos para su análisis estadístico.

A continuación, se ejecutó un análisis estadístico descriptivo como tablas de frecuencia absoluta y relativa para cada ítem y dimensión. Este análisis posibilitó caracterizar con precisión el nivel percibido de la asignación presupuestal y del servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave, identificando fortalezas, debilidades y patrones predominantes entre los 41 trabajadores encuestados. Complementariamente, se aplicó un análisis inferencial mediante la prueba de correlación de Spearman, adecuada para datos ordinales y distribuciones que no necesariamente cumplen con el supuesto de normalidad. Esta prueba permitió determinar la existencia, la dirección (positiva o negativa) y la fuerza de la relación entre la asignación presupuestal (variable independiente) y el servicio administrativo (variable dependiente).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

La presente investigación contempló dos variables principales: una independiente y una dependiente, definidas y operacionalizadas de acuerdo con los objetivos del estudio.

Operacionalización de Variables.

Tabla 01: Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicador	Escala de Medición	Valor
VI: Asignación Presupuestal	Programación presupuestal	La UGEL cuenta con una programación presupuestal clara y actualizada		
		La programación presupuestal se elabora de manera participativa y según necesidades reales.		Totalmente en desacuerdo (1)
	Ejecución presupuestal	Los recursos se ejecutan de manera oportuna según el cronograma establecido.		En desacuerdo (2)
		La ejecución presupuestal permite cubrir adecuadamente las actividades administrativas.	Escala de Likert (1 a 5)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
	Eficiencia operativa	Los trámites administrativos se atienden dentro de los plazos establecidos		De acuerdo (4)
VD: Servicio Administrativo	Calidad del servicio	Los procedimientos administrativos se cumplen sin observaciones ni retrasos El personal brinda atención adecuada y oportuna al usuario. Los usuarios manifiestan satisfacción con el servicio administrativo recibido		Totalmente de acuerdo (5)

3.4.1. VARIABLE DEPENDIENTE: SERVICIO ADMINISTRATIVO

Esta variable se refirió al servicio administrativo prestado por la institución, considerando la eficiencia, oportunidad, claridad y calidad en la atención y resolución de trámites para los usuarios internos y externos, en el uso adecuado de los recursos disponibles. Fue abordada en dos dimensiones:

Eficiencia operativa, relacionado con los trámites administrativos se atienden dentro de los plazos establecidos y si los procedimientos administrativos se cumplen sin observaciones ni retrasos.

Calidad del servicio, vinculada al personal que brinda atención adecuada y oportuna al usuario y si los usuarios manifiestan satisfacción con el servicio administrativo recibido.

3.4.2. VARIABLES INDEPENDIENTES: ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL

Esta variable se entendió como el conjunto de procesos y decisiones orientados a la distribución estratégica de los recursos financieros limitados, con el fin de priorizar, asignar y garantizar la disponibilidad oportuna y suficiente de fondos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y las necesidades operativas de la UGEL. Fue abordada a través de dos dimensiones:

Programación presupuestal, la UGEL cuenta con una programación presupuestal clara y actualizada y la programación presupuestal se elabora de manera participativa y según necesidades reales.

Ejecución presupuestal, la programación presupuestal se elabora de manera participativa y según necesidades reales y la ejecución presupuestal permite cubrir adecuadamente las actividades administrativas.

Ambas variables fueron medidas mediante afirmaciones en escala de Likert de cinco puntos, cuyas respuestas permitieron obtener datos cuantificables para su análisis estadístico detallado en el punto 3.3.3.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RELACIÓN ENTRE LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.

Para cumplir con el objetivo general, se calculó la correlación de Pearson entre los promedios de las dos dimensiones evaluadas (asignación presupuestal vs. servicio administrativo), utilizando las puntuaciones obtenidas en las escalas Likert de los 41 casos válidos. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 02: Correlación de Pearson entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo.

Variable 1	Variable 2	Correlación de Pearson (r)	P-valor
Asignación presupuestal	Servicio administrativo	-0.356	0.019

Este coeficiente indica que existe una correlación negativa moderada-baja entre la percepción de la asignación presupuestal y la percepción del servicio administrativo. Esto significa que, a medida que los trabajadores perciben una mejor asignación presupuestal, tienden a manifestar una menor satisfacción con el servicio administrativo, y viceversa. El valor $p = 0.019$ es menor al nivel de significancia estadística convencional ($\alpha = 0.05$), lo que permite rechazar la hipótesis de que no existe relación entre ambas variables. Por tanto, se afirma que esta correlación negativa es estadísticamente significativa y no es

producto del azar. Estos hallazgos sugieren que una percepción positiva de la asignación presupuestal genera expectativas más altas que no se cumplen en el servicio administrativo diario, lo que produce frustración y menor satisfacción cuando los recursos asignados no se traducen en mayor fluidez, rapidez o calidad humana en los procesos administrativos. El resultado refuerza las observaciones de los objetivos específicos: la dimensión de asignación presupuestal muestra fortalezas en su estructura formal y planificación, pero estas no logran impactar positivamente en la experiencia operativa del servicio administrativo, que presenta debilidades críticas en oportunidad, trato personal y cumplimiento de expectativas. La evidencia demuestra que una mejor percepción de la asignación presupuestal se asocia inversamente con la percepción del servicio administrativo, lo que justifica la necesidad de alinear mejor la planificación y asignación de recursos con mejoras concretas en los procesos administrativos internos para elevar la experiencia global del personal en la UGEL El Collao – llave.

Arteaga-Villanueva et al. (2026), en su revisión sistemática sobre gestión pública y eficiencia presupuestaria en gobiernos subnacionales, destacaron que la transparencia, la alineación con objetivos nacionales y la capacitación del personal permiten reducir hasta un 20 % los retrasos en la ejecución. En el contexto de la UGEL, aunque la percepción de la programación presupuestal y su actualización fue altamente favorable (95,1 %), la insuficiencia percibida en la ejecución para cubrir necesidades reales y garantizar el funcionamiento normal de las áreas sugiere que la falta de mecanismos de transparencia y capacitación efectiva limita la traducción práctica de la planificación en resultados operativos, coincidiendo con la necesidad de fortalecer estos elementos para disminuir la incertidumbre observada.

Minaya y Higuera (2025), al revisar el presupuesto por resultados en la administración pública, señalaron que la participación ciudadana no supera el 30 % y que más del 50 % de los indicadores presentan deficiencias en su definición, lo que restringe la efectividad del gasto. En la UGEL, la percepción moderada sobre la participación o consulta al personal durante la formulación presupuestal (58,5 % de acuerdo) y la alta neutralidad en

la suficiencia de recursos ejecutados reflejan un patrón similar: una planificación formalmente sólida que no logra plena inclusión ni impacto medible en las operaciones diarias, lo que limita la alineación entre asignación presupuestal y calidad del servicio administrativo.

Damián et al. (2025) encontraron una correlación positiva moderada ($r = 0,65$) entre procesos administrativos y gestión por resultados, destacando la importancia de la planificación, organización, dirección y control. En contraste, los resultados de la UGEL muestran una correlación negativa moderada-baja ($r = -0,356$) entre la percepción de la asignación presupuestal y la del servicio administrativo, lo que indica que una buena percepción presupuestal no necesariamente mejora la experiencia administrativa diaria y puede incluso generar mayores expectativas no satisfechas, revelando una desconexión entre la asignación formal de recursos y su impacto en los procesos operativos internos.

Rodríguez-Santos (2025), en un centro de salud público, confirmó que deficiencias en planificación y liderazgo impactan negativamente la calidad del servicio percibida ($B = 2,128$; $p < 0,000$). Este hallazgo es coherente con los resultados de la UGEL, donde la percepción de suficiencia presupuestal fue baja (acuerdo por debajo del 50 %) y la satisfacción general con el servicio administrativo resultó insatisfactoria (53,7 % de desacuerdo), sugiriendo que las limitaciones en la asignación efectiva de recursos inciden directamente en la calidad percibida del servicio, especialmente en aspectos como oportunidad y trato personal.

Así mismo, Ramírez-Tello et al. (2024), en la Universidad Nacional José María Arguedas, encontraron una relación significativa entre gestión administrativa y ejecución presupuestal ($p = 0,000$), con niveles regulares en ambas dimensiones. En la UGEL, aunque la ejecución según cronograma y la asignación oportuna de recursos obtuvieron porcentajes favorables (63,4 % y 68,3 %), la predominancia de respuestas neutrales y negativas en suficiencia y cobertura (41,5 % a 51,2 %) indica un desempeño regular similar, donde la gestión presupuestal no logra traducirse en una mejora sustantiva del servicio administrativo, reforzando la necesidad de fortalecer la vinculación entre

planificación presupuestal y resultados operativos para elevar la percepción global del personal.

4.1.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis general: " Existe una relación significativa entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave"

Planteamiento de la Hipótesis General

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación significativa entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave.

Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación significativa entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave.

Para verificar esta hipótesis se calculó el coeficiente de correlación de Pearson entre los promedios de las dos dimensiones evaluadas (asignación presupuestal y servicio administrativo), utilizando las puntuaciones obtenidas en las escalas Likert de los 41 casos válidos. Los resultados del análisis arrojaron un coeficiente $r = -0.356$, lo que indica una correlación negativa de intensidad moderada-baja entre la percepción de la asignación presupuestal y la percepción del servicio administrativo. Esto implica que, conforme mejora la percepción sobre la asignación presupuestal (planificación, actualización de programación, comunicación oportuna y consideración de necesidades reales), tiende a disminuir la percepción positiva del servicio administrativo (oportunidad de trámites, ausencia de retrasos, amabilidad, claridad y cumplimiento de expectativas), y viceversa.

Además, el valor p obtenido fue de 0.019, el cual es menor al nivel de significancia adoptado para esta investigación ($\alpha = 0.05$). Esto indica que el resultado es estadísticamente significativo, es decir, existe evidencia suficiente para afirmar que la relación observada entre ambas variables no se debe al azar.

Dado que el valor p es menor a 0.05, **se rechaza la hipótesis nula (H_0)** y se **acepta la hipótesis alterna (H_1)**. Por lo tanto, sí existe una relación significativa entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave. Esta relación

negativa sugiere que una mejor percepción de la asignación presupuestal genera expectativas más altas que no se cumplen en el servicio administrativo diario, lo que produce frustración y menor satisfacción cuando los recursos asignados no se traducen en mayor fluidez, rapidez o calidad humana en los procesos administrativos. Los hallazgos confirman que, aunque la asignación presupuestal presenta fortalezas formales y de planificación, su impacto práctico limitado en la operación diaria contribuye a una experiencia insatisfactoria del servicio administrativo, evidenciando una desconexión que requiere acciones integrales para alinear mejor la planificación presupuestal con mejoras concretas en los procesos y la atención al personal interno.

4.2. ANALIZAR LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.

Para cumplir con este objetivo específico, se formularon ocho ítems en la encuesta aplicada al personal administrativo de la UGEL, con el fin de recoger sus opiniones sobre los procesos de asignación presupuestal. Las respuestas se organizaron en una escala de Likert de cinco niveles: “Totalmente en desacuerdo”, “En desacuerdo”, “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”. Los resultados se presentan y analizan de la siguiente manera:

4.2.1. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL ELABORADA Y ACTUALIZADA

Respecto a la afirmación “La UGEL cuenta con una programación presupuestal elaborada y actualizada para el año en curso”, se observa una percepción muy favorable. De las 41 respuestas, 31 encuestados (75.6 %) señalaron estar “De acuerdo” y 8 (19.5 %) “Totalmente de acuerdo”, sumando un total de 39 respuestas positivas que equivalen al 95.1 % del total.

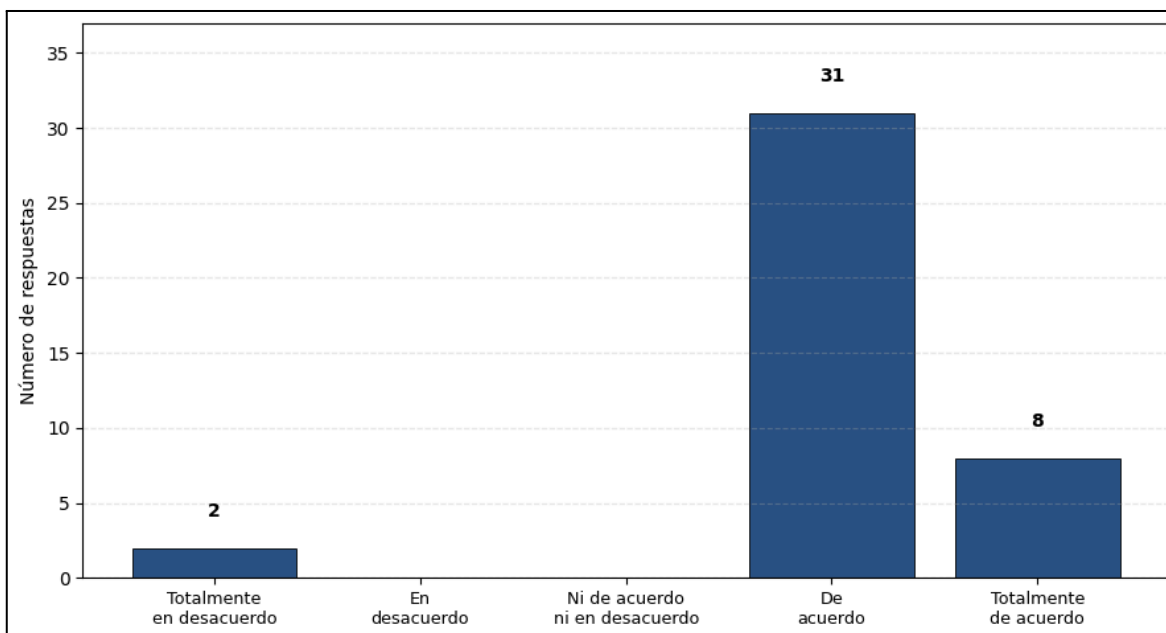


Figura 01: Distribución de respuestas “La UGEL cuenta con una programación presupuestal elaborada y actualizada para el año en curso”

Solo 2 personas (4.9 %) indicaron “Totalmente en desacuerdo”, mientras que no se registraron respuestas en “En desacuerdo” ni en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Este resultado muestra un consenso muy alto: más de nueve de cada diez usuarios perciben que la UGEL dispone de una programación presupuestal vigente y actualizada, lo que representa uno de los aspectos mejor valorados en toda la dimensión de asignación y ejecución presupuestal. La casi ausencia de opiniones negativas o neutrales refuerza la fortaleza percibida en este indicador clave.

4.2.2. DISPONIBILIDAD Y COMUNICACIÓN DE DOCUMENTOS DE PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL

En relación con la afirmación “Los documentos de programación presupuestal están disponibles y se comunican oportunamente al personal”, la percepción es predominantemente positiva. De las 41 respuestas, 24 encuestados (58.5 %) manifestaron estar “De acuerdo” y 4 (9.8 %) “Totalmente de acuerdo”, lo que suma 28 respuestas positivas equivalentes al 68.3 % del total.

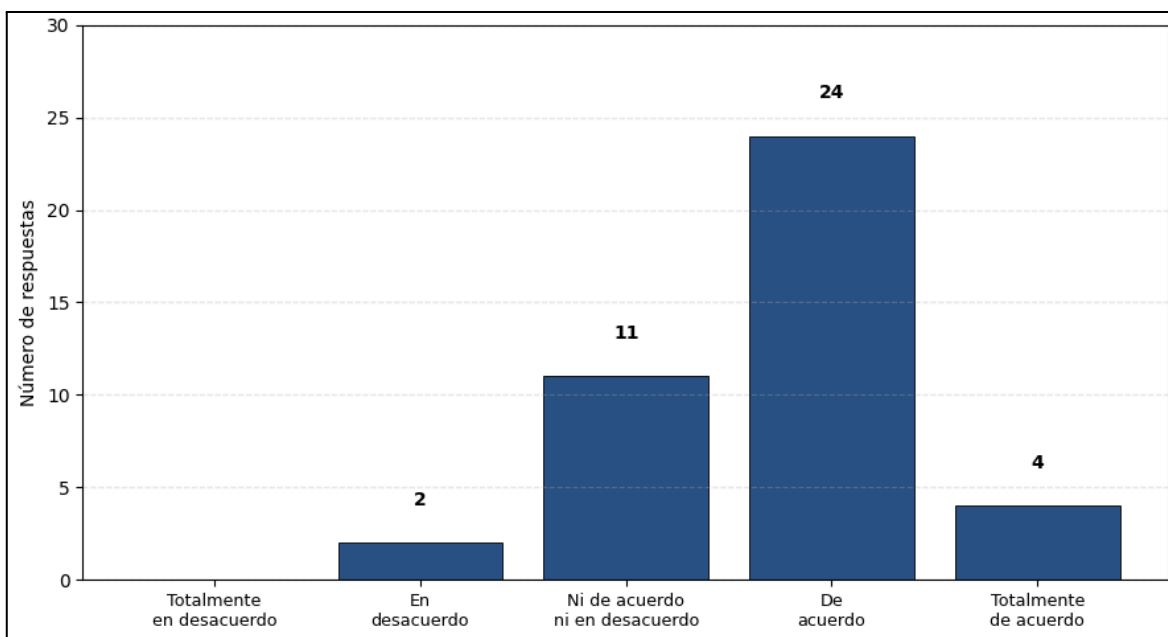


Figura 02: Distribución de respuestas “Los documentos de programación presupuestal están disponibles y se comunican oportunamente al personal”

Por otro lado, 11 personas (26.8 %) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, representando más de un cuarto de las respuestas. Solo 2 encuestados (4.9 %) señalaron “En desacuerdo” y ninguna respuesta se registró en “Totalmente en desacuerdo”.

Este resultado indica que dos de cada tres usuarios consideran que los documentos están disponibles y se comunican de forma oportuna, aspecto positivo dentro de la dimensión. Sin embargo, la proporción significativa de neutralidad (26.8 %) sugiere que un segmento relevante no percibe con claridad o contundencia esta disponibilidad y comunicación, lo que representa una oportunidad de mejora para elevar la percepción general en este ítem mediante acciones que fortalezcan la difusión interna de dichos documentos.

4.2.3. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL CONSIDERA NECESIDADES REALES

Respecto a la afirmación “La elaboración de la programación presupuestal considera las necesidades reales de las áreas administrativas”, se registra una percepción mayoritariamente favorable. De las 41 respuestas, 26 encuestados (63.4 %) señalaron estar “De acuerdo” y 2 (4.9 %) “Totalmente de acuerdo”, sumando un 68.3 % de opiniones

positivas.

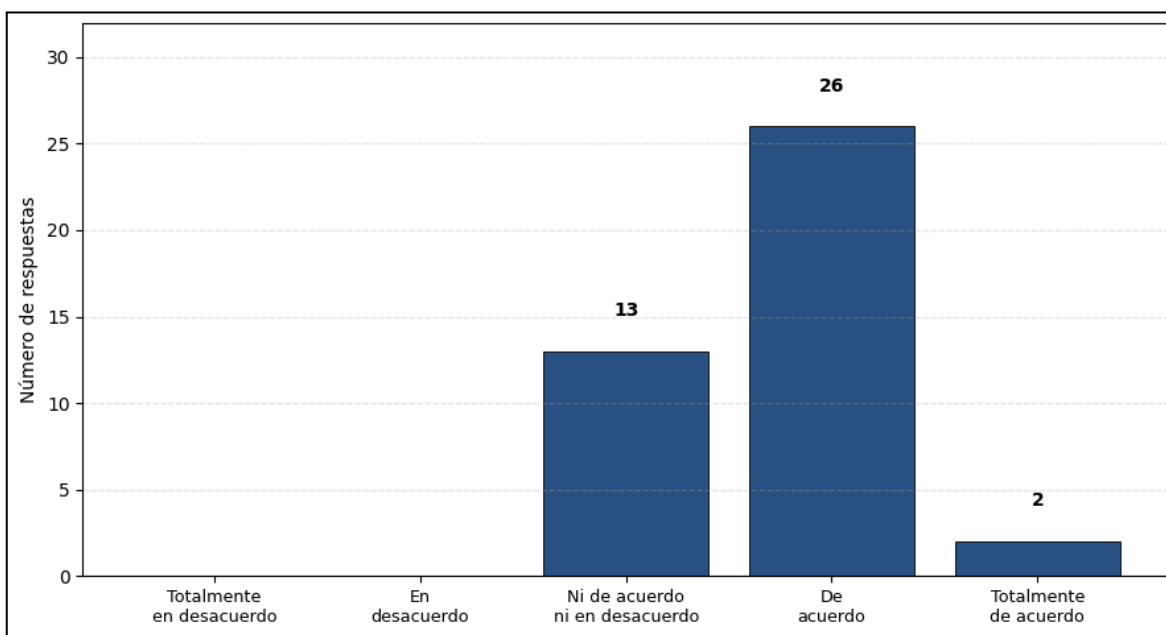


Figura 03: Distribución de respuestas "La elaboración de la programación presupuestal considera las necesidades reales de las áreas administrativas"

Al mismo tiempo, 13 personas (31.7 %) optaron por "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que representa casi un tercio de los encuestados y revela una proporción significativa de neutralidad o incertidumbre. No se observaron respuestas negativas ("En desacuerdo" ni "Totalmente en desacuerdo"). Este resultado indica que dos de cada tres usuarios perciben que las necesidades reales de las áreas son tomadas en cuenta en la programación presupuestal, lo cual es un aspecto positivo dentro de la dimensión. No obstante, la elevada neutralidad (31.7 %) sugiere que un grupo relevante no percibe con claridad este vínculo o considera que la incorporación de necesidades no es suficientemente visible o efectiva, lo que representa una oportunidad concreta de mejora mediante mayor participación de las áreas en la fase de formulación o una mejor comunicación de los criterios utilizados.

4.2.4. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL EN LA FORMULACIÓN PRESUPUESTAL

En relación con la afirmación "El personal participa o es consultado durante la formulación de la programación presupuestal", los resultados muestran una percepción mixta con tendencia positiva moderada. De las 41 respuestas, 20 encuestados (48.8 %)

manifestaron estar “De acuerdo” y 4 (9.8 %) “Totalmente de acuerdo”, lo que suma 24 respuestas positivas equivalentes al 58.5 % del total. Por otro lado, 11 personas (26.8 %) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, representando más de un cuarto de las respuestas. En el lado negativo, 6 encuestados (14.6 %) señalaron “En desacuerdo”, aunque no se registraron respuestas en “Totalmente en desacuerdo”.

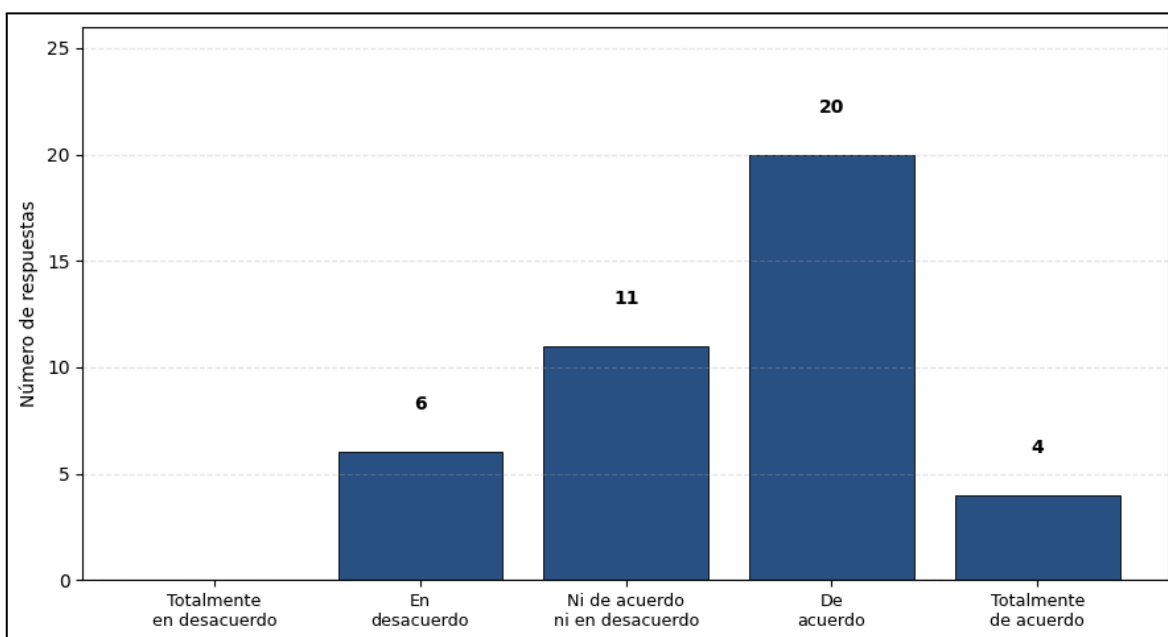


Figura 04: Distribución de respuestas "El personal participa o es consultado durante la formulación de la programación presupuestal"

Este resultado indica que poco más de la mitad de los trabajadores perciben que existe algún grado de participación o consulta en el proceso de formulación presupuestal, lo cual es un aspecto aceptable dentro de la dimensión. Sin embargo, la combinación de neutralidad (26.8 %) y desacuerdo (14.6 %), que en conjunto alcanza el 41.4 %, revela una percepción de insuficiencia o falta de visibilidad en este mecanismo para un segmento significativo del personal. Esto señala una oportunidad clara de mejora: ampliar y hacer más evidentes los espacios de consulta o participación del personal en la etapa de elaboración podría reducir las opiniones neutrales y negativas, fortaleciendo la percepción de inclusión y alineación con las necesidades reales en la gestión presupuestal.

4.2.5. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL OPORTUNA SEGÚN CRONOGRAMA INSTITUCIONAL

Respecto a la afirmación “La ejecución presupuestal se lleva a cabo de manera oportuna según lo establecido en el cronograma institucional”, los trabajadores muestran una percepción claramente favorable. De las 41 respuestas, 26 encuestados (63.4 %) señalaron estar “De acuerdo” y ninguno se ubicó en “Totalmente de acuerdo”, lo que representa un 63.4 % de opiniones positivas. Por otro lado, 11 personas (26.8 %) optaron por “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que se registraron 2 respuestas en “En desacuerdo” (4.9 %) y otras 2 en “Totalmente en desacuerdo” (4.9 %). En conjunto, las opiniones negativas suman el 9.8 %.

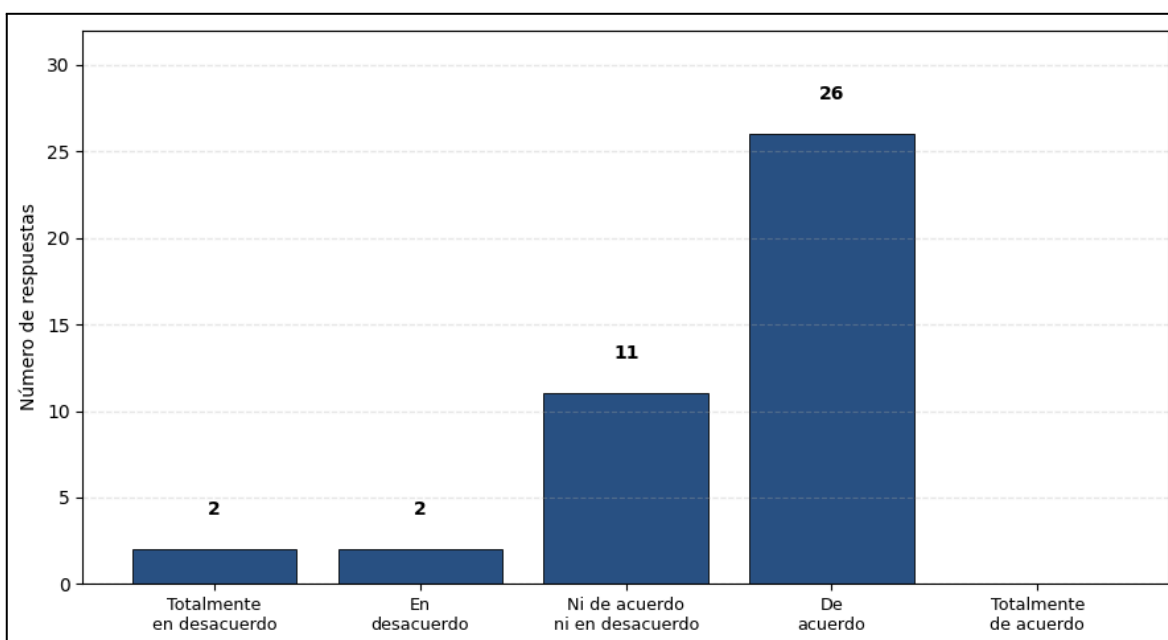


Figura 05: Distribución de respuestas "La ejecución presupuestal se lleva a cabo de manera oportuna según lo establecido en el cronograma institucional "

Este resultado indica que más de seis de cada diez trabajadores perciben que la ejecución presupuestal se realiza de manera oportuna y alineada con el cronograma establecido, lo cual constituye un aspecto positivo y relativamente sólido dentro de la dimensión de ejecución presupuestal. La proporción de neutralidad (26.8 %) es significativa y sugiere que un grupo importante del personal no percibe esta oportunidad con total claridad o contundencia. Las opiniones negativas, aunque minoritarias (9.8 %),

indican que existe un pequeño pero relevante segmento que percibe retrasos o incumplimientos en los tiempos establecidos. Este ítem se posiciona como uno de los mejor valorados en la dimensión de ejecución, aunque aún hay margen para fortalecer la percepción de cumplimiento temporal mediante una mejor comunicación de avances y una gestión más visible de los plazos comprometidos.

4.2.6. ASIGNACIÓN OPORTUNA DE RECURSOS PRESUPUESTALES

Respecto a la afirmación “Los recursos presupuestales se asignan a tiempo para las actividades administrativas programadas”, los trabajadores presentan una percepción favorable moderada. De las 41 respuestas, 22 encuestados (53.7 %) señalaron estar “De acuerdo” y 6 (14.6 %) “Totalmente de acuerdo”, lo que suma 28 respuestas positivas equivalentes al 68.3 % del total. Por otro lado, 10 personas (24.4 %) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, representando casi un cuarto de las respuestas. En el lado negativo, 3 encuestados (7.3 %) indicaron “En desacuerdo”, aunque no se registraron respuestas en “Totalmente en desacuerdo”.

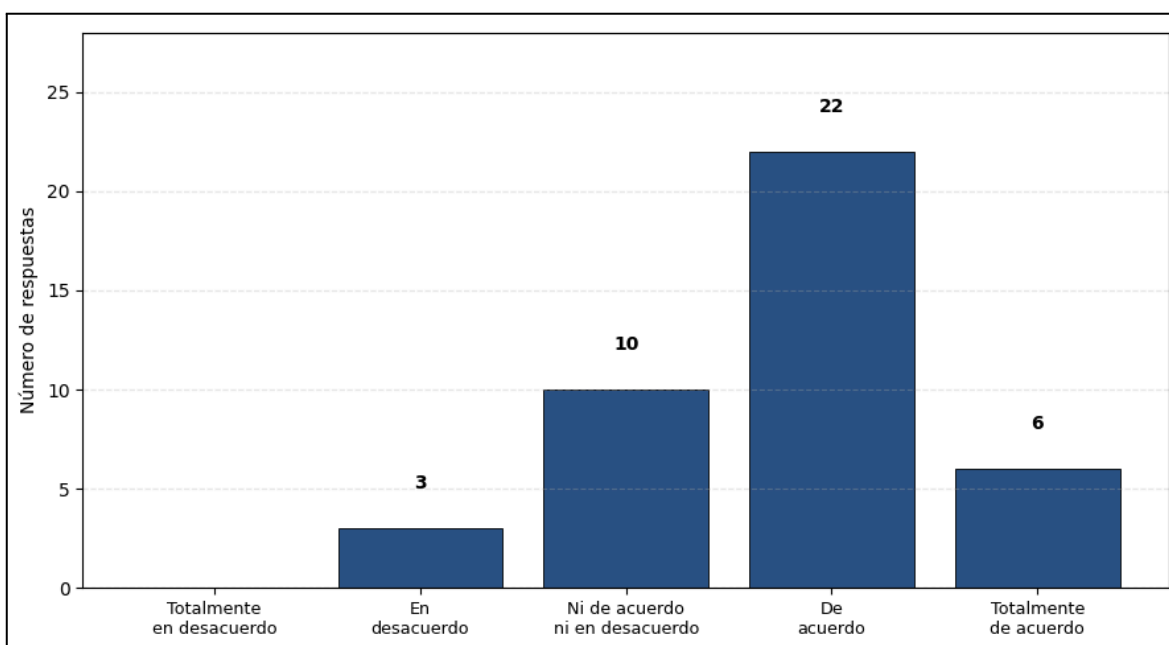


Figura 06: Distribución de respuestas " Los recursos presupuestales se asignan a tiempo para las actividades administrativas programadas"

Estos resultados muestran que más de dos tercios de los trabajadores perciben que los recursos se asignan oportunamente para las actividades programadas, lo cual es un

indicador positivo dentro de la dimensión de ejecución presupuestal. La ausencia de rechazo extremo (“Totalmente en desacuerdo”) es favorable, pero la combinación de neutralidad (24.4 %) y desacuerdo (7.3 %), revela que un segmento significativo del personal percibe retrasos o falta de puntualidad en la asignación de recursos. Esto representa una oportunidad de mejora concreta: reforzar los mecanismos de asignación y seguimiento temporal podría reducir la incertidumbre y las percepciones negativas, elevando la valoración general de este aspecto clave en la gestión presupuestal interna.

4.2.7. PRESUPUESTO EJECUTADO CUBRE ADECUADAMENTE LAS NECESIDADES ADMINISTRATIVAS

Respecto a la afirmación “El presupuesto ejecutado permite cubrir adecuadamente las necesidades administrativas de la UGEL”, los trabajadores presentan una percepción equilibrada con ligera tendencia neutral-positiva. De las 41 respuestas, 18 encuestados (43.9 %) señalaron estar “De acuerdo” y 2 (4.9 %) “Totalmente de acuerdo”, lo que suma 20 respuestas positivas equivalentes al 48.8 % del total.

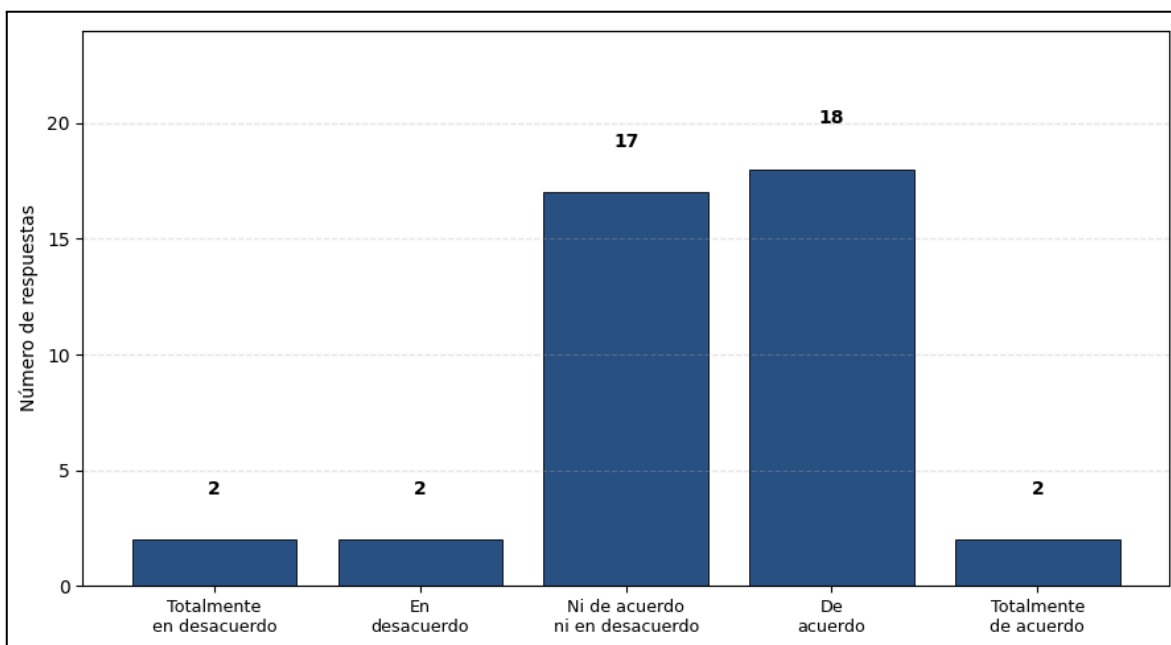


Figura 07: Distribución de respuestas "El presupuesto ejecutado permite cubrir adecuadamente las necesidades administrativas de la UGEL"

Por otro lado, 17 personas (41.5 %) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, representando más del 40 % de las respuestas y constituyendo la categoría con mayor

frecuencia. En el lado negativo, se registraron 2 respuestas en “En desacuerdo” (4.9 %) y otras 2 en “Totalmente en desacuerdo” (4.9 %), sumando un 9.8 % de opiniones negativas. Estos resultados muestran que menos de la mitad de los trabajadores perciben que el presupuesto ejecutado cubre adecuadamente las necesidades administrativas, mientras que un porcentaje muy alto (41.5 %) se mantiene en posición neutral, lo que indica una percepción de insuficiencia o incertidumbre significativa en este aspecto. Las opiniones negativas, aunque minoritarias, confirman que existe un pequeño grupo que considera que el presupuesto ejecutado no alcanza para satisfacer plenamente las demandas administrativas.

4.2.8. EJECUCIÓN DE RECURSOS PARA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO

Respecto a la afirmación “La ejecución de los recursos es suficiente para garantizar el normal funcionamiento de las áreas administrativas”, los trabajadores muestran una percepción predominantemente neutral con ligera inclinación positiva. De las 41 respuestas, 16 encuestados (39.0 %) señalaron estar “De acuerdo” y 2 (4.9 %) “Totalmente de acuerdo”, lo que suma 18 respuestas positivas equivalentes al 43.9 % del total.

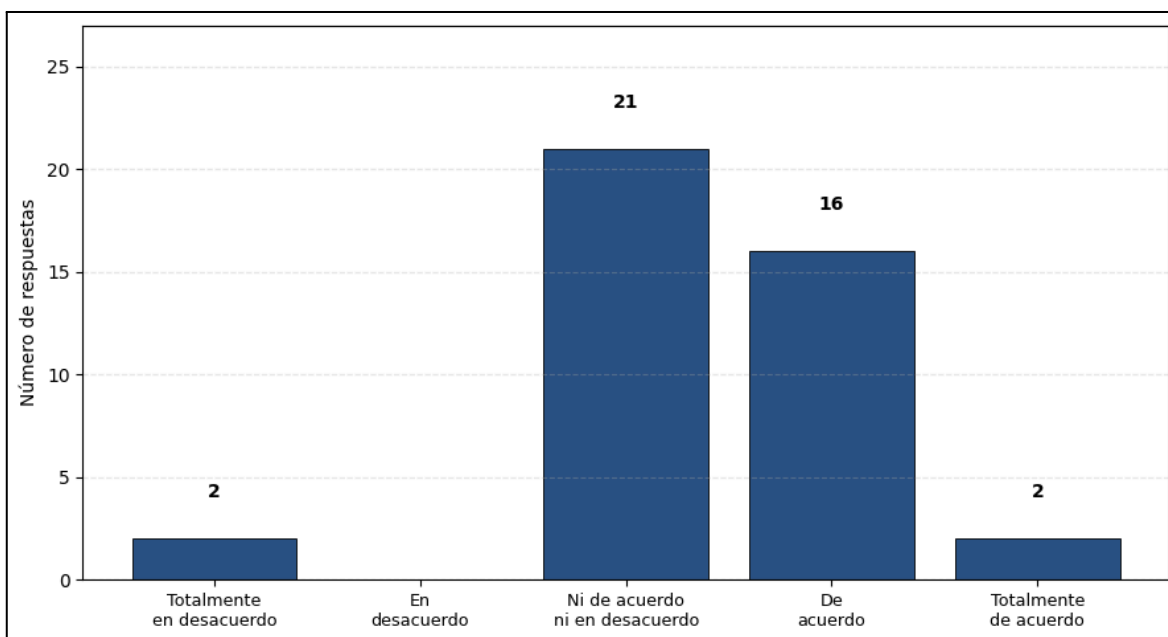


Figura 08: Distribución de respuestas "La ejecución de los recursos es suficiente para garantizar el normal funcionamiento de las áreas administrativas"

La categoría con mayor frecuencia es "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", con 21 personas (51.2 %), representando más de la mitad de los encuestados. En el lado negativo, se registraron 2 respuestas en "Totalmente en desacuerdo" (4.9 %), aunque no hubo respuestas en "En desacuerdo". Esto revela que menos de la mitad de los trabajadores perciben que la ejecución de los recursos es suficiente para asegurar el funcionamiento normal de las áreas administrativas, mientras que más de la mitad se mantiene en una posición neutral o de incertidumbre. La ausencia de un volumen significativo de desacuerdo explícito (solo el 4.9 % en el extremo negativo) es un aspecto favorable, pero la elevada proporción de neutralidad (51.2 %) indica que un grupo mayoritario del personal no percibe con claridad o contundencia la suficiencia de los recursos ejecutados.

4.3. EVALUAR EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.

Para cumplir con este objetivo específico, se formularon ocho ítems en la encuesta aplicada al personal administrativo de la UGEL, con el propósito de recoger sus opiniones respecto a la calidad del servicio administrativo brindado. Las respuestas se organizaron en una escala de Likert de cinco niveles: "Totalmente en desacuerdo", "En desacuerdo", "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo". Los

resultados se presentan y analizan de la siguiente manera:

4.3.1. ATENCIÓN DE TRÁMITES DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS

Respecto a la afirmación “Los trámites administrativos que realiza son atendidos dentro de los plazos establecidos por la UGEL”, los trabajadores muestran una percepción predominantemente negativa o neutral. 23 encuestados (56.1%) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, representando más de la mitad de las opiniones. Además, 16 personas (39.0%) señalaron “En desacuerdo” y 2 (4.9%) “Totalmente en desacuerdo”, lo que suma 18 respuestas negativas equivalentes al 43.9% del total.

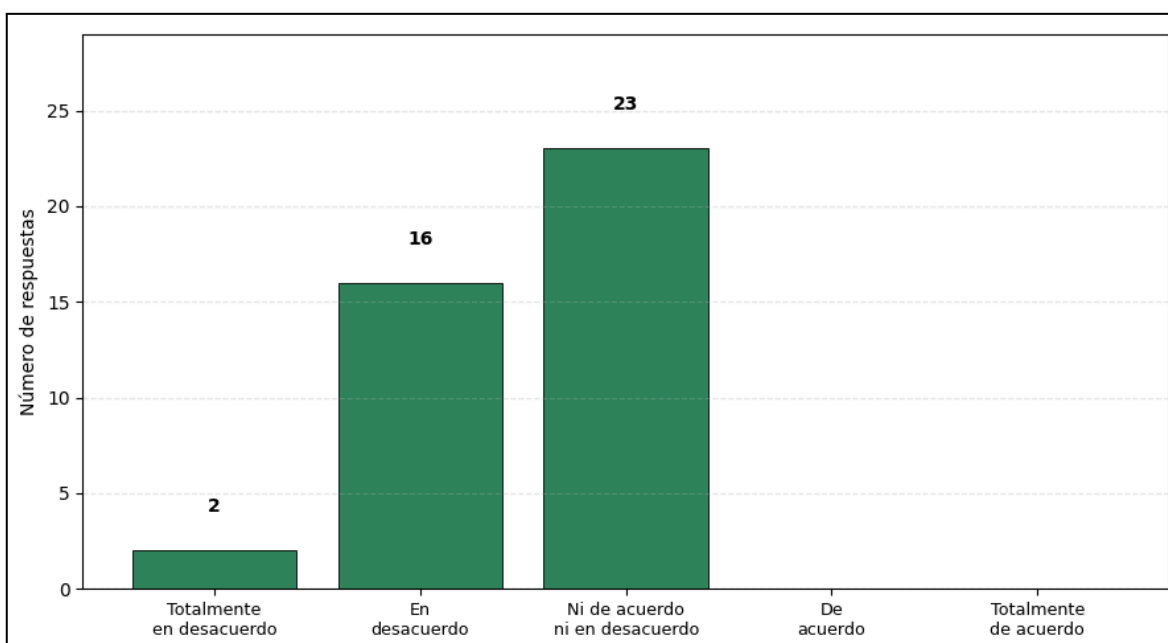


Figura 09: Distribución de respuestas "Los trámites administrativos que realiza son atendidos dentro de los plazos establecidos por la UGEL "

No se registraron respuestas en “De acuerdo” ni en “Totalmente de acuerdo”. Este resultado indica que ningún trabajador percibe que los trámites se atienden consistentemente dentro de los plazos establecidos, mientras que más de la mitad se mantiene en neutralidad y casi la mitad expresa desacuerdo explícito. La ausencia total de opiniones favorables y la alta concentración en categorías neutrales y negativas reflejan una debilidad significativa en este aspecto clave del servicio administrativo. Este resultado evidencia que la oportunidad en la atención de trámites es uno de los puntos más críticos para el personal, lo que representa una prioridad clara de mejora: revisar y

optimizar los procesos y tiempos de respuesta podría reducir la percepción de incumplimiento y elevar la valoración general del servicio administrativo en la UGEL.

4.3.2. Atención de trámites sin retrasos prolongados que afecten el servicio

Respecto a la afirmación “La atención de trámites se realiza sin retrasos prolongados que afecten el servicio”, los trabajadores muestran una percepción predominantemente negativa. De las 41 respuestas, 20 encuestados (48.8 %) señalaron “En desacuerdo” y 2 (4.9 %) “Totalmente en desacuerdo”, lo que suma 22 respuestas negativas equivalentes al 53.7 % del total.

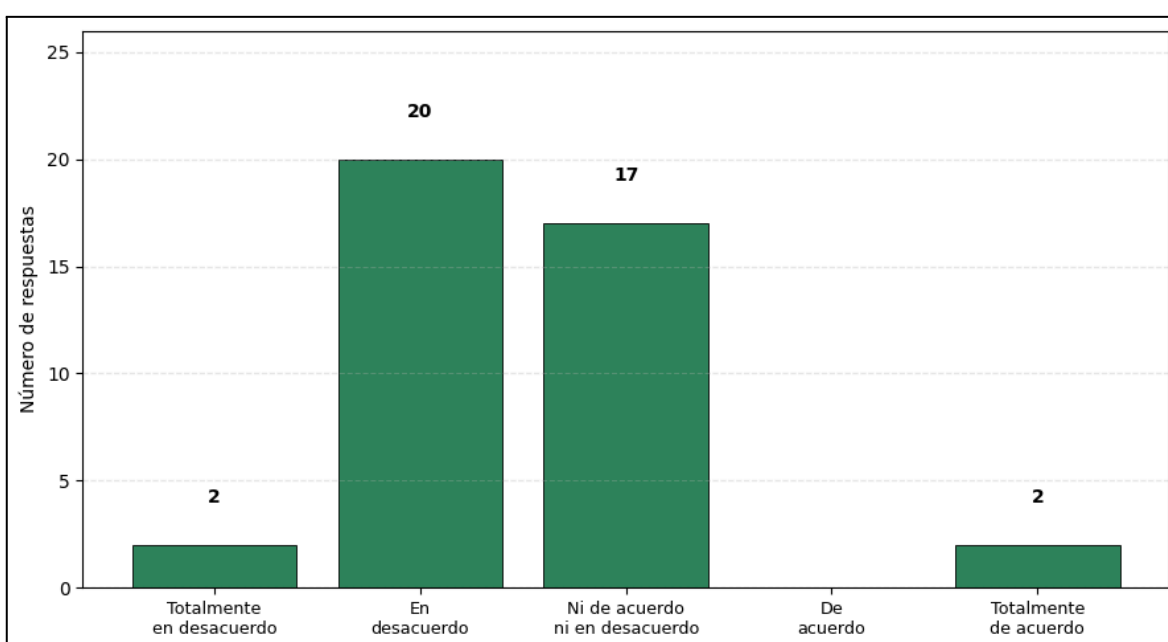


Figura 10: Distribución de respuestas "La atención de trámites se realiza sin retrasos prolongados que afecten el servicio "

Además, 17 personas (41.5 %) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, representando más del 40 % de las opiniones. Solo 2 encuestados (4.9 %) indicaron “Totalmente de acuerdo” y ninguna respuesta se registró en “De acuerdo”. Esto evidencia que más de la mitad de los trabajadores perciben la existencia de retrasos prolongados que afectan el servicio, mientras que casi la mitad se mantiene en neutralidad y apenas un porcentaje mínimo expresa acuerdo total. La ausencia completa de respuestas en “De acuerdo” y la concentración mayoritaria en categorías negativas y neutrales (95.1 % combinadas) reflejan una debilidad crítica en la oportunidad y fluidez del servicio

administrativo. Este resultado confirma que los retrasos en la atención de trámites constituyen uno de los aspectos más problemáticos para el personal, generando una percepción de ineficiencia que impacta directamente en la calidad percibida del servicio. Representa una prioridad alta de mejora: identificar y eliminar cuellos de botella en los procesos podría reducir significativamente las opiniones negativas.

4.3.3. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SIGUIENDO NORMAS Y PASOS ESTABLECIDO

Respecto a la afirmación “Los procedimientos administrativos se realizan siguiendo las normas y pasos establecidos”, los trabajadores muestran una percepción claramente favorable. De las 41 respuestas, 28 encuestados (68.3 %) señalaron estar “De acuerdo” y 5 (12.2 %) “Totalmente de acuerdo”, lo que suma 33 respuestas positivas equivalentes al 80.5 % del total.

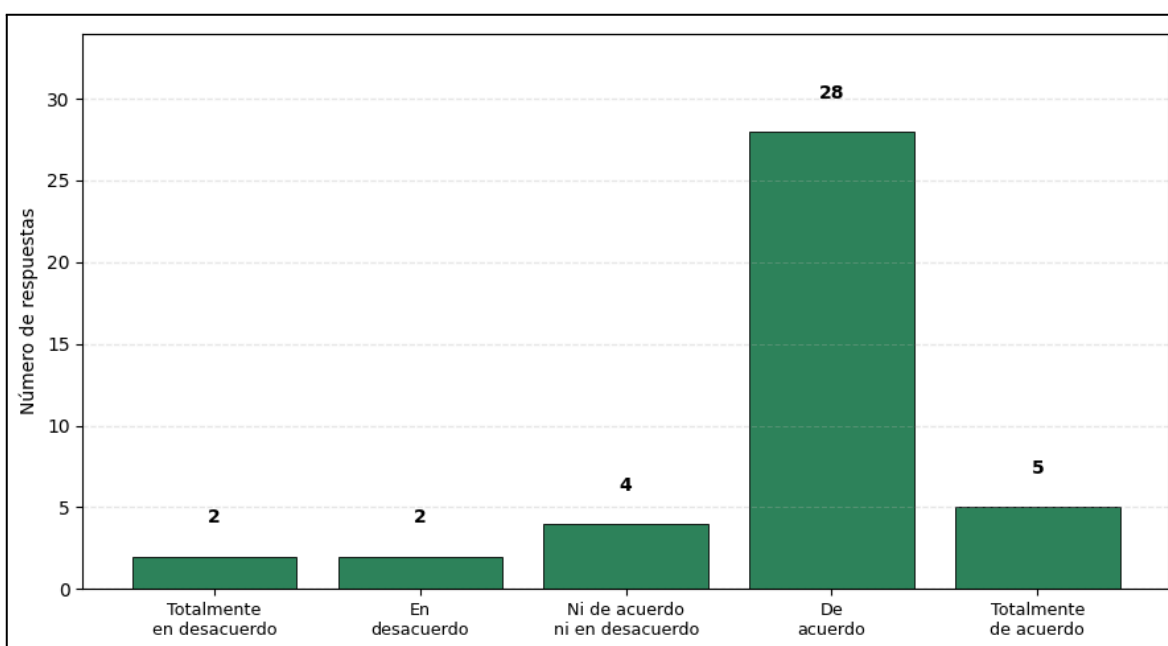


Figura 11: Distribución de respuestas "Los procedimientos administrativos se realizan siguiendo las normas y pasos establecidos "

Por otro lado, 2 personas (4.9 %) indicaron “Totalmente en desacuerdo”, otras 2 (4.9 %) “En desacuerdo” y 4 (9.8 %) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Esto indica que ocho de cada diez trabajadores perciben que los procedimientos administrativos se ejecutan de manera ordenada y conforme a las normas y pasos establecidos,

posicionando este aspecto como uno de los mejor valorados en toda la dimensión de servicio administrativo. La baja proporción de opiniones negativas (9.8 %) y la mínima neutralidad (9.8 %) refuerzan que el cumplimiento formal y normativo es un punto fuerte percibido por el personal. Este resultado contrasta notablemente con las debilidades observadas en oportunidad y retrasos, sugiriendo que, aunque los procesos están bien estructurados y normados, su ejecución en tiempo real genera mayores insatisfacciones. Representa un aspecto positivo que podría servir como base para mejoras en otros indicadores, como la agilización de tiempos sin comprometer el rigor normativo.

4.3.4. TRÁMITES CONCLUYEN SIN OBSERVACIONES NI CORRECCIONES ADICIONALES

Respecto a la afirmación “Los trámites concluyen sin observaciones ni correcciones adicionales”, los trabajadores expresan una percepción altamente favorable. De las 41 respuestas, 30 encuestados (73.2%) señalaron estar “De acuerdo” y 5 (12.2%) “Totalmente de acuerdo”, lo que suma 35 respuestas positivas equivalentes al 85.4% del total.

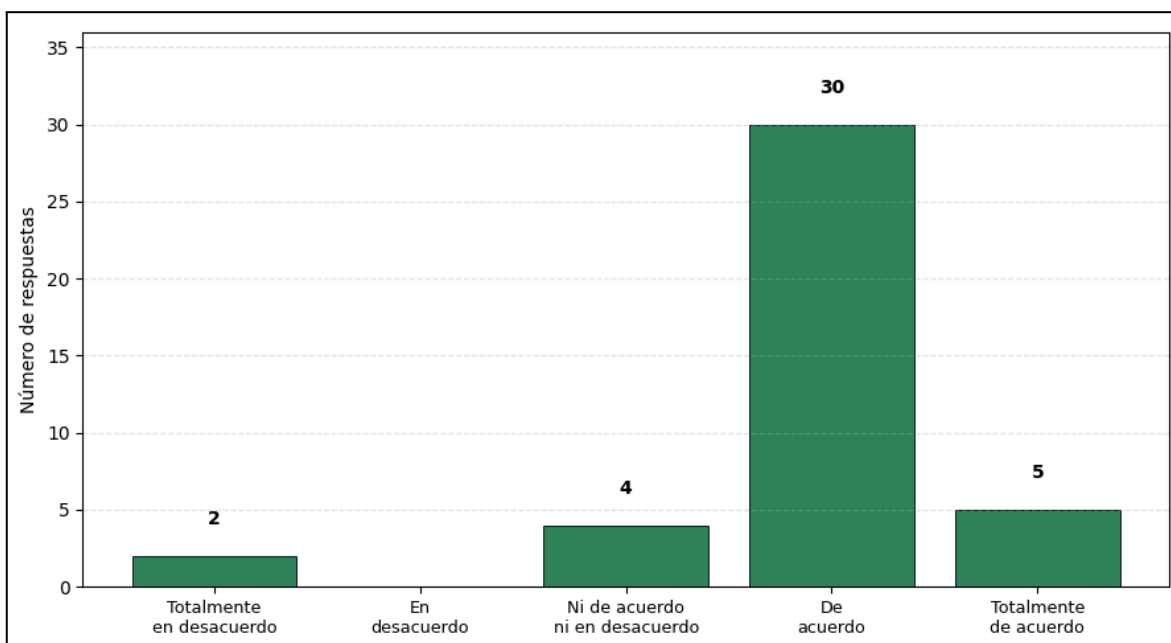


Figura 12: Distribución de respuestas "Los trámites concluyen sin observaciones ni correcciones adicionales "

En el lado negativo, solo 2 personas (4.9 %) indicaron “Totalmente en desacuerdo” y 4

(9.8 %) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, sin registrarse respuestas en “En desacuerdo”. Los resultados muestran que más de ocho de cada diez trabajadores perciben que los trámites se resuelven de forma limpia y definitiva, sin necesidad de observaciones o correcciones posteriores, posicionando este aspecto como uno de los mejor valorados en toda la dimensión de servicio administrativo. La muy baja proporción de opiniones negativas (4.9 %) y la mínima neutralidad (9.8 %) refuerzan que la calidad final de resolución de trámites es un punto fuerte percibido por el personal. Este resultado contrasta positivamente con las debilidades observadas en oportunidad y retrasos, indicando que, aunque los procesos pueden tardar o generar frustración en el camino, tienden a concluir de manera correcta y sin requerir ajustes adicionales.

4.3.5. ATENCIÓN AMABLE Y CLARA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Respecto a la afirmación “El personal administrativo brinda atención amable y clara al momento de realizar trámites”, los trabajadores muestran una percepción mixta con tendencia negativa. De las 41 respuestas, 20 encuestados (48.8 %) señalaron “En desacuerdo” y 2 (4.9 %) “Totalmente en desacuerdo”, lo que suma 22 respuestas negativas equivalentes al 53.7 % del total.

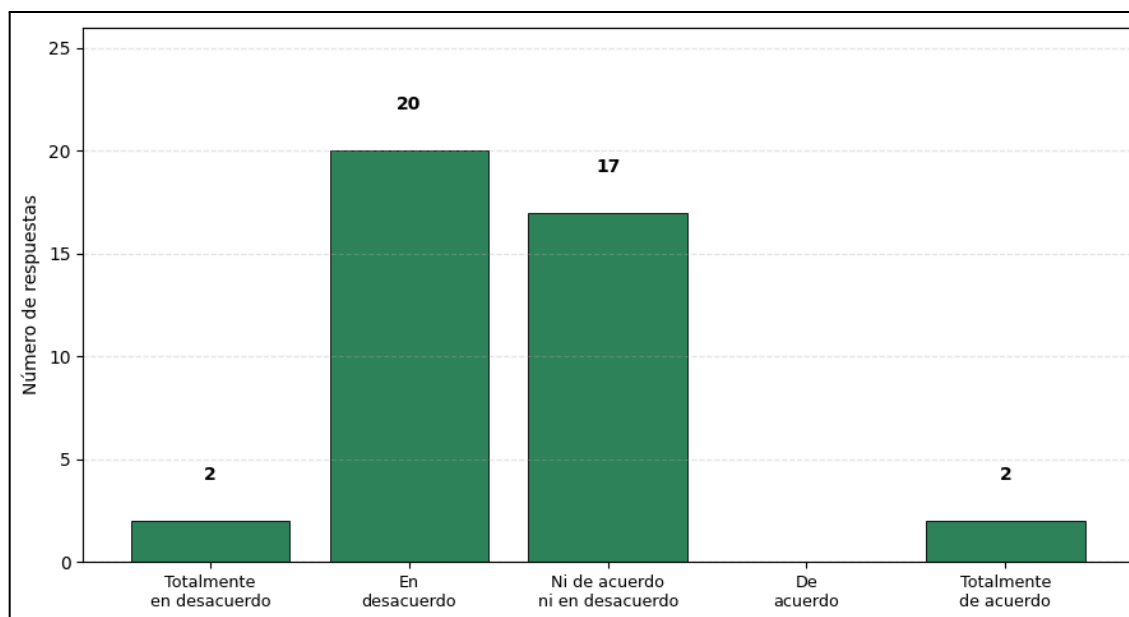


Figura 13: Distribución de respuestas "El personal administrativo brinda atención amable y clara al momento de realizar trámites "

Además, 17 personas (41.5 %) se ubicaron en "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", representando más del 40 % de las opiniones. Solo 2 encuestados (4.9 %) indicaron "Totalmente de acuerdo" y ninguna respuesta se registró en "De acuerdo". Los resultados nos indica que más de la mitad de los trabajadores perciben que la atención no es suficientemente amable ni clara, mientras que un porcentaje muy alto se mantiene en neutralidad y apenas un mínimo expresa acuerdo total. La ausencia completa de respuestas en "De acuerdo" y la concentración mayoritaria en categorías negativas y neutrales (95.1 % combinadas) reflejan una debilidad significativa en la dimensión humana del servicio administrativo. Este resultado indica que la calidad de la interacción personal durante los trámites es uno de los aspectos más críticos y menos valorados por el personal, generando una percepción de falta de empatía o claridad que impacta directamente en la satisfacción general con el servicio.

4.3.6. RESPUESTA OPORTUNA DEL PERSONAL ANTE CONSULTAS O REQUERIMIENTOS

Respecto a la afirmación "El personal responde de manera oportuna ante consultas o requerimientos de los usuarios", los trabajadores expresan una percepción claramente

favorable. De las 41 respuestas, 29 encuestados (70.7 %) señalaron estar “De acuerdo” y 12 (29.3 %) “Totalmente de acuerdo”, lo que suma 41 respuestas positivas equivalentes al 100 % del total.

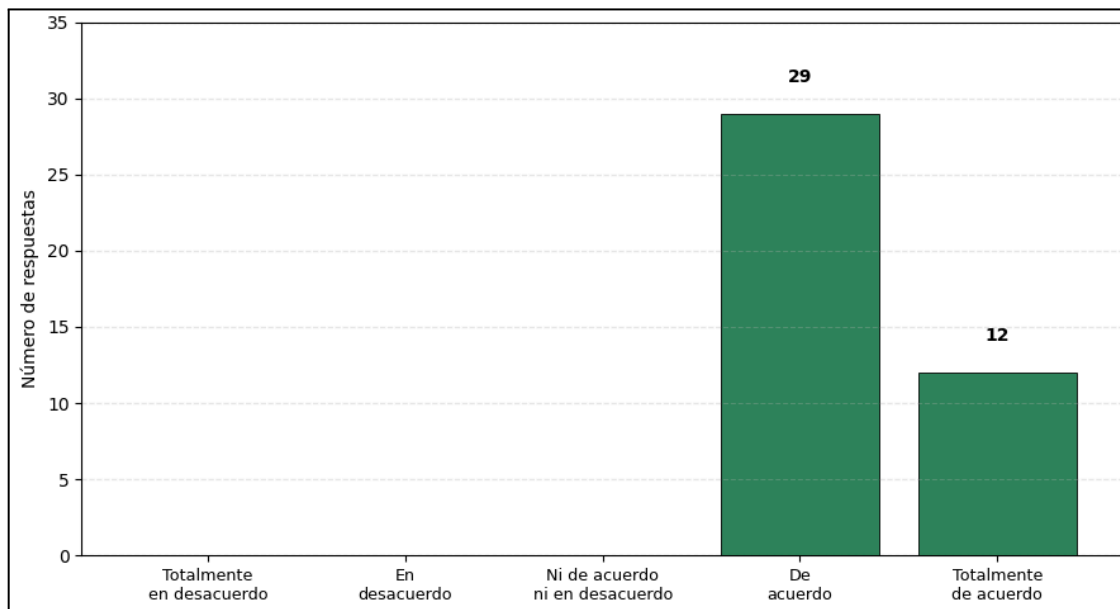


Figura 14: Distribución de respuestas "La empresa fomenta el uso eficiente de materiales y recursos en sus operaciones"

No se registraron respuestas negativas (“En desacuerdo” ni “Totalmente en desacuerdo”) ni neutrales (“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”). Se evidenció un consenso absoluto entre los trabajadores: la totalidad percibe que el personal administrativo responde de forma oportuna a las consultas y requerimientos, posicionando este aspecto como el mejor valorado en toda la dimensión de servicio administrativo. La ausencia completa de opiniones neutrales o negativas refuerza que la prontitud en la atención a consultas se considera un punto fuerte sólido y consistente. Este resultado contrasta positivamente con las debilidades observadas en oportunidad de trámites y amabilidad percibida, sugiriendo que el personal mantiene una capacidad efectiva de respuesta rápida en consultas puntuales, lo cual podría aprovecharse como base para fortalecer otros componentes del servicio, como la reducción de retrasos en trámites formales y la mejora en la calidad humana de la interacción.

4.3.7. RESPUESTA OPORTUNA DEL PERSONAL ANTE CONSULTAS O REQUERIMIENTOS

Respecto a la afirmación “Me siento satisfecho(a) con el servicio administrativo que brinda la UGEL”, los trabajadores muestran una percepción predominantemente negativa.

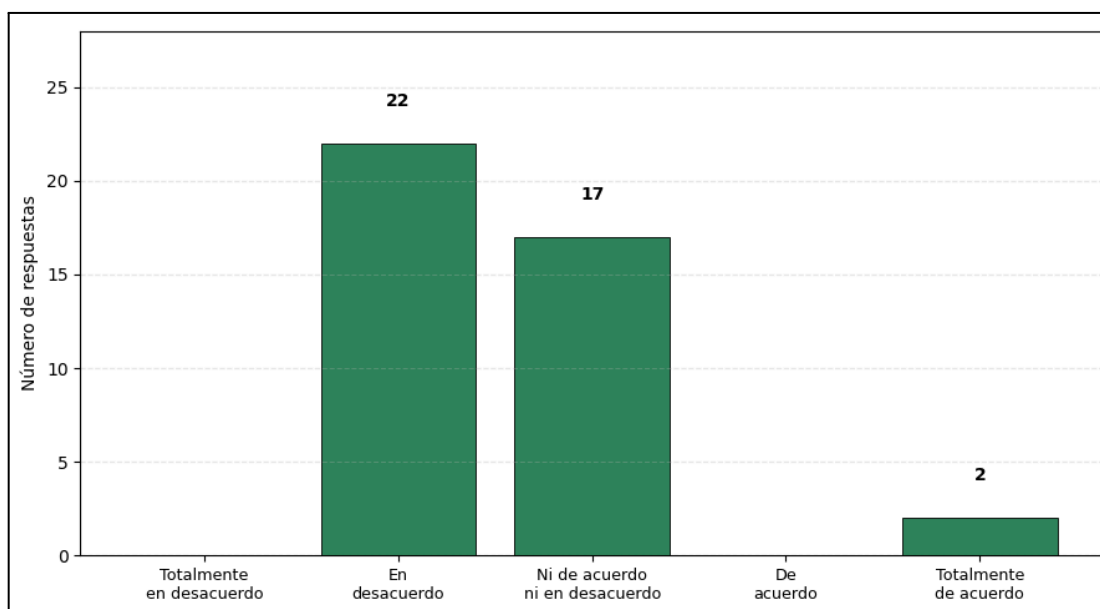


Figura 15: Distribución de respuestas " Me siento satisfecho(a) con el servicio administrativo que brinda la UGEL"

De las 41 respuestas, 22 encuestados (53.7 %) señalaron “En desacuerdo” y ninguno se ubicó en “Totalmente en desacuerdo”, lo que representa más de la mitad de las opiniones negativas. Además, 17 personas (41.5 %) se posicionaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que solo 2 encuestados (4.9 %) indicaron “Totalmente de acuerdo” y ninguna respuesta se registró en “De acuerdo”. Más de la mitad de los trabajadores expresa insatisfacción explícita con el servicio administrativo en su conjunto, y casi la mitad se mantiene en una posición neutral o de incertidumbre. La ausencia total de respuestas en “De acuerdo” y la concentración mayoritaria en categorías negativas y neutrales (95.1 % combinadas) reflejan una debilidad crítica en la satisfacción general. Este resultado, al tratarse de un ítem global de satisfacción, sintetiza las percepciones previas: aunque existen fortalezas puntuales (como la respuesta oportuna a consultas y la conclusión limpia de trámites), los problemas recurrentes en oportunidad de atención,

retrasos prolongados, amabilidad percibida y suficiencia de recursos generan una valoración global insatisfactoria.

4.3.8. RESPUESTA OPORTUNA DEL PERSONAL ANTE CONSULTAS O REQUERIMIENTOS

Respecto a la afirmación “El servicio administrativo cumple con mis expectativas como usuario”, los trabajadores manifiestan una percepción predominantemente negativa o neutral

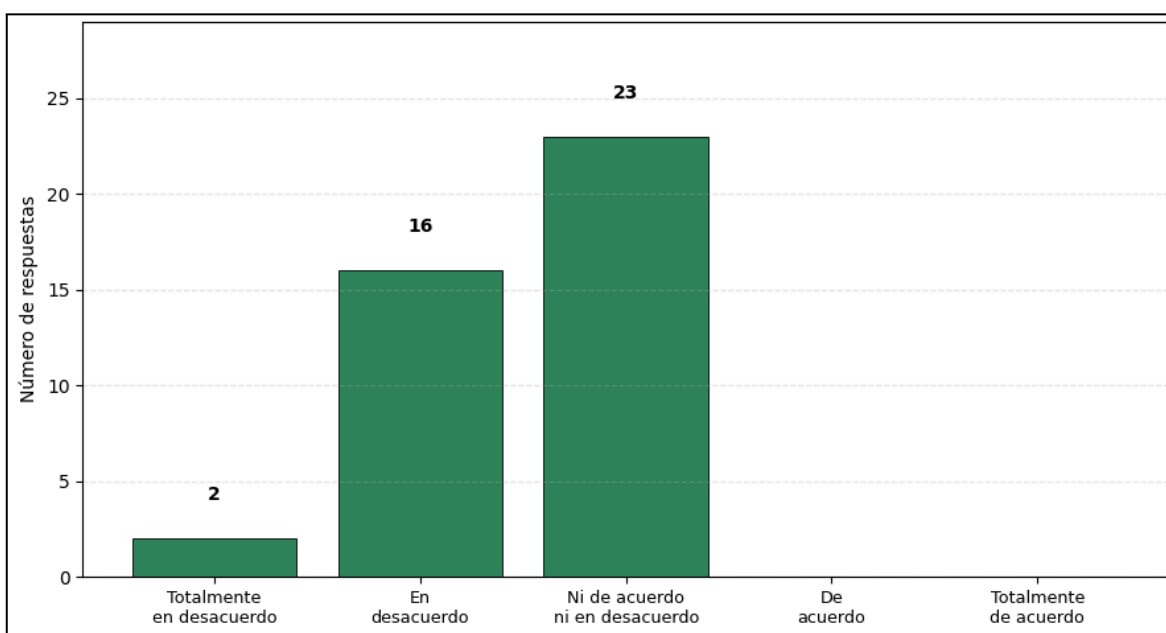


Figura 16: Distribución de respuestas "El servicio administrativo cumple con mis expectativas como usuario "

De las 41 respuestas, 23 encuestados (56.1 %) se ubicaron en “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, representando más de la mitad de las opiniones. Además, 16 personas (39.0 %) señalaron “En desacuerdo” y 2 (4.9 %) “Totalmente en desacuerdo”, lo que suma 18 respuestas negativas equivalentes al 43.9 % del total. No se registraron respuestas en “De acuerdo” ni en “Totalmente de acuerdo”.

Esta distribución de respuestas indica que ningún trabajador percibe que el servicio administrativo cumple plenamente con sus expectativas, mientras que más de la mitad se mantiene en neutralidad y casi la mitad expresa desacuerdo explícito. La ausencia total de opiniones favorables y la alta concentración en categorías neutrales y negativas (100

% combinadas) reflejan una debilidad crítica en este indicador global de satisfacción. Este resultado, al tratarse de un ítem que resume las expectativas generales del personal como usuario interno del servicio, confirma las limitaciones observadas en los ítems previos: aunque existen fortalezas puntuales en respuesta oportuna a consultas y conclusión limpia de trámites, los problemas persistentes en oportunidad, retrasos, amabilidad y suficiencia generan una percepción global de incumplimiento de expectativas. Representa una señal clara de que el servicio administrativo no logra generar conformidad ni alineación con lo que el personal espera en su día a día, lo que subraya la necesidad urgente de intervenciones integrales para elevar la calidad percibida y reducir la insatisfacción predominante en la UGEL.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que existe una relación significativa entre la percepción de la asignación presupuestal y la percepción del servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave. Los resultados muestran una correlación negativa moderada-baja ($r=-0.356$; $p=0.019$), lo que indica que una mejor percepción de la asignación presupuestal se asocia con una menor satisfacción con el servicio administrativo. Aunque los trabajadores valoran positivamente la programación elaborada y actualizada, la comunicación oportuna de documentos y la asignación a tiempo de recursos, esta percepción no mejora la experiencia del servicio administrativo, donde predominan respuestas negativas o neutrales en oportunidad de trámites, ausencia de retrasos, amabilidad y claridad en el trato, satisfacción general y cumplimiento de expectativas. La relación inversa evidencia que expectativas altas generadas por la asignación presupuestal no se cumplen en la práctica diaria, generando frustración y menor conformidad cuando los recursos no impactan en la fluidez, rapidez y calidad humana del servicio.

SEGUNDA: Se concluye que los trabajadores de la UGEL El Collao – Ilave perciben de forma mixta la asignación y ejecución presupuestal. Aunque destacan positivamente la planificación, actualización de la programación y oportunidad temporal de la ejecución (con porcentajes de acuerdo superiores al 60-95 %), la suficiencia del presupuesto ejecutado para cubrir necesidades administrativas y garantizar el funcionamiento normal de las áreas genera una percepción mayoritariamente neutral o insatisfactoria (acuerdo por debajo del 50 % y alta neutralidad). Por tanto, la asignación presupuestal no se desarrolla de manera adecuada en su conjunto.

TERCERA: Se concluye que los trabajadores de la UGEL El Collao – Ilave perciben de

forma predominantemente insatisfactoria el servicio administrativo. Si bien valoran positivamente el cumplimiento normativo de procedimientos, la conclusión limpia de trámites y la respuesta oportuna a consultas (acuerdo superior al 70-85 %), la oportunidad en la atención de trámites, la ausencia de retrasos prolongados, la amabilidad y claridad en el trato, así como la satisfacción general y cumplimiento de expectativas, reciben una valoración mayoritariamente negativa o neutral (acuerdo por debajo del 5-10 % en varios ítems clave). En consecuencia, el servicio administrativo no logra generar conformidad ni alineación con las expectativas del personal.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Dirección de la UGEL El Collao – llave implementar un sistema de monitoreo mensual de plazos de atención de trámites y retrasos prolongados, con indicadores claros y reportes públicos internos. Esta medida debe ir acompañada de capacitaciones trimestrales al personal administrativo en gestión de tiempos y resolución rápida de consultas, dirigidas específicamente al equipo de atención al usuario y jefes de área para reducir la percepción de incumplimiento y elevar la satisfacción general.

Se sugiere a la Oficina de Administración y Presupuesto de la UGEL fortalecer la participación del personal en la fase de formulación y revisión de la programación presupuestal mediante talleres participativos semestrales y encuestas previas de necesidades reales de las áreas. Esta acción debe dirigirse a los responsables de planificación presupuestal y a los jefes de las unidades administrativas para mejorar la percepción de inclusión y lograr una mayor alineación entre los recursos asignados y las demandas operativas diarias.

Se propone a la Dirección de la UGEL El Collao – llave diseñar y ejecutar un programa anual de capacitación en habilidades de atención al usuario, comunicación efectiva y trato amable para todo el personal administrativo, con énfasis en resolución empática de consultas y reducción de observaciones en trámites. Esta iniciativa debe dirigirse prioritariamente al personal de ventanilla y atención directa, con evaluación de impacto mediante encuestas periódicas, para transformar la percepción negativa actual en una experiencia más satisfactoria y alineada con las expectativas del personal interno.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón Muñoz, N. E. (2026). Modelo de gestión presupuestaria para la calidad académica en una escuela superior politécnica de Chimborazo. *Revista InveCom*, 6(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15864902>
- Andara Suárez, L. J., & Peña Barrios, A. J. (2022). Presupuesto público y derechos sociales: Perspectiva general sobre el cumplimiento de los derechos. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 75-94. https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.248
- Armijos Saca, R. A., Freire Avilés, R. M., & Rosero Morán, L. S. (2025). Innovación en la gestión administrativa de centros educativos fiscales en Ecuador: Estrategias para la eficiencia y el desarrollo institucional. *Revista InveCom*, 5(4). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14816083>
- Arteaga-Villanueva, A. E., Zegarra Ugarte, S. J., Portillo Calsina, D. J., & Carhuamaca Cuellar, M. A. (2026). La gestión pública en la eficiencia de la ejecución presupuestal en los gobiernos subnacionales: Una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15620643>
- Damián Núñez, E. F., Zevallos de las Casas, L. I., Chávez Navarro, J. R., Castañeda Sánchez, M. I., & Engracio Salinas, J. A. (2025). Procesos administrativos y la gestión por resultados en educación superior. *Revista InveCom*, 5(4). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14920699>
- Fernández Mijares, E., García González, M., & Rubio Vargas, I. (2024). Planificación estratégica, gestión por resultados y aprendizaje organizacional; contextualización a las Instituciones de Educación Superior. *EduSol*, 24(86), 168-182.
- Ingaruca, C. M., & Castro, W. A. C. (2023). La planificación, el presupuesto y la gestión pública en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3046-3062. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7154
- Masaquiza Jerez, T. A., Palacios Ocaña, A. M., & Moreno Gavilánes, K. A. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de

- Educación—Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-65.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Minaya, J. E. T., & Higuera, M. J. P. (2025). Presupuesto por resultados en el sector público. *Revista InveCom / ISSN en línea: 2739-0063*, 5(2), 1-15.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.12738733>
- Padovani, E., & Lino, A. (2025). Budgeting And Accountability In Local Governments Across Evolving Public Administration Paradigms. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e93532. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v30.93532>
- Perez Bravo, C. J. (2025). Gestión administrativa y su influencia en la ejecución presupuestal de una unidad ejecutora de un gobierno regional, Perú, 2024. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/166385>
- Ramírez-Tello, M., Quispe-Mendoza, R., Fernández-Athó, M., Vásquez-Ramírez, D., & García, L. A. T. (2024). Gestión administrativa y ejecución presupuestal en una universidad pública. *SCIÉND0*, 27(4), 543-549.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2024.089>
- Rivera Ramos, P., Medrano Ricaldi, A. A., & Armada Pacheco, J. M. (2024). Satisfacción ciudadana ante la calidad del servicio público: Basamento del Estado Democrático. *Cuestiones Políticas*, 42(81), 76-89.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.14927564>
- Rodríguez-Santos, A. P. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 3.
<https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.135>
- Tavera Cortés, M. E., Torres Sandoval, A. J., & Sandoval Gómez, R. J. (2024). Asignación eficiente del presupuesto en México. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(28).
<https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1764>
- Trejo Minaya, J. E., & Peñalver Higuera, M. J. (2025). Budgeting for results in the public

sector. *Revista InveCom*, 5(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.12738733>

Vargas Merino, J., & Zavaleta Chávez, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de futuro*, 24(2), 0-0. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>

Villegas Flores, A. D., & Herrera Córdova, F. B. (2021). Presupuesto por resultados y la gestión administrativa en la unidad ejecutora N° 001230: Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua, 2019. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(1 (ENERO 2021)), 1390-1403.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿De qué manera la asignación presupuestal se relaciona con el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave? Collao – 2025?	Determinar la relación entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave.			
Problemas Específicas	Objetivos Específicos			
¿Cómo se desarrolla la asignación presupuestal en la UGEL El Collao – Ilave?	Analizar la asignación presupuestal en la UGEL El Collao – Ilave	Existe una relación significativa entre la asignación presupuestal y el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave.	VI: asignación presupuestal	Tipo: Cuantitativo. Diseño: No experimental, transversal, correlacional. Técnica: Encuesta.
¿Cómo es el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave?	Evaluar el servicio administrativo en la UGEL El Collao – Ilave		VD: servicio administrativo	Instrumento: Cuestionario con escala de Likert.

Anexo 02: Encuesta Aplicada.

**"ENCUESTA PARA EVALUAR LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y EL SERVICIO
ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE "**

Instrucciones:

Lea atentamente cada afirmación y marque con un aspa (X) la opción que mejor represente su percepción. No existen respuestas correctas o incorrectas; su opinión es muy importante para esta investigación:

Sección 1: Asignación presupuestal

Dimensión: Programación presupuestal

1. La UGEL cuenta con una programación presupuestal elaborada y actualizada para el año en curso.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
2. Los documentos de programación presupuestal están disponibles y se comunican oportunamente al personal.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
3. La elaboración de la programación presupuestal considera las necesidades reales de las áreas administrativas.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
4. El personal participa o es consultado durante la formulación de la programación presupuestal.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Dimensión: Ejecución presupuestal

5. La ejecución presupuestal se lleva a cabo de manera oportuna según lo establecido en el cronograma institucional.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

6. Los recursos presupuestales se asignan a tiempo para las actividades administrativas programadas.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
7. El presupuesto ejecutado permite cubrir adecuadamente las necesidades administrativas de la UGEL.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
8. La ejecución de los recursos es suficiente para garantizar el normal funcionamiento de las áreas administrativas.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo

Sección 2: SERVICIO ADMINISTRATIVO


Dimensión: Eficiencia operativa

9. Los trámites administrativos que realiza son atendidos dentro de los plazos establecidos por la UGEL.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
10. La atención de trámites se realiza sin retrasos prolongados que afecten el servicio.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
11. Los procedimientos administrativos se realizan siguiendo las normas y pasos establecidos.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
12. Los trámites concluyen sin observaciones ni correcciones adicionales.
 - 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo.

Dimensión: Calidad del servicio

13. El personal administrativo brinda atención amable y clara al momento de realizar trámites.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
14. El personal responde de manera oportuna ante consultas o requerimientos de los usuarios.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
15. Me siento satisfecho(a) con el servicio administrativo que brinda la UGEL.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
16. El servicio administrativo cumple con mis expectativas como usuario.
- 1: Totalmente en desacuerdo
 - 2: En desacuerdo
 - 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - 4: De acuerdo
 - 5: Totalmente de acuerdo
 -

Anexo 03: Ficha de Validación de Instrumento

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 49
---	---	-------------------------------	--------------	-----------


FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **ROSSEL BERNEDO LUIS ALBERTH**
- 1.2 Grado académico: **Mg. EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**
- 1.3 Título de la Investigación: **ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO - ILAVE, 2025**
- 1.4 Denominación del instrumento: **ENCUESTA PARA EVALUAR LA ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL Y EL SERVICIO ADMINISTRATIVO EN LA UGEL EL COLLAO – ILAVE**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				10	15	
TOTAL		25				

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V"B"	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V"B"	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

	MANUAL DE PRESENTACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN E INFORME FINAL	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. CI	VERSIÓN: 3.0	PÁGINA 50
---	---	-------------------------------------	--------------	--------------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Muy Bueno (x)	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	17 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Puno, noviembre 2025



.....
Firma del experto

Nombre:
LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

DNI:
44269062

DNI:

REVISADO POR: CONSEJO DE FACULTAD DE CIENCIAS V"B"	APROBADO POR: CONSEJO UNIVERSITARIO Resolución de Consejo Universitario N°015-2024-UPSC/CU/PUNO V"B"	FECHA DE APROBACIÓN PUNO, 31 DE ENERO DEL 2024
Prohibida su reproducción sin autorización.		

Anexo 04: Registro Fotográfico



Figura 17: Aplicación de la encuesta



Figura 18: Aplicación de la encuesta