

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS

TESIS:

GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL CANON Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA, 2018

Para optar el Grado Académico de

DOCTOR EN CIENCIAS

MENCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

Presentado por:

M.Cs. FANNY DEL ROCÍO IDROGO VÁSQUEZ

Asesor:

Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO

Cajamarca, Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Fanny Del Rocío Idrogo Vásquez
DNI: 43135860
Escuela Profesional/Unidad UNC:
Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca - Unidad de Posgrado de la
Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas .
2. Asesor:
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Facultad/Unidad UNC:
Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Gestión de los recursos del canon y el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria en
la Universidad Nacional Autónoma De Chota, 2018.
6. Fecha de evaluación: 10/04/2024
7. Software antiplagio: **TURNITIN** **URKUND (OURIGINAL) (*)**
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 14%.
9. Código Documento: oid:3117:346154939
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO **PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO**

Fecha Emisión: 11/04/2024

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Juan José Julio Vera Abanto
Asesor
DNI: 26719154

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
FANNY DEL ROCÍO IDROGO VÁSQUEZ
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

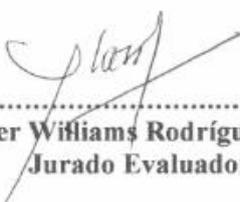
MENCIÓN: CIENCIAS ECONÓMICAS

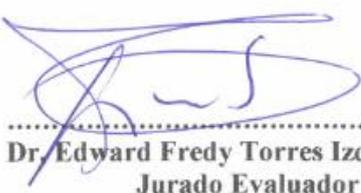
Siendo las 11:00 horas del día 21 de marzo del año dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ELMER WILLIAMS RODRÍGUEZ OLAZO**, el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, el **Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE**, y en calidad de Asesor el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio la SUSTENTACIÓN de la tesis titulada: **“GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL CANON Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA, 2018”**; presentado por la M.Cs. con Mención en **Administración y Gerencia Pública FANNY DEL ROCIO IDROGO VÁSQUEZ**.

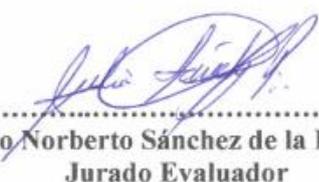
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobar con la calificación de A (Excelescente) la mencionada Tesis; en tal virtud, la M.Cs. con Mención en **Administración y Gerencia Pública FANNY DEL ROCIO IDROGO VÁSQUEZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **DOCTOR EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Mención **CIENCIAS ECONÓMICAS**.

Siendo las 12:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Asesor


.....
Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Julio Norberto Sánchez de la Puente
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A:

Dios por obrar y bendecirme siempre a lo largo de mi vida.

A mi esposo Christian, mis hijos Mateo y Lucía a quienes amo, agradezco por estar a mi lado y por su paciencia en todo este tiempo que he venido trabajando en esta tesis.

También a mis padres Luis, Alcira, mi hermano Anderson; y en especial a mi hermana Mary Dyalú, quien día a día mostro su preocupación la culminación de este proyecto de vida.

Fanny

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias a Dios por darme la oportunidad y bendecirme con los recursos para poder seguir crecimiento profesionalmente, de la misma forma agradecerle por permitirme tener una experiencia nueva dentro de la universidad, mi alma mater Universidad Nacional de Cajamarca, específicamente en la escuela de Post Grado, gracias por permitirme obtener este doctorado anhelado, gracias a cada maestro, en especial a mi asesor Dr. Juan José Julio Vera Abanto, por la paciencia, el apoyo desinteresado y por formar parte de este proceso integral de formación.

Un agradecimiento especial para mi esposo Christian, quien día a día preocupado por la culminación de este trabajo me incentivó y apoyo en todo este arduo camino.

Finalmente agradezco a quien se dé tiempo a leer esta tesis y permitir que mis experiencias, investigaciones y conocimiento, puedan formar parte de la suya.

Fanny

*“Calidad significa hacer lo correcto
cuando nadie está mirando”*

Henry Ford

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. <i>Contextualización</i>	1
1.1.2. <i>Descripción del problema</i>	3
1.1.3. <i>Formulación del problema</i>	6
1.2. Justificación e importancia.....	6
1.2.1. <i>Justificación científica</i>	6
1.2.2. <i>Justificación técnica-práctica</i>	7
1.2.3. <i>Justificación institucional y personal</i>	7
1.3. Delimitación de la investigación	8
1.4. Limitaciones.....	8
1.5. Objetivos	9
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	9
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Marco legal.....	10

2.2.	Antecedentes de la investigación.....	11
2.2.1.	<i>Internacionales</i>	11
2.2.2.	<i>Nacionales</i>	12
2.2.3.	<i>Regionales</i>	14
2.3.	Marco epistemológico de la investigación	15
2.4.	Marco doctrinal	17
2.5.	Marco conceptual	19
2.5.1.	<i>Gestión de recursos del canon</i>	19
2.5.2.	<i>Satisfacción</i>	22
2.6.	Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES		26
3.1.	Hipótesis.....	26
3.1.1.	<i>Hipótesis general</i>	26
3.1.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	26
3.2.	Variables.....	26
3.3.	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	28
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO		30
4.1.	Ubicación geográfica	30
4.2.	Diseño de la investigación	30
4.3.	Métodos de investigación	31
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	31
4.4.1.	<i>Población</i>	31
4.4.2.	<i>Muestra</i>	31

4.4.3.	<i>Unidad de análisis</i>	32
4.4.4.	<i>Unidad de observación</i>	32
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	32
4.5.1.	<i>Técnicas</i>	32
4.5.2.	<i>Instrumentos</i>	32
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	33
4.7.	Equipos, materiales, insumos, etc.	33
4.7.1.	<i>Equipos</i>	33
4.7.2.	<i>Materiales</i>	33
4.7.3.	<i>Insumos</i>	33
4.8.	Matriz de consistencia metodológica	34
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN		36
5.1.	Presentación de resultados	36
5.1.1.	<i>Análisis descriptivo de la variable gestión de los recursos del canon</i>	36
5.1.2.	<i>Análisis descriptivo de la variable satisfacción</i>	38
5.1.3.	<i>Análisis cruzado de la variable gestión de los recursos del canon y variable satisfacción</i>	40
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados	42
5.3.	Contrastación de hipótesis.....	45
CAPÍTULO VI PROPUESTA.....		50
6.5.	Formulación de la propuesta para la solución del problema	50
6.5.1.	<i>Presentación</i>	50
6.5.2.	<i>Objetivos</i>	50

6.5.3. <i>Estrategias</i>	50
6.5.4. <i>Metodología</i>	51
6.5.5. Costos de implementación de la propuesta	52
6.5.6. Beneficios que aporta la propuesta.....	52
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS	55
APÉNDICES.....	61
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de las hipótesis.....	28
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	34
Tabla 3 Nivel de la gestión de los recursos canon	36
Tabla 4 Nivel de organización de la gestión de los recursos canon	36
Tabla 5 Nivel de pre inversión de la gestión de los recursos canon	37
Tabla 6 Nivel de ejecución de la gestión de los recursos canon	37
Tabla 7 Nivel de post inversión de la gestión de los recursos canon	38
Tabla 8 Nivel de satisfacción	38
Tabla 9 Nivel de satisfacción de la calidad	39
Tabla 10 Nivel de satisfacción de la comunicación	39
Tabla 11 Nivel de satisfacción de la garantía	40
Tabla 12 Gestión de los recursos canon * calidad	40
Tabla 13 Gestión de los recursos canon * comunicación	41
Tabla 14 Gestión de los recursos canon * garantía.....	41
Tabla 15 Gestión de los recursos canon * satisfacción	42
Tabla 16 Prueba de normalidad de los datos.....	45
Tabla 17 Relación de la gestión de los recursos canon y calidad	46
Tabla 18 Relación de la gestión de los recursos canon y comunicación	47
Tabla 19 Relación de la gestión de los recursos canon y garantía.....	48
Tabla 20 Relación de la gestión de los recursos canon y satisfacción	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Criterios de distribución del canon	20
Figura 2 Índices de distribución del canon	20

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

DIDP: Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria.

LAC: América Latina y el Caribe.

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas.

PBI: Producto Bruto Interno.

PIP: Proyectos de Inversión Pública.

SNIP: Sistema Nacional de Inversión Pública.

UGEL: Unidad de Gestión Educativa Local.

UNACH: Universidad Nacional Autónoma de Chota.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018; fue desarrollado mediante la metodología de alcance correlacional, diseño no experimental de corte transeccional, enfoque cuantitativo, en el procedimiento se utilizó el método deductivo, analítico, sintético; la población estuvo conformado por 2067 miembros de la comunidad universitaria, del cual se extrajo una muestra de 325 sujetos, entre alumnos, docentes y personal administrativo, a los quienes se les aplicó el cuestionario, mismo que previamente fue paso por el proceso de validez y confiabilidad. Los principales resultados demuestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.870 entre las variables y coeficientes de 0.490; 0.356 y 0.201 entre la variable gestión de los recursos con las dimensiones de la variable satisfacción (calidad, comunicación y garantía) todas con un p-valor de 0.000. Concluyendo que existe relación entre la gestión de los recursos del canon y la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Palabras clave. Gestión de recursos canon, satisfacción, calidad, presupuesto.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the management of canon resources and the satisfaction of the university community at the Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018; it was developed through the methodology of correlational scope, non-experimental design of transactional cut, quantitative approach, in the procedure the deductive, analytical, synthetic method was used; The population consisted of 2067 members of the university community, from which a sample of 325 subjects was extracted, including students, teachers and administrative staff, to whom the questionnaire was applied, which previously went through the process of validity and reliability. The main results show a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.870 between the variables and coefficients of 0.490, 0.356 and 0.201 between the resource management variable and the dimensions of the satisfaction variable (quality, communication and assurance), all with a p-value of 0.000. Concluding that there is a relationship between the management of canon resources and the satisfaction of the university community at the Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Key words. Quality, public investment, satisfaction, budget.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

El canon minero es la participación de los gobiernos locales y regionales en el total de ingresos y rentas que el Estado obtiene de la explotación económica de los recursos metálicos y no metálicos (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], s. f.).

En esa conjetura, Vidal (2021) refiere que Perú es uno de los principales productores del mundo en cobre, plomo, zinc, estaño, plata y oro. En los últimos años, la minería ha llegado a aportar alrededor del 13 % del PBI peruano y representa más del 70 % de las exportaciones. Esta actividad y sus implicancias constituyen temas centrales de debate en la política nacional y son una de las causas recurrentes de los conflictos sociales.

El marco jurídico nacional en el artículo 77 de la Constitución Política del Perú (1993), establece que: “La administración económica y financiera del Estado se rige por el presupuesto que anualmente aprueba el Congreso. La estructura del presupuesto del sector público contiene dos secciones: gobierno central e instancias descentralizadas”.

El presupuesto asigna equitativamente los recursos públicos, su programación y ejecución responden a los criterios de eficiencia de necesidades sociales básicas y de descentralización. Corresponden a las respectivas circunstancias, conforme a ley, recibir una participación adecuada del total de los ingresos y rentas obtenidos por el estado en la explotación de los recursos naturales en cada zona en calidad de canon.

Además, el artículo 2 de Ley del Canon (2001) “determina los recursos naturales cuya explotación genera canon y regula su distribución en favor de los gobiernos regionales y gobiernos locales de las zonas donde se exploten los recursos naturales”.

Por consiguiente, el artículo 6 de Ley del Canon (2001) establece que el control y ejecución de los recursos correspondientes al canon, asignado a los gobiernos locales, está sujeto a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Municipalidades, y cuyos recursos que los concejos municipales y gobiernos regionales reciban por concepto de canon se utilizarán de manera exclusiva en gastos de inversión.

La gestión del canon en las instituciones universitarias representa un elemento crucial en la administración de recursos y en la definición de prioridades institucionales. El canon, entendido como el conjunto de normas, políticas y prácticas que rigen la distribución y uso de los recursos financieros, infraestructurales y humanos dentro de la universidad, influye de manera significativa en diversos aspectos de la vida universitaria.

La satisfacción de la comunidad universitaria, que abarca tanto a docentes, investigadores, personal administrativo como a estudiantes, emerge como un indicador fundamental del éxito institucional y del cumplimiento de la misión educativa. La percepción de los miembros de la comunidad respecto a la gestión del canon puede incidir de manera directa en su nivel de satisfacción, afectando su compromiso, motivación y bienestar dentro del entorno académico.

El 11 de mayo del 2010, con la rúbrica del presidente Alan García Pérez, se promulga la ley N° 29531 con la que se crea oficialmente la Universidad Nacional Autónoma de Chota – UNACH. El 22 de marzo del 2013, el CONAFU emite la Resolución N° 208-2013, en la que autoriza el funcionamiento provisional de esta casa superior de estudios, iniciando su labor con las Carreras Profesionales de Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería Civil, Ingeniería Forestal y Ambiental, Contabilidad y Enfermería (Universidad Nacional Autónoma de Chota [UNACH], 2022).

Una vez creada y en funcionamiento la Universidad Nacional Autónoma de Chota, cuenta con un presupuesto anual en diversas fuentes de financiamiento tales como: recursos ordinarios, recursos directamente recaudados y la más importante los recursos

determinados, en el cual se encuentra el canon minero que es asignado para ser ejecutado en proyectos de inversión plasmándose en diferentes obras que tiene impacto en el desarrollo de la población, entre ellas la comunidad universitaria que se beneficia con estas obras, de ese beneficio podríamos indicar que es necesario medir el nivel de satisfacción que refleja en ellos, para la toma de decisiones en la gestión.

En este contexto, resulta imperativo explorar y comprender la relación entre la gestión del canon y la satisfacción de la comunidad universitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

1.1.2. Descripción del problema

En América Latina y el Caribe – LAC el gasto público revela enormes ineficiencias y malgasto que podrían llegar a costar hasta US\$220.000 millones al año, o el equivalente al 4,4 por ciento del PIB de la región. Esto significa que existe un margen porcentual significativo para mejorar los servicios básicos sin necesidad de aumentar el gasto (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2018).

En Perú, Melgarejo (2018) señala que una de las mayores debilidades es el tema de educación, en la que los estudiantes universitarios sostienen que se debe a la falta de infraestructura, como son laboratorios y equipamiento. A mediados del año 2018, alrededor de 18 universidades han invertido menos del 10% de los recursos que tienen disponibles, de las cuales tres aún no destinan ni un sol para inversión, pese a contar con recursos que el estado les ha asignado a las unidades ejecutoras. Estas universidades tienen S/ 365.5 millones para invertir durante el 2018, pero el nivel de avance es muy bajo, menos del 10%, estas universidades, además de no ejecutar la inversión, han solicitado una ampliación a su presupuesto ascendente a S/ 158 millones adicionales.

La UNACH, desde el 2011 viene recibiendo asignaciones del recurso canon, entre ellos canon minero, canon hidroenergético y canon forestal, entre estos tres

recursos ascendieron en el año 2012 en S/ 9,039,446.98 y desde allí hasta el año 2018 las asignaciones recibidas en la universidad en un total de S/ 37, 937,579.12 del presupuesto, del presupuesto anteriormente mencionado se ha venido ejecutando durante estos 6 años un total de S/ 31,904,503.73, en diversas inversiones y proyectos de investigación tales como: Expedientes técnicos y ejecución de las obras tales como: “instalación del servicio académico de la carrera profesional de Contabilidad y de Ingeniería Civil”; elaboración de los “Planes directores de la los Campus Universitarios de Colpamatara y Colpahuacaris”, elaboración de perfiles de proyectos de inversión “Polideportivo del campus universitario de Colpamatara”, “Auditorio central en el campus universitario”, Expedientes técnicos y ejecución de las obras de “instalación del servicio académico de la carrera profesional de Ingeniería Forestal y ambiental e ingeniería Agroindustrial”, “Equipamiento de las escuelas profesionales de Enfermería, Contabilidad e Ingeniería Civil”, “adquisición de un ómnibus interprovincial”, “adquisición de mini bus”, “adquisición de camioneta de gerencia”, “Ejecución e instalación de Agua y alcantarillado del campus universitario Colpamatara y Colpahuacaris”, además de la inversión que se ha realizado en los proyectos de investigación y proyectos de emprendimiento desarrollado por alumnos y docentes.

Sin embargo, la percepción de la comunidad universitaria respecto a la gestión del canon se ve marcada por diversos síntomas que reflejan un ambiente de insatisfacción y disconformidad. Entre estos síntomas se incluyen la percepción de una asignación inadecuada de recursos, limitaciones en infraestructura y servicios, así como una sensación generalizada de falta de transparencia y equidad en las decisiones administrativas. Estos síntomas se manifiestan a través de quejas recurrentes y una atmósfera de descontento que permea entre los diferentes miembros de la comunidad académica, demostrados con la toma del local del campus y administrativo de la universidad por 3 veces consecutivas durante el año 2018 por parte de las rondas y federación de estudiantes.

Las causas subyacentes de estos síntomas pueden atribuirse a diversas ineficiencias en la gestión del canon. Entre ellas se destacan la falta de mecanismos efectivos para la participación y comunicación entre los distintos actores universitarios y las instancias administrativas. Además, la priorización inadecuada de objetivos institucionales y la falta de alineación entre las políticas de asignación de recursos y la misión y visión de la universidad también contribuyen a la percepción de una gestión deficiente del canon.

Las consecuencias de esta situación se reflejan en múltiples ámbitos, desde el deterioro del clima organizacional hasta el impacto en la reputación y competitividad de la institución. La desmotivación y desvinculación de los miembros de la comunidad universitaria pueden afectar negativamente la calidad del trabajo académico y administrativo, mientras que el malestar generalizado puede generar tensiones y conflictos internos que obstaculizan el desarrollo institucional. Además, una gestión del canon poco efectiva puede mermar la capacidad de la universidad para atraer y retener talento, así como para establecer alianzas estratégicas y mantener su posición en el ámbito académico y científico.

La posible solución para abordar la problemática de la gestión del canon y mejorar la satisfacción de la comunidad universitaria podría consistir en implementar un enfoque participativo y transparente en el proceso de toma de decisiones administrativas. Esto implicaría establecer canales de comunicación efectivos que fomenten el diálogo abierto y la colaboración entre los diferentes actores universitarios, incluyendo docentes, estudiantes y personal administrativo. Además, sería fundamental promover una cultura organizacional que valore la transparencia, la equidad y la rendición de cuentas en la asignación y uso de los recursos institucionales. Incorporar mecanismos de retroalimentación y evaluación continua permitiría identificar y corregir posibles problemas en la gestión del canon de manera oportuna, asegurando así una

mayor alineación entre las políticas administrativas y las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta general. ¿Cuál es la relación de la gestión de los recursos del canon con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018?

Preguntas auxiliares

a. ¿Cómo se relaciona la gestión de los recursos del canon con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018?

b. ¿Cómo se relaciona la gestión de los recursos del canon con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018?

c. ¿Cómo se relaciona la gestión de los recursos del canon con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

Teóricamente permite aplicar las teorías existentes que se encuentran relacionadas con la gestión del recurso Canon, para su aplicación adecuada a la institución pública, al abordar una problemática central en la gestión universitaria con un enfoque riguroso y sistemático. La falta de comprensión sobre cómo las decisiones y políticas relacionadas con el canon afectan la satisfacción de los miembros de la comunidad académica crea una brecha en el conocimiento que esta investigación busca cerrar. Al analizar esta relación, se espera identificar factores clave para mejorar la gestión universitaria, enriquecer el campo de la gestión educativa y, en última instancia, contribuir al mejoramiento de la calidad educativa y la formación de profesionales competentes, con repercusiones positivas para el desarrollo social y económico.

1.2.2. *Justificación técnica-práctica*

La justificación técnica-práctica de la tesis doctoral radica en la necesidad de proporcionar a las universidades herramientas y conocimientos prácticos para mejorar la eficiencia y efectividad de su gestión de recursos. Al investigar cómo la gestión del canon impacta directamente en la satisfacción de la comunidad universitaria, se pretende identificar áreas de mejora y buenas prácticas que puedan ser implementadas para optimizar la asignación y uso de los recursos institucionales. Esto permitirá a las universidades mejorar su capacidad para satisfacer las necesidades de sus miembros, fomentar un ambiente de trabajo y estudio más productivo, y fortalecer su posición competitiva en el ámbito educativo. Además, al proporcionar evidencia empírica sobre los beneficios de una gestión eficiente del canon, esta investigación tendrá un impacto directo en la toma de decisiones administrativas, orientando políticas y prácticas que contribuyan a la mejora continua de las instituciones universitarias.

1.2.3. *Justificación institucional y personal*

La justificación institucional de la tesis doctoral reside en su potencial para ofrecer a las entidades públicas un análisis profundo y fundamentado sobre la eficacia de sus políticas y prácticas de gestión de recursos. Al comprender cómo la gestión del canon afecta la satisfacción de la comunidad universitaria, la institución podrá identificar áreas de mejora y implementar cambios que promuevan un ambiente universitario más cohesionado, productivo y satisfactorio para todos sus miembros. Además, al destacar la importancia de una gestión eficiente y transparente del canon, la investigación contribuirá a fortalecer la reputación y el prestigio de la institución, demostrando su compromiso con la mejora continua y la excelencia académica.

Desde una perspectiva personal, la tesis representa una oportunidad única para el investigador de contribuir al avance del conocimiento en su campo de estudio y de generar un impacto positivo en la comunidad universitaria. Al profundizar en esta temática, el investigador puede desarrollar habilidades de investigación, análisis y

síntesis que le permitirán abordar problemas complejos de manera crítica y reflexiva. Además, al colaborar estrechamente con la institución y la comunidad universitaria en la realización de esta investigación, el investigador fortalece su sentido de pertenencia y compromiso con la institución, estableciendo vínculos sólidos y duraderos que beneficiarán su desarrollo profesional y personal a largo plazo.

1.3. Delimitación de la investigación

La presente investigación se desarrolló en el campo de la gestión de los recursos de canon en sus diversas asignaciones presupuestales y medir el grado de satisfacción que genera la ejecución de estos recursos en los miembros de la comunidad universitaria.

Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, ubicada en el centro poblado de Copa Matara, distrito de Chota, provincia de Chota y departamento de Cajamarca.

Delimitación Temporal

La presente investigación se ejecutó en el periodo 2018.

Delimitación Científica

Esta investigación es delimitada por las ciencias económicas y ciencias sociales.

1.4. Limitaciones

Dentro de las limitaciones se destaca la escasa información de antecedentes de estudio vinculados con las variables de estudio, contextualización problemática poco abordada y ausencia de estudios exploratorios.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

a. Determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

b. Determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

c. Determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

Constitución Política del Perú: Es también conocida como la “Carta Magna”. Es la ley fundamental sobre la que se rige el derecho, la justicia y las normas del país. Asimismo, determina la estructura y organización del Estado peruano. En el artículo 77 de la Constitución Política del Perú (1993), establece que: La administración económica y financiera del Estado se rige por el presupuesto que anualmente aprueba el Congreso. La estructura del presupuesto del sector público contiene dos secciones: gobierno central e instancias descentralizadas.

Ley del Canon y sus modificatorias: Ley N° 27506, “La presente Ley determina los recursos naturales cuya explotación genera canon y regula su distribución en favor de los gobiernos regionales y gobiernos locales de las zonas donde se exploten los recursos naturales, de conformidad con lo establecido por el artículo 77 de la Constitución Política del Perú”.

Ley Universitaria: Ley N° 30220, “establece el marco normativo general para la organización y funcionamiento de las universidades en el país. En ella se abordan aspectos relacionados con la gestión administrativa, financiera y académica de las universidades, así como la distribución de recursos financieros y la rendición de cuentas”.

Reglamento de la Ley Universitaria: Este reglamento complementa la Ley Universitaria y establece disposiciones más detalladas sobre diversos aspectos de la gestión universitaria, incluyendo la asignación y uso de los recursos económicos.

Decreto Legislativo del sistema Nacional de Presupuesto Público: D.L N° 1440, “tiene por objeto regular el Sistema Nacional de Presupuesto Público, integrante de la Administración Financiera del Sector Público”.

Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2018: Ley N° 30693, aprueba el Presupuesto Anual de Gastos para el Año Fiscal 2018, “en la cual da la asignación de recursos económicos para las universidades públicas se rige por la Ley de Presupuesto del Sector Público, y establece los criterios y procedimientos para la asignación y ejecución de los recursos públicos”.

Instrumentos de Gestión propias de la universidad: Además de las leyes nacionales, cada universidad puede contar con normativas internas que regulan aspectos específicos de la gestión del canon, como los criterios de distribución de los recursos, los mecanismos de rendición de cuentas y la participación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Internacionales

Quesada (2021) en su artículo, “*Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios*”, tuvo como objetivo fue comprender la relación que existe entre la calidad del servicio administrativo, la satisfacción, el compromiso y el rendimiento de los estudiantes universitarios. Empleó un esquema mixto de investigación (cuantitativa-cualitativa), con una muestra de 132 estudiantes, el instrumento utilizado fue el Servperf. Los resultados determinaron que el estudiantado considera que la calidad del servicio impacta su satisfacción, pero no así el compromiso. Además, ninguno de los aspectos anteriores tiene influencia sobre su rendimiento. Se identificó que las personas estudiantes entienden que la satisfacción es producto del servicio académico y que el compromiso se asocia a otros elementos en el contexto universitario.

Mazariego (2018) en su tesis, “*Satisfacción estudiantil con los servicios académicos en una Universidad Pública del Sureste Mexicano*”, buscó medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco – UJAT con los servicios académicos que se ofrecen en la institución. El estudio se realizó con

enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transaccional, descriptivo, correlacional, población de 7,043 estudiantes pregrado. Los resultados muestran diferencias entre los tipos de medidas de satisfacción ($F = 7521.26$; $*p = < .000$), es decir los estudiantes de la UJAT no están satisfechos con los servicios académicos que la Universidad les ofrece.

Surdez et al. (2018) en su artículo, *“Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria”*, tuvo como objetivo identificar la satisfacción de los estudiantes de los programas de pregrado en los campus de Ciencias Económico Administrativas y de Ingeniería y Arquitectura de una universidad pública del sur de México. El método de estudio es no experimental, transeccional, descriptivo y correlacional, de enfoque cuantitativo y muestreo probabilístico de una población de 7676 estudiantes. Se utilizó un cuestionario con una escala tipo Likert. Los resultados permiten identificar áreas de oportunidad para incrementar la satisfacción estudiantil en referencia a infraestructura y retroalimentación positiva del trato respetuoso que reciben los estudiantes de sus tutores y a las oportunidades que les brinda la institución para su desarrollo personal.

2.2.2. Nacionales

Izaguirre (2022) en su tesis, *“Calidad del gasto de recursos del canon minero en unidades de gestión educativa locales de Ancash, 2019 – 2020”*, planteó como objetivo determinar el nivel la calidad del gasto de los recursos provenientes del canon minero. Su tipo de investigación objetiva es básica, con un enfoque de métodos mixtos: Nivel cuantitativo-cualitativo y descriptivo, con diseño transversal no experimental. Muestra de estudio no probabilístico por conveniencia, conformada por una población de referencia de 24 servidores públicos de la UGEL, la técnica de recolección de datos fue encuesta y entrevista. Los resultados de la determinación de la calidad del gasto de recursos de los canones mineros en 2019 fueron calificados como regulares por el número total de encuestados; mientras que para 2020, sólo el 62,50% la considera una actividad regular. En resumen, el nivel de gasto de recursos

de artillería minada en la UGEL, en los indicadores de ejecución presupuestaria, meta material y avance de meta material, fue regular mientras que el índice objetivo presupuestario se juzga como malo.

Román (2022) en su tesis, "*Transferencias del Canon Minero en ejecución de proyectos de la municipalidad provincial de Camaná, 2021*", planteó como propósito determinar la incidencia de las transferencias del canon minero en la ejecución de proyectos de la Municipalidad Provincial de Camaná, 2021. Utiliza métodos cuantitativos y diseño no empírico del tipo descriptivo-correlación y horizontal, aplicados a través de dos cuestionarios referidos a dos variables a una muestra de 158 personas. Los resultados muestran que, de 100 encuestados, independientemente del grado de transferencia de artillería minera, 60,13 afirman que la ejecución de los proyectos es regular y 39,87% es suficiente, además del cuadrado de R de Nagelkerke (0,132) del modelo Logit. que el modelo propuesto explica el impacto del 13.2 en el desempeño del proyecto. Concluyó que la entrega de artillería minada afectó significativamente la implementación de los proyectos de la ciudad.

Roque (2021) en su tesis, "*Ejecución presupuestal del canon minero y su relación con la inversión en investigación en las universidades públicas de REDISUR, periodo 2010 – 2019*", planteó determinar la relación entre la Ejecución Presupuestal del Canon Minero y la Inversión en Investigación. La investigación es tipo básica o pura, corte longitudinal, enfoque deductivo y naturaleza cuantitativa. Estudio correspondiente con tipo relacional y diseño no experimental. La técnica utilizada para recopilar información es el análisis documental y la herramienta utilizada es el expediente. La muestra estuvo compuesta por los registros de 11 universidades públicas de la Red Interuniversitaria del Sur del Perú – REDISUR. Los resultados muestran que el nivel de correlación es $R = 0,958$ y el valor p es 0,00, mostrando una estrecha correlación entre las dos variables al nivel de confianza del 95%. Concluyendo que la ejecución del presupuesto del Canon Minero está relacionada con la inversión en investigación.

Puma, (2018) en su tesis, "*Canon Minero y la Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Carumas, año 2018*", buscó determinar si existe una relación directa y significativa entre el canon minero y la inversión pública. El diseño utilizado fue no experimental – correlativo, para el estudio antes mencionado se consideró como muestra de la población a 72 participantes de la Municipalidad Distrital de Carumas, las mismas personas que aplicaron el cuestionario. Los resultados representan una correlación positiva moderada entre el canon minero y las variables de inversión pública, ya que la correlación de Spearman = 0,696, la relación es directa, lo que arroja un coeficiente de correlación de 0,05 (95 de confianza en que la correlación es verdadera y la probabilidad es de 5 a 1). error). Concluyó que el canon minero está estrechamente vinculadas a la inversión pública.

2.2.3. Regionales

Cornetero (2022) en su tesis, "*Canon minero y desarrollo socioeconómico en las regiones de Cajamarca, Moquegua, Áncash y Cuzco*", tuvo como finalidad evaluar la correlación entre el canon minero y el desarrollo socioeconómico. Este método es cualitativo, de tipo básico, diseño de investigación acción y nivel descriptivo. Como técnica de recolección de datos se utilizó una revisión bibliográfica, la cual se aplicó a una muestra de cuatro trabajos académicos que abordan la problemática minera en el Perú en estas cuatro regiones. Los resultados indican que el cajón minero y el desarrollo socioeconómico no muestran una relación positiva para las comunidades cercanas a los centros mineros de las regiones Cajamarca, Áncash y Cuzco, sin embargo, la relación sí es positiva para la región Moquegua. Concluye que es poco probable que el crecimiento económico generado por la minería se traduzca en bienestar social y una población satisfecha si las instituciones públicas tienen una baja calidad institucional.

Vargas (2022) en su tesis, "*Inversión pública de la municipalidad provincial de chota y el nivel de satisfacción ciudadana en el desarrollo urbano, 2015—2018*", tuvo como objetivo establecer la relación entre la inversión pública y el nivel de satisfacción

ciudadana. El método de investigación es el método básico, cuantitativo, descriptivo - correlación, no empírico - diseño horizontal, el método utilizado es hipótesis - inferencia, descripción, historia, cálculo del modelo según método de probabilidad es de 380 ciudadanos de la ciudad de Chota. La técnica utilizada es la investigación y análisis de documentos. El resultado encontrado por Rho de Spearman es un coeficiente de 0.748 entre inversión pública y satisfacción de las personas, en términos de inversión pública y satisfacción de las personas el coeficiente es 0.361; 0,434; 0,534; 0,620 y 0,553 respectivamente. Concluyó que la inversión pública está directamente relacionada con la satisfacción de las personas con el desarrollo urbano.

Chacon (2021) en su tesis, "*Calidad de servicio y satisfacción del usuario del gobierno regional de Cajamarca, 2021*", tuvo como objetivo fue determinar el nivel de relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. La investigación fue cuantitativa, descriptivo correlacional, diseño no experimental, total de 800 usuarios de los cuales se extrajeron los datos de muestra 261 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca a los que se aplicó el cuestionario. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, debido a que se encontró un coeficiente de Rho de Spearman de 0.911. Concluyó que existe relación perfecta entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario del gobierno regional de Cajamarca, 2021.

2.3. Marco epistemológico de la investigación

Toda investigación científica comienza con una abstracción de un tema que puede ser nuevo, poco conocido, no completamente explicado o necesita ser validado científicamente, para poder captar sus características. hacerse. como observaciones, a partir de este hecho y evaluado, según sea el caso, mediante un enfoque deductivo o inductivo, para teorizar y proponer postulados en una o más hipótesis de solución (Ramírez, 2009).

En esa conjetura, esta investigación estudió la gestión del recurso canon y el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria, la posición epistemológica que se presenta en este trabajo de investigación tiene un fundamento en las corrientes filosóficas Normativista y Positivista.

En primer lugar, la administración educativa proporciona herramientas y enfoques para comprender la gestión de recursos en el contexto universitario, incluyendo modelos de toma de decisiones, evaluación de políticas y análisis de eficacia organizativa. Este enfoque te permitirá analizar cómo se establecen y ejecutan las políticas de gestión del canon, así como su impacto en el funcionamiento y desempeño de la institución universitaria.

Por otro lado, la psicología organizacional aporta perspectivas sobre el bienestar y la satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria, examinando factores como el clima organizacional, la motivación laboral y la percepción de justicia en la distribución de recursos. Este enfoque te ayudará a comprender cómo las decisiones de gestión del canon influyen en la satisfacción y el compromiso de los docentes, estudiantes y personal administrativo.

Finalmente, la sociología educativa ofrece una visión más amplia sobre los procesos sociales y culturales que influyen en la dinámica universitaria, incluyendo la estructura de poder, las relaciones interpersonales y la construcción de identidades institucionales. Este enfoque te permitirá explorar cómo las políticas de gestión del canon reflejan y perpetúan dinámicas de poder dentro de la universidad, así como su impacto en la construcción de la comunidad universitaria y la identidad institucional.

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) los paradigmas de investigación cuantitativa se basan en el positivismo, además la corriente normativista se basa en el conjunto de normas, para este trabajo lo normativista se basa en las líneas generales del método deductivo, partiendo de enunciados generales, para llegar a enunciados

menos generales, es decir, partiendo de las leyes, de las reglas generales del derecho canónico, aplicadas por los poderes públicos responsables a una cuestión particular. El positivismo en este trabajo se basa en el método inductivo; gestión de recursos y satisfacción, el proceso inductivo implica hacer observaciones informativas sobre el desempeño del presupuesto haciendo referencia a los recursos normativos de la universidad. Si se pueden encontrar relaciones iterativas, se pueden construir generalizaciones y principios. Una de las ventajas más importantes del enfoque positivista sobre la gestión y los niveles de satisfacción es que no admite juicios de valor, ya que estas valoraciones no garantizan la verificación de ser en la realidad. límitese a lo que se puede sentir y verifíquelo en su entorno de certificación de credibilidad. Una de las desventajas del positivismo presentada en esta investigación es que el enfoque se limita a la construcción de la descripción.

2.4. Marco doctrinal

Teoría de Herzberg (1059)

Esto se conoce como teoría de la motivación-higiene o teoría de los dos factores, en la que se afirma que el desempeño de las personas en el lugar de trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su contexto, es decir, dicen que son los menos productivos y es necesario diseñar mejores estrategias, teniendo en cuenta que las motivaciones de Herzberg tienen más impacto en la satisfacción de las personas (Madero Gómez, 2019). En la presente investigación se tiene en cuenta los factores que determinan la satisfacción de la comunidad universitaria, por tanto, esta teoría permitió identificar los factores que tienen un mayor impacto en la satisfacción, la universidad puede orientar sus esfuerzos hacia áreas específicas de mejora en la gestión del canon, lo que podría conducir a un ambiente universitario más positivo y productivo para todos sus miembros.

Teoría Keynesiana (1883–1946)

El keynesianismo es el modelo económico aplicado para combatir las diversas crisis de las naciones, a veces visto como el resultado de una libre circulación que reduce al mínimo el tamaño del Estado. Frente a esto, los gobiernos justifican su intervención en un esfuerzo por reducir las desigualdades redistributivas que atribuyen al fundamentalismo liberal y que en ocasiones son enfatizadas (Bejarano Copo et al., 2018). En se sentido, en un contexto universitario, esto se puede traducir en la importancia de una inversión adecuada en recursos en infraestructura universitaria para promover el desarrollo académico, la investigación y el bienestar de la comunidad universitaria en su conjunto.

Teoría de la modernización

La teoría de la modernización es una teoría social que trata del desarrollo de la sociedad, esta teoría se centra en los países más ricos y más desarrollados o modernos, y sostiene que el aumento de la tecnología hará que todos los países se vuelvan ricos, especialmente si los países pobres pueden seguir esto. Camino (Qualitas, 2022). En la presente investigación la Teoría de la Modernización ayudó a contextualizar y comprender las dinámicas de cambio en la gestión del canon universitario en Perú, así como a identificar estrategias para mejorar la satisfacción y bienestar de la comunidad académica en este contexto.

Teoría del crecimiento económico

El crecimiento económico y se basa, fundamentalmente, en los planteamientos de asignación de recursos del modelo de competencia perfecta, el producto total se expresa a través de una función agregada de producción con rendimientos constantes a la escala y decrecientes al factor, además, plantea que la función de producción depende de un parámetro que representa el índice de productividad global de la economía (Travieso, 2022). Para el estudio la Teoría del Crecimiento Económico puede

proporcionó un marco para evaluar el impacto de las políticas de gestión del canon en el desarrollo económico y social del país, considerando cómo una educación superior de calidad y una investigación científica y tecnológica sólida pueden contribuir a la competitividad y al progreso económico sostenible, de tal manera que ayudó a identificar la importancia de la inversión en educación superior y en investigación para el desarrollo económico y social de Perú, así como a orientar políticas y prácticas de gestión del canon.

2.5. Marco conceptual

2.5.1. Gestión de recursos del canon

Siguiendo el concepto el MEF (2011) señala que es la capacidad de las instituciones públicas para alcanzar los objetivos organizacionales mediante la consecución de los objetivos presupuestarios establecidos para un ejercicio financiero determinado, aplicando criterios de desempeño, eficiencia y eficacia a los resultados de la actividad.

Según Martins (2023) la gestión de recursos es el proceso de planificación y programación de los recursos y actividades de tu equipo. Los recursos pueden abarcar de todo, desde el equipamiento y los fondos económicos hasta las herramientas técnicas y el volumen de trabajo de los empleados. Refleja una de las funciones de la dirección financiera que busca planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades económicas que componen los flujos de efectivos como resultado de la inversión corriente y el financiamiento para este tipo de inversión, a partir de la toma de decisiones a corto plazo con miras a estabilizar la relación existente entre riesgo (Párraga et al., 2021).

Criterios de distribución del canon. El Canon financia y cofinancia proyectos de inversión pública que será distribuido entre los gobiernos regionales y locales de acuerdo a los índices que fije el Ministerio de Economía y Finanzas en base a criterios de Población y Necesidades Básicas Insatisfechas.

Figura 1

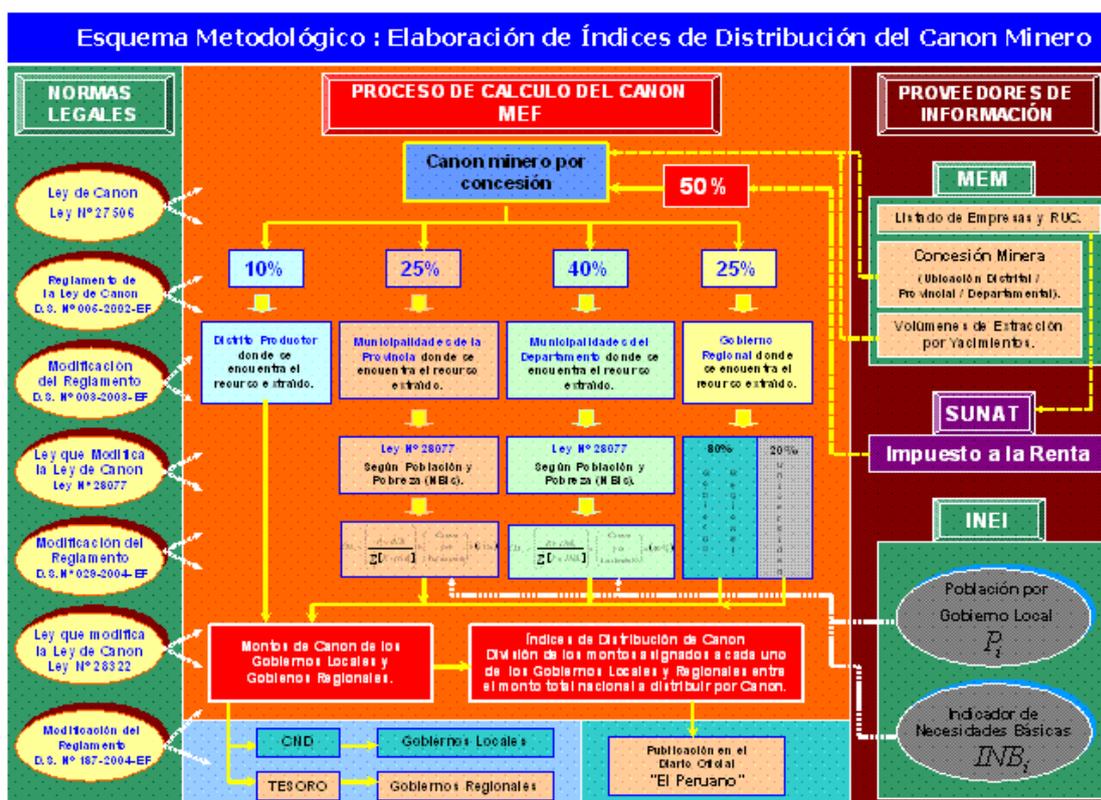
Criterios de distribución del canon



Nota: Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.mef.gob.pe/es/>

Figura 2

Índices de distribución del canon



Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas. <https://www.mef.gob.pe/es/>

Tipos de canon. El canon está constituido por minero, hidroenergético, gasífero, pesquero y forestal, donde las fuentes de recursos provenientes del impuesto sobre la

renta se remiten a los gobiernos regionales y locales hasta en doce (12) pagos mensuales consecutivos entre junio y mayo del año siguiente, con excepción de los petardos que se transfieren sólo una vez en junio de cada año (MEF, 2011).

Dimensiones

Organización. Las instituciones públicas deben comprobar constantemente que cuentan con la organización adecuada para gestionar todo el programa de inversiones. Es decir, deben evaluar si cuentan con la estructura, los procesos, las personas, la infraestructura, la tecnología y los mecanismos de coordinación y toma de decisiones que les permitan gestionar los recursos disponibles para invertir (Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria [DIDP], 2011).

Pre inversión. Esta es la primera de tres fases del ciclo de proyectos organizado por el SNIP. La fase de pre inversión consiste en un conjunto de actividades encaminadas a recopilar información sobre el PIP que se espera desarrollar, con el fin de contar con información oportuna para minimizar el riesgo en el proceso de toma de decisiones. La fase de pre inversión se utiliza para evaluar la oportunidad de implementar el proyecto. Para ello, se elaboran diferentes niveles de investigación de pre inversión para identificar la mejor alternativa que resuelva el problema que se espera remediar. El objetivo de la fase de pre inversión es lograr un PIP bien construido, con diagnósticos completos y de calidad (DIDP, 2011).

Ejecución. La ejecución de proyectos o fase de inversión incorpora combinación de actividades necesarias para crear la capacidad de producir los bienes o servicios que proporciona el proyecto. Comienza con el desarrollo de una especificación detallada o plan de trabajo y termina con el inicio o puesta en servicio del PIP (DIDP, 2011).

Post inversión. Se realiza sobre el proyecto una vez finalizada la instalación y después de entrar en fase operativa, con el fin de analizar sus características operativas y verificar su impacto en el problema a resolver. Esta evaluación podrá realizarse en

cualquier momento de la operación y tantas veces como sea necesario, considerando los impactos ya ocurridos, tanto para los beneficiarios como para el medio ambiente y evaluar la eficiencia y distribución de la inversión (DIDP, 2011).

Indicadores

Los indicadores de la variable gestión del canon están compuestos por Instrumentos de gestión, estructura orgánica, coordinación interna; estudios de pre inversión, evaluación de pre inversión, viabilidad; expediente técnico, estudio definitivo, buenas prácticas; eficiencia en la ejecución, distribución de los recursos, mantenimiento del proyecto.

2.5.2. Satisfacción

Moreno y Moreno (2016) señalan que la satisfacción es la satisfacción de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, en el sentido básico, que incluye el sentimiento de felicidad y placer al lograr lo que se desea y espera de un producto o servicio. Es decir, marca un hito de antes y después, con el cual se cataloga el nivel de satisfacción del usuario.

Por su lado, Kotler y Keller (2012) aluden que la satisfacción refleja el juicio que una persona se hace del rendimiento percibido de un producto en relación con las expectativas. En otras palabras, si el rendimiento es menor que las expectativas, el cliente se siente decepcionado, si es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho, en cambio si las supera, el cliente estará encantado.

Además, Ramírez-Asís et al. (2020) indican que es la respuesta del cliente que evalúa sus expectativas anteriores y el rendimiento real del servicio. Internacionalmente se ha tomado a la satisfacción del cliente como un componente muy valioso para que una organización sea considerada competitiva.

Importancia. La satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y

puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información (Rey, 2000).

Niveles de satisfacción. Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, pueden ser catalogados en alguno de los tres niveles, insatisfacción, satisfacción y complacencia, el primero se produce cuando no ha se cumplido con las expectativas, el segundo cuando coincide con sus expectativas y el último cuando excede las expectativas del usuario (Thompson, 2019).

Dimensiones

Calidad. La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto y depende de la percepción que tiene el cliente sobre el trato recibido cuando se dirige a una marca. Pueden ser múltiples causas las que lleven a un usuario a contactar con una determinada marca, como quejas, dudas, incluso felicitaciones por el producto o servicio (Peiró, 2020).

Comunicación. Es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto, y es vital para que exista un buen entendimiento entre las personas; pueden darse de forma verbal o no verbal (Peiró, 2020).

Garantía. Es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación jurídica o bien que asegure la calidad de algún servicio, por lo que se convierte en un compromiso exigible mediante el cual alguna de las partes en caso surja algún inconveniente (Roldan, 2020).

Indicadores

Los indicadores de la variable satisfacción están compuestos por calidad de infraestructura, mantenimiento, equipamiento, investigación; comunicación oportuna, clara, coordinada y participativa; garantía de infraestructura, mantenimiento, equipamiento, investigación.

2.6. Definición de términos básicos

Canon Forestal. “Es la participación de la que gozan las circunscripciones del pago de los derechos de aprovechamiento de los productos forestales y de fauna silvestre, así como de los permisos y autorizaciones que otorgue la autoridad competente” (MEF, s.f.).

Canon Gasífero. “Es la participación que perciben las circunscripciones donde está ubicado geográficamente el recurso natural sobre los ingresos que percibe el Estado en la explotación de gas natural y condensado” (MEF, s. f.).

Canon Hidroenergético. “Es la participación de la que gozan los Gobiernos Regionales y Locales sobre los ingresos y rentas obtenidos por el Estado por la utilización del recurso hídrico en la generación de energía eléctrica” (MEF, s. f.).

Canon Minero. “Es la participación de la que gozan los Gobiernos Locales y Regionales sobre los ingresos y rentas obtenidos por el Estado por la explotación de recursos minerales, metálicos y no metálicos” (MEF, s. f.).

Canon Pesquero. “Es la participación de la que gozan las circunscripciones sobre los ingresos y rentas obtenidos por el Estado por la explotación de los recursos hidrobiológicos provenientes de las empresas dedicadas a la extracción comercial de pesca de mayor escala de recursos naturales hidrobiológicos de aguas marítimas y continentales, lacustres y fluviales, y de aquellas empresas que además de extraer estos recursos se encarguen de su procesamiento” (MEF, s. f.).

Expediente técnico. son todos los documentos de carácter técnico y/o económico que permiten realizar adecuadamente el trabajo, incluyendo descripciones de memoria, especificaciones, planes de ejecución de obra, contadores, presupuesto, valor de referencia, fecha de ejecución. elaboración de presupuestos, análisis de precios, avances de obra valiosa, fórmulas polinomiales y, en su caso, estudios de suelos, estudios geológicos, estudios de impacto ambiental u otros (Ingegeek, 2020).

Gestión Presupuestaria. Capacidad de las entidades públicas para lograr sus objetivos Institucionales, mediante el cumplimiento de las Metas Presupuestarias establecidas para un determinado año fiscal, aplicando los criterios de eficiencia, eficacia y desempeño (MEF, s. f.).

Infraestructura. Son todos los edificios, estructuras y otros activos fijos propiedad de una entidad para el de sus actividades productivas (Roldán, 2021).

Instrumentos de gestión. Son estos factores y métodos los que ayudarán a los tomadores de decisiones a hacer una elección racional entre diferentes opciones, sobre la base de la información disponible, incluyen una variedad de métodos, tanto cuantitativos como cualitativos (Autoridad Nacional del Agua, s. f.).

Presupuestos Público. El presupuesto público es un instrumento de gestión financiera que asigna de forma eficiente y eficaz los recursos públicos según la disponibilidad de los fondos estatales. En nuestro país, existe el Sistema Nacional de Presupuesto que orientan el proceso de asignación de presupuesto en las instituciones del Estado, específicamente, en las fases de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [USAT], 2022).

Proyecto de inversión. Los proyectos de inversión son aquellos que requieren recursos para su ejecución y que son evaluados financieramente para ver su factibilidad económica, contrastados con la viabilidad técnica, ambiental, social y jurídica (Orellana, 2020).

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

a. La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

b. La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

c. La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

3.2. Variables

Variable 1. Gestión de los recursos del canon

Definición operacional. Es el nivel de la gestión de recursos del canon, desde la percepción de los miembros de la comunidad universitaria, medido en términos de organización, pre inversión, ejecución y post inversión de los recursos, valorado en tres niveles: Bajo, regular y optimo.

Variable 2. Satisfacción

Definición operacional. Es el nivel de satisfacción percibido por los miembros de la comunidad universitaria, medido en términos de calidad, comunicación y garantía, valorado en tres niveles: Insatisfacción, satisfacción y complacencia.

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Título: Gestión de los recursos del canon y el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Hipótesis	Definición conceptual	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.	Es la capacidad de las instituciones públicas para alcanzar los objetivos organizacionales mediante la consecución de los objetivos presupuestarios establecidos para un ejercicio financiero determinado, aplicando criterios de desempeño, eficiencia y eficacia a los resultados de la actividad (MEF, 2011).	Gestión de los recursos del canon	Organización	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentos de gestión Estructura orgánica Coordinación interna 	Cuestionario
			Pre inversión	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de pre inversión Evaluación de pre inversión Viabilidad 	
			Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Expediente técnico Estudio definitivo Buenas practicas 	
			Post inversión	<ul style="list-style-type: none"> Eficiencia en la ejecución Distribución de los recursos Mantenimiento del proyecto 	

Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Es decir, marca un hito de antes y después, con el cual se cataloga el nivel de satisfacción del usuario (Moreno y Moreno, 2016).

Satisfacción

Calidad

Comunicación

Garantía

- Infraestructura
 - Mantenimiento
 - Equipamiento
 - Investigación
-
- Oportuna
 - Clara
 - Coordinada
 - Participativa
-
- Infraestructura
 - Mantenimiento
 - Equipamiento
 - Investigación

Cuestionario

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La ubicación geográfica donde se realizó el estudio fue en Cajamarca, Provincia de Chota, Distrito de Chota, precisamente en el campus de Colpamatara y Colpahuacaris de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

4.2. Diseño de la investigación

El estudio de tipo aplicada se centra en la aplicación práctica de conocimientos teóricos a situaciones reales (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Este enfoque implica la resolución de problemas concretos o la generación de recomendaciones sobre la gestión del canon y la satisfacción en la comunidad universitaria de la UNACH.

El alcance fue correlacional, ya que busco establecer la relación entre la gestión de recursos canon y el nivel de satisfacción en la comunidad universitaria de la UNACH, y se sostiene en lo afirmado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) quienes mencionan los estudios bivariados buscan establecer el coeficiente de asociación sin considerar la causalidad.

El diseño fue no experimental que únicamente se tomaran los datos en su contexto natural de la gestión de recursos canon y el nivel de satisfacción en la comunidad universitaria de la UNACH, y se sustenta en lo manifestado por Sánchez et al. (2018) que indican que esta metodología no manipula directamente las variables, sólo analiza el evento tal como se presenta en la realidad.

Además, tuvo un diseño transeccional y se sostiene en lo expresado por Hernández et al. (2014) quienes aluden que este tipo de investigación recopilen los datos en un único momento. En esa conjetura la presente investigación recopiló los datos a los encuestados en una única oportunidad, periodo 2018.

4.3. Métodos de investigación

La investigación empleo el método deductivo, ya que según Bernal (2010) emplea un razonamiento que consiste en estudiar hechos generales para llegar a situaciones particulares. Este método se empleó en contextualizar la realidad problemática, antecedentes, marco epistemológico y marco conceptual de la presente investigación; desde el ambo mas amplio a lo más específico.

Asimismo, se empleó el método analítico, ya que según Bernal (2010) consiste en descomponer un objeto de estudios en partes separadas para ser estudiadas de manera separadas. Por lo tanto, en esta investigación se pudo descomponer las variables de estudio, en dimensiones e indicadores para ser analizadas de manera individual.

También se empleó en método sintético, ya que según Bernal (2010) agrupa componentes dispersos de un estudio en una síntesis. Se empleó en esta investigación para realizar el resumen y abstract el cual agrupa los objetivos, tipo de investigación, técnicas e instrumentos, resultados y conclusiones de la investigación.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

La población objetivo es al grupo de elementos que forman parte de un estudio (Sánchez et al., 2018). En la investigación fue representada por 2067 personas, entre los cuales 1824 son estudiantes de las cinco escuelas profesionales matriculados en el ciclo académico 2018 - II, 130 son docentes, 3 son autoridades ejecutivas y 110 son administrativos de la UNACH.

4.4.2. Muestra

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia quien, Del Cid Pérez, et al., (2007), lo define como “es el muestreo en el cual el investigador selecciona la muestra de acuerdo con su conveniencia” (p.90). Para lo cual se tomó como muestra lo

conformaron 325 miembros de la comunidad universitaria de la UNACH. Distribuido en 182 alumnos, 3 autoridades, 60 docentes y 80 personal administrativo.

4.4.3. Unidad de análisis

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es la que producen los datos para ser analizados con operaciones estadísticas. En ese sentido, la unidad de análisis fue cada miembro de la comunidad universitaria de la UNACH, ya que cada uno brinda información única respecto a las variables de estudio.

4.4.4. Unidad de observación

La unidad de observación es la Universidad Nacional Autónoma de Chota, ya que a esta entidad se le evaluará la manifestación de gestión de recursos del canon y la satisfacción de los usuarios.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

4.5.1. Técnicas

La presente investigación emplea la encuesta, ya que según Arias (2020) es una herramienta que se aplica mediante el cuestionario y está vinculado estrictamente a personas que brindan opiniones o percepciones sobre una situación. En ese contexto la encuesta fue aplicada a la muestra seleccionada, sobre la gestión de recursos del canon y la satisfacción.

4.5.2. Instrumentos

Como ya se mencionó en la sección anterior, el instrumento de la encuesta es el cuestionario; mismo que estuvo conformado por preguntas ordinales, elaboradas en función a los indicadores de cada variable. La validez fue dada por el juicio de un experto conocedor de la naturaleza de las variables y amplio conocimiento científico. La confiabilidad fue dada por el coeficiente alfa de Cronbach de 0.944 como resultado de la aplicación del instrumento a una muestra piloto, el cual asegura su aplicación a toda la muestra del estudio, por lo cual se le pedirá a cada uno de los miembros de la

comunidad universitaria que responda con sinceridad ya que con los resultados que se obtengan nos ayudará a determinar su relación entre la gestión de recursos del canon y el nivel de satisfacción.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información recopilada mediante el instrumento aplicado a la muestra se efectuó utilizando el SPSS v.26 y Microsoft Excel 2019.

Para el análisis de los datos procesados se empleó la estadística descriptiva que permitió establecer los baremos para los niveles de satisfacción y medidas de tendencia central y dispersión, así como la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis; ambos análisis están mostrados en tablas y figuras de tal forma que sinteticen y permitan un análisis más idóneo.

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

4.7.1. Equipos

- Computadora
- Impresora
- Cámara fotográfica

4.7.2. Materiales

- Papel
- Bolígrafos
- Útiles de oficina varios.

4.7.3. Insumos

- Tinta de impresora
- USB
- Internet

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Matriz de consistencia

Título: Gestión de los recursos del canon y el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Metodología	Población y muestra
PG: ¿Cuál es la relación de la gestión de los recursos del canon con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018?	OG: Determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018	HG: La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.	Gestión de los recursos del canon	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de gestión • Estructura orgánica • Coordinación interna 	Cuestionario	Tipo aplicada	Población: 2067
				Pre inversión	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de pre inversión • Evaluación de pre inversión 		Nivel correlacional	Muestra: 325
				Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Viabilidad • Expediente técnico • Estudio definitivo • Buenas practicas 		Diseño no experimental - Transeccional	Muestro: Aleatorio simple
				Post inversión	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en la ejecución • Distribución de los recursos • Mantenimiento del proyecto 		Método deductivo	
							Método analítico	
							Método sintético	

<p>PE1: ¿Cómo se relaciona la gestión de los recursos del canon con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018?</p>	<p>OE1: Determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.</p>	<p>HE1: La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.</p>		<p>Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Mantenimiento • Equipamiento • Investigación 	
<p>PE2: ¿Cómo se relaciona la gestión de los recursos del canon con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018?</p>	<p>OE2: Determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.</p>	<p>HE2: La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.</p>	<p>Satisfacción</p>	<p>Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuna • Clara • Coordinada • Participativa 	<p>Cuestionario</p>
<p>PE3: ¿Cómo se relaciona la gestión de los recursos del canon con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018?</p>	<p>OE3: Determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.</p>	<p>HE3: La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.</p>		<p>Garantía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Mantenimiento • Equipamiento • Investigación 	

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Análisis descriptivo de la variable gestión de los recursos del canon

Valoración de la gestión del canon

Tabla 3

Nivel de la gestión de los recursos canon

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[5 - 8)	108	33%
Regular	(8 - 10)	163	50%
Optimo	(10 - 13]	54	17%
Total		325	100%

La tabla 3 muestra los resultados globales agrupados en baremos de la variable gestión de los recursos canon, donde se evidencia un nivel regular con un 50% de representación, seguido del nivel bajo con un 33% de representación y solo un 17% presenta un nivel óptimo, indicando de esta manera que la gestión del canon presenta debilidades en administración de los recursos asignados a la entidad para la ejecución de obras en beneficio de la comunidad universitaria.

Valoración de las dimensiones de la gestión del canon

Tabla 4

Nivel de organización de la gestión de los recursos canon

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[5 - 8)	108	33%
Regular	(8 - 10)	163	50%
Optimo	(10 - 13]	54	17%
Total		325	100%

La tabla 4 muestra los resultados agrupados por baremos de la dimensión organización de la variable gestión de los recursos canon, donde se evidencia un nivel

regular con un 50% de representación, seguido del nivel bajo con un 33% de representación y solo un 17% presenta un nivel óptimo, indicando de esta manera que existe falencias en la gestión y brechas significativas por mejorar.

Tabla 5

Nivel de pre inversión de la gestión de los recursos canon

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[5 - 7)	82	25%
Regular	(7 - 10)	217	67%
Optimo	(10 - 12]	26	8%
Total		325	100%

La tabla 5 muestra los resultados agrupados por baremos de la dimensión pre inversión de la variable gestión de los recursos canon, donde se evidencia un nivel regular con un 67% de representación, seguido del nivel bajo con un 25% de representación y solo un 8% presenta un nivel óptimo, indicando de esta manera que los estudios de pre inversión no cumple con las expectativas de los usuarios.

Tabla 6

Nivel de ejecución de la gestión de los recursos canon

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[4 - 7)	110	34%
Regular	(7 - 9)	105	32%
Optimo	(9 - 12]	110	34%
Total		325	100%

La tabla 6 muestra los resultados agrupados por baremos de la dimensión ejecución de la variable gestión de los recursos canon, donde se evidencia un nivel bajo y optimo del 34% de representación cada uno, el 32% presenta un nivel regular, indicando de esta manera la ejecución del canon cumple buenas expectativas de la comunidad universitaria, sin embargo, estos índices se pueden seguir mejorando.

Tabla 7*Nivel de post inversión de la gestión de los recursos canon*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[5 - 7)	110	34%
Regular	(7 - 10)	135	42%
Optimo	(10 - 12]	80	25%
Total		325	100%

La tabla 7 muestra los resultados agrupados por baremos de la dimensión post inversión de la variable gestión de los recursos canon, donde se evidencia un nivel regular con un 42% de representación, seguido del nivel bajo con un 34% de representación y solo un 25% presenta un nivel óptimo, indicando de esta manera que existe debilidades en el seguimiento a los proyectos de inversión ejecutados.

5.1.2. Análisis descriptivo de la variable satisfacción

Valoración de la satisfacción

Tabla 8*Nivel de satisfacción*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	[28 - 32)	96	30%
Satisfacción	(32 - 36)	178	55%
Complacencia	(26 - 40]	51	16%
Total		325	100%

La tabla 8 muestra los resultados agrupados por baremos de la variable satisfacción, donde se evidencia una población satisfecha del 55%, seguido de una población insatisfecha del 30% y una población complacida del 16%; de esta forma queda claro que los servicios que brinda la institución no cumplen plenamente con las expectativas de la comunidad universitaria y que existe grandes debilidades que se debe mejorar.

Valoración de las dimensiones de la satisfacción

Tabla 9

Nivel de satisfacción de la calidad

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	[7 - 10)	87	27%
Satisfacción	(10 - 13)	134	41%
Complacencia	(13 - 16]	104	32%
Total		325	100%

La tabla 9 muestra los resultados agrupados por baremos de la dimensión calidad de la variable satisfacción, donde se evidencia una población satisfecha del 41%, seguido de una población complacida del 32% y una población insatisfecha del 27%; de esta forma queda claro que la calidad que brinda la institución aún tiene brechas que deben ser mejoradas.

Tabla 10

Nivel de satisfacción de la comunicación

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	[7 - 10)	139	43%
Satisfacción	(10 - 13)	110	34%
Complacencia	(13 - 16]	76	23%
Total		325	100%

La tabla 10 muestra los resultados agrupados por baremos de la dimensión comunicación de la variable satisfacción, donde se evidencia una población insatisfecha del 43%, seguido de una población satisfecha del 34% y una población complacida del 23%; de esta forma queda claro que la comunicación en la entidad no es la adecuada como resultado de las grandes brechas que tienen que mejorar.

Tabla 11*Nivel de satisfacción de la garantía*

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	[7 - 10)	116	36%
Satisfacción	(10 - 13)	133	41%
Complacencia	(13 - 16]	76	23%
Total		325	100%

La tabla 11 muestra los resultados agrupados por baremos de la dimensión garantía de la variable satisfacción, donde se evidencia una población satisfecha del 41%, seguido de una población insatisfecha del 36% y una población complacida del 23%; de esta forma queda claro que la garantía de los servicios que brinda la institución no cumple plenamente con las expectativas de la comunidad universitaria.

5.1.3. Análisis cruzado de la variable gestión de los recursos del canon y variable satisfacción

Tabla 12*Gestión de los recursos canon * calidad*

			Calidad			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Complacencia	
Gestión de los recursos canon	Bajo	Recuento	56	24	1	81
		% del total	17.2%	7.4%	0.3%	24.9%
	Regular	Recuento	30	108	51	189
		% del total	9.2%	33.2%	15.7%	58.2%
	Optimo	Recuento	1	2	52	55
		% del total	0.3%	0.6%	16.0%	16.9%
Total	Recuento	87	134	104	325	
	% del total	26.8%	41.2%	32.0%	100.0%	

La tabla 12 muestra los resultados cruzados entre la gestión de los recursos canon y la calidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, donde el 17.2% se muestran insatisfechos respecto a la baja gestión de los recursos, el 32% están

complacidos con la óptima gestión de los recursos y el 33.2% de los encuestados se muestran satisfechos con el nivel regular.

Tabla 13

*Gestión de los recursos canon * comunicación*

			Comunicación			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Complacencia	
Gestión de los recursos canon	Bajo	Recuento	52	4	25	81
		% del total	16.0%	1.2%	7.7%	24.9%
	Regular	Recuento	86	78	25	189
		% del total	26.5%	24.0%	7.7%	58.2%
	Optimo	Recuento	1	28	26	55
		% del total	0.3%	8.6%	8.0%	16.9%
Total	Recuento	139	110	76	325	
	% del total	42.8%	33.8%	23.4%	100.0%	

La tabla 13 muestra los resultados cruzados entre la gestión de los recursos canon y la comunicación en la Universidad, donde el 16% se muestran insatisfechos respecto a la baja gestión de los recursos, el 23.4% están complacidos con la óptima gestión de los recursos y el 24% de los encuestados se muestran satisfechos con el nivel regular.

Tabla 14

*Gestión de los recursos canon * garantía*

			Garantía			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Complacencia	
Gestión de los recursos canon	Bajo	Recuento	7	70	4	81
		% del total	2.2%	21.5%	1.2%	24.9%
	Regular	Recuento	81	59	49	189
		% del total	24.9%	18.2%	15.1%	58.2%
	Optimo	Recuento	29	3	23	55
		% del total	8.9%	0.9%	7.1%	16.9%
Total	Recuento	117	132	76	325	
	% del total	36.0%	40.6%	23.4%	100.0%	

La tabla 14 muestra los resultados cruzados entre la gestión de los recursos canon y la garantía en la Universidad, donde el 2.2% se muestran insatisfechos respecto

a la baja gestión de los recursos, el 23.4% están complacidos con la óptima gestión de los recursos y el 18% de los encuestados se muestran satisfechos con el nivel regular de administración del canon.

Tabla 15

*Gestión de los recursos canon * satisfacción*

		Satisfacción			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Complacencia		
Gestión de los recursos canon	Bajo	Recuento	77	3	1	81
		% del total	23.7%	0.9%	0.3%	24.9%
	Regular	Recuento	18	170	1	189
		% del total	5.5%	52.3%	0.3%	58.2%
	Optimo	Recuento	1	5	49	55
		% del total	0.3%	1.5%	15.1%	16.9%
Total	Recuento	96	178	51	325	
	% del total	29.5%	54.8%	15.7%	100.0%	

La tabla 15 muestra los resultados cruzados entre la gestión de los recursos canon y la satisfacción en la Universidad, donde el 23.7% se muestran insatisfechos respecto a la baja gestión de los recursos, el 15.7% están complacidos con la óptima gestión de los recursos y el 52.3% de los encuestados se muestran satisfechos con el nivel regular de administración del canon.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

El presente estudio es de carácter bivariado de las variables gestión de los recursos canon y satisfacción en una universidad del sector público, ya que este tipo de entidades son financiados con recursos del estado y queda demostrado la relación significativa entre variables, de otro lado, se evidencia un nivel regular de la gestión del canon minero con un 58.2% de representación, seguido del nivel bajo con un 24.9% de representación y solo un 16.9% presenta un nivel óptimo y una población satisfecha del 55%, seguido de una población insatisfecha del 29.5% y una población complacida del 15.7%; aspectos relacionados con la calidad, la comunicación y garantía.

A la luz de la teoría de Herzberg, también conocida como la teoría de los dos factores, los resultados indican que la gestión del canon minero tiene un impacto en la satisfacción de la comunidad universitaria, pero está más fuertemente relacionada con factores higiénicos que motivacionales.

Los niveles regulares y bajos de la gestión del canon estarían generando insatisfacción entre los miembros de la comunidad universitaria, ya que se perciben deficiencias en la administración de los recursos asignados. Estos resultados están alineados con la teoría de Herzberg, que sugiere que factores como la política institucional para la organización, reinversión y ejecución del canon pueden conducir a la insatisfacción si no se gestiona adecuadamente

El porcentaje de población insatisfecha se correlaciona con el nivel regular y bajo de gestión del canon minero. Los individuos que perciben una gestión deficiente del canon minero experimenten insatisfacción, ya que este factor se clasifica como un higiénico en la teoría de Herzberg.

Según la teoría de Herzberg, la calidad del trabajo y la comunicación efectiva son factores que pueden influir en la satisfacción de los empleados, en este sentido, la gestión del canon minero está afectando negativamente estos aspectos, puede explicar la presencia de una población insatisfecha. Sobre la presencia de una población

En general en el contexto de la teoría de Herzberg, estos resultados sugieren que la gestión del canon minero tiene un impacto en mayor medida en la población satisfecha, por los factores están relacionados con los motivadores según la teoría de Herzberg, debido a que perciben aspectos de la gestión de los recursos del canon que están siendo manejados de manera efectiva y que están contribuyendo a la satisfacción de la comunidad universitaria, tales como infraestructura, equipamiento e implementar programas académicos innovadores (investigación) y en una menor medida en los

factores higiénicos (también conocidos como factores de insatisfacción) relacionados con la gestión o uso de los recursos del canon minero.

En el enfoque keynesiano, que se centra en la gestión de la demanda agregada y el papel del gobierno en la economía y se centra en la intervención gubernamental para corregir las fluctuaciones económicas y promover el pleno empleo y el crecimiento económico, el nivel regular de gestión del canon minero, se traduce en una inversión media, según la teoría keynesiana, esto está contribuyendo parcialmente a la estabilidad económica al proporcionar un medio de ingresos y empleo en la comunidad universitaria. De otro lado el nivel bajo de Gestión del Canon Minero indica una falta de inversión o intervención gubernamental suficiente, según la teoría keynesiana, esto podría resultar en una demanda agregada más débil, lo que podría llevar a una menor actividad económica en la comunidad universitaria, finalmente las debilidades en la administración de los recursos llevaría a una asignación ineficiente de los fondos del canon, según la teoría keynesiana, esto podría resultar en una menor efectividad en la promoción del crecimiento de la universidad y un impacto negativo en la economía local o un uso ineficiente de los recursos y un impacto económico menos favorable.

Además de los resultados encontrados en la presente investigación evidencian que la gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018, con un p-valor inferior al 5% y una fuerza de asociación directa de 0.870 entre variables. El cual coincide con los resultados encontrados por Mazariego (2018), el cual mediante la prueba exacta de Fisher obtuvo una significancia inferior al 5% entre satisfacción y servicios académicos, aunque dicho autor uso otra prueba estadística y otra variable distinta a la utilizada en el presente estudio encontró que si se asocian.

Del mismo modo se asemeja a los resultados de Roque (2021), el cual evidencia que la ejecución presupuestal se la relaciona con el canon minero en un 0.958 de Pearson, del mismo modo que el autor anterior, este análisis variables paramétricas que

demuestran relación significativa, ya que su instrumento de recojo de datos fue documental y la presente empleo cuestionario y por eso la diferencia de la prueba estadística, por lo que va permitiendo inducir que el canon se asica con otras variables de estudio. Asimismo, Puma (2018) afirma que el canon minero y la inversión pública se asocia en 0.696, analizado mediante la prueba Rho de Spearman, el cual es la misma empleada en la presente investigación, ya que se emplearon instrumentos de medición iguales, aunque el autor precedente empleo una muestra inferior a que se empleó en la presente investigación es por ello que difieren un poco el coeficiente de relación.

También se vincula con los estudios de Vargas (2022), el cual mediante la Rho de Spearman y métodos mixtos determino que la inversión pública de relación con la satisfacción en un 0.620 y Chacon (2021) mediante la misma prueba estadística encontró un coeficiente de 0.911 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

En esa conjetura la investigación da pie para que otros investigadores puedan medir el impacto de las variables estudiadas con otras variables de estudio y en otros sectores económicos y así poder contribuir a una solución aplicativa de la línea de investigación.

5.3. Contrastación de hipótesis

Pruebas de normalidad

Tabla 16

Prueba de normalidad de los datos

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de los recursos canon	0.227	325	0.000
Satisfacción	0.208	325	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 16 muestra los resultados de la prueba de normalidad de los datos de las variables gestión de los recursos canon y la satisfacción mediante la prueba de

Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 datos, del cual se evidencia que los datos no presentan distribución normal con un p-valor inferior al 5%, por tanto, se aplicó la estadística no paramétrica para relacionar las variables.

Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis alterna H₁. La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Hipótesis nula H₀. La gestión de los recursos del canon no se relaciona significativamente con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Tabla 17

Relación de la gestión de los recursos canon y calidad

			Gestión de los recursos canon	Calidad
Rho de Spearman	Gestión de los recursos canon	Coeficiente de correlación	1.000	,490**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad	N	325	325
		Coeficiente de correlación	,490**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	325	325

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

La tabla 17 muestra los resultados no paramétricos de la prueba Rho de Spearman, el cual permite demostrar que la gestión de los recursos del canon se relaciona con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018, con una fuerza de asociación directa de 0.490 entre

variables. Asimismo, con un p-valor (significación) de 0,000 inferior al 5% existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis alterna H₁. La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Hipótesis nula H₀. La gestión de los recursos del canon no se relaciona significativamente con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Tabla 18

Relación de la gestión de los recursos canon y comunicación

		Gestión de los recursos canon		
		Comunicación		
Rho de Spearman	Gestión de los recursos canon	Coeficiente de correlación	1.000	,356**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	325	325
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,356**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	325	325

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

La tabla 18 muestra los resultados no paramétricos de la prueba Rho de Spearman, el cual permite demostrar que la gestión de los recursos del canon se relaciona con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018, con una fuerza de asociación directa de 0.356 entre variables. Asimismo, con un p-valor (significación) de 0,000 inferior al 5% existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis alterna H₁. La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Hipótesis nula H₀. La gestión de los recursos del canon no se relaciona significativamente con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

Tabla 19

Relación de la gestión de los recursos canon y garantía

			Gestión de los recursos canon	Garantía
Rho de Spearman	Gestión de los recursos canon	Coeficiente de correlación	1.000	,201**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	325	325
	Garantía	Coeficiente de correlación	,201**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	325	325

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

La tabla 19 muestra los resultados no paramétricos de la prueba Rho de Spearman, el cual permite demostrar que la gestión de los recursos del canon se relaciona con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018, con una fuerza de asociación directa de 0.201 entre variables. Asimismo, con un p-valor (significación) de 0,000 inferior al 5% existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis general

H₁. La gestión de los recursos del canon se relaciona significativamente con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018.

H₀. La gestión de los recursos del canon no se relaciona significativamente con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018

Tabla 20

Relación de la gestión de los recursos canon y satisfacción

			Gestión de los recursos canon	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión de los recursos canon	Coeficiente de correlación	1.000	,870**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	325	325
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,870**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	325	325

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

La tabla 20 muestra los resultados no paramétricos de la prueba Rho de Spearman, el cual permite demostrar que la gestión de los recursos del canon se relaciona con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018, con un p-valor inferior al 5% y una fuerza de asociación directa de 0.870 entre variables. Asimismo, con un p-valor (significación) de 0,000 inferior al 5% existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.5. Formulación de la propuesta para la solución del problema

En base a los resultados evidenciados en las tablas correspondiente al análisis de las variables gestión de los recursos del canon y satisfacción de la comunidad universitaria se propone el PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL TALENTO HUMANO DE LA UNACH.

6.5.1. Presentación

Considerando la necesidad de fortalecer las capacidades de los estudiantes y personal administrativo de la UNACH, para generar sensibilidad respecto a la gestión de los recursos canon y mejorar la satisfacción de los usuarios, mediante la articulación institucional, acceso a la información pública y participación articulada de los actores se propone.

6.5.2. Objetivos

Optimizar la gestión de los recursos canon, a través del fortalecimiento de las capacidades de los actores, que contribuya a mejorar la satisfacción de la comunidad universitaria.

- Revisar las políticas y legislación de ejecución de canon.
- Fortalecer de sistemas de gestión institucional.
- Mejorar las competencias académicas y/o administrativo.

6.5.3. Estrategias

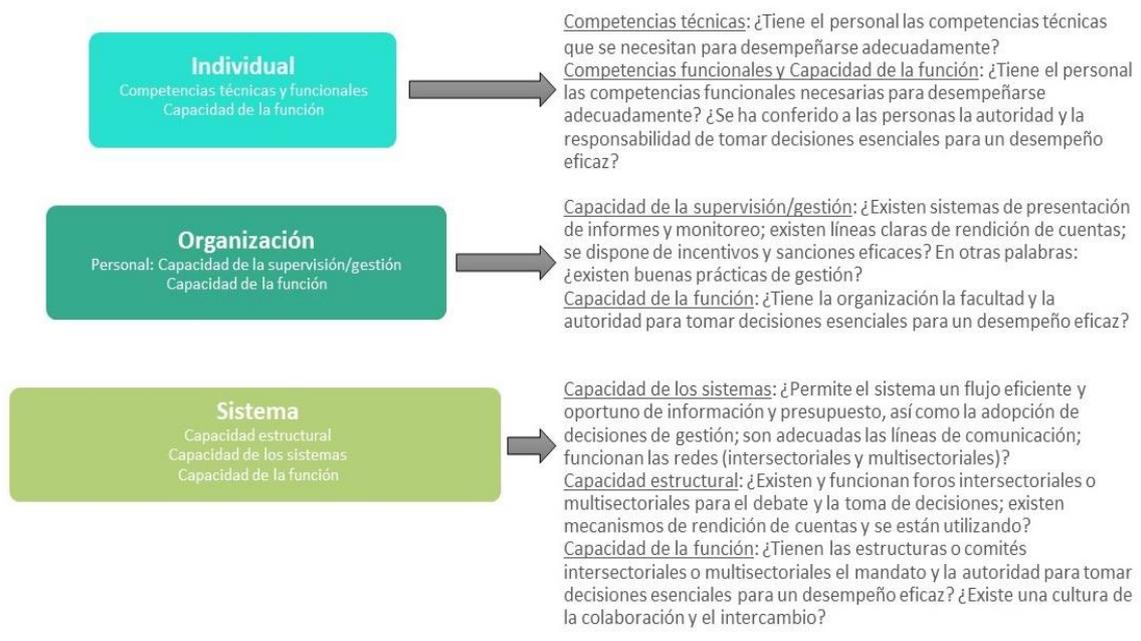
- Promover espacios de generación de conocimiento.
- Emplear medios sostenibles difusión de experiencias y buenas prácticas.
- Promover alianzas estratégicas para el apoyo del plan de fortalecimiento.
- Fomentar la certificación académica.

6.5.4. Metodología

- **Cursos y talleres.** Busca fortalecer los conocimientos en gestión, articulación y experiencia del usuario. De los cuales se pueda trabajar modificaciones de proyectos de normativas por parte de los integrantes de la comunidad universitaria y ser presentadas a los representantes de los poderes del estado que alinean y flexibilicen las políticas de manejo de ejecución de los recursos del canon, para beneficio de las universidades públicas.
- **Documentos de difusión.** Busca mejorar las competencias de medios físicos y electrónicos para el alcance de metas y actividades. Difundir periódicamente los avances de la ejecución de los recursos del canon ante los miembros de la comunidad universitaria, para que ellos mismos sean fiscalizadores de estas ejecuciones y se eviten los conflictos sociales internos por la falta de comunicación.

En ambas metodologías el desarrollo del programa debe comprender la siguiente estructura:





Fuente: <https://www.nipn-nutrition-platforms.org/Disenar-un-plan-de-desarrollo-de-capacidades-193>

6.5.5. Costos de implementación de la propuesta

La implementación de propuesta está sujeta a la voluntad política de los directivos de la UNACH, así como el plan de capacitaciones desarrolladas por el área de recursos humanos de la entidad.

6.5.6. Beneficios que aporta la propuesta

Al contar con personal más capacitado garantizará una mejor gestión e inversión de los recursos financieros de la entidad, evitando contingencias legales que perjudique a la institución y la insatisfacción de la comunidad universitaria.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe relación de la gestión de los recursos del canon con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018; con un coeficiente Rho de 0.870, indicando que a mayor gestión del canon mayor será la satisfacción de los usuarios.
2. Se determinó que existe relación de la gestión de los recursos del canon con la calidad de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018; con un coeficiente Rho de 0.490, indicando que a mayor gestión del canon mayor será la calidad de los servicios hacia los usuarios.
3. Se determino que existe relación de la gestión de los recursos del canon con la comunicación de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018; con un coeficiente Rho de 0.356, indicando que a mayor gestión del canon mayor será la comunicación organizacional.
4. Además, se determinó que existe relación de la gestión de los recursos del canon con la garantía de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018; con un coeficiente Rho de 0.201, indicando que a mayor gestión del canon mayor será la garantía de infraestructura de la entidad.
5. Finalmente, se realizó la estimación de la satisfacción de la comunidad universitaria en un nivel regular , caracterizado principalmente por deferencias de infraestructura que no garantiza la seguridad de los usuarios.

RECOMENDACIONES

1. A la comisión organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Chota tomar en cuenta los requerimientos de la comunidad universitaria para planificar la ejecución de proyectos de inversión mediante los recursos de canon minero, de tal manera que cumpla con las expectativas de los usuarios.
2. A la comisión organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Chota mejorar la infraestructura y mobiliario para brindar una mejor experiencia a la comunidad universitaria y público objetivo.
3. Al las jefaturas de las áreas administrativas de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, generar espacios un mejor clima laboral entre sus dependencias y áreas pares, para agilizar los procesos de atención a los diversos trámites y reducir los tiempos de espera en la atención los requerimientos de la comunidad universitaria.
4. Al personal decisorio de la Universidad Nacional Autónoma de Chota garantizar la buena atención al usuario mediante infraestructura de calidad y sistemas de comunicación óptimos, mediante una eficiente gestión de los recursos económicos de la entidad.
5. A la comisión organizadora de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, tomar en cuenta la propuesta realizada en este estudio de trabajo, esto con la finalidad de buscar la mejora continua en la educación universitaria, a través de una adecuada gestión de los recursos y amplia comprensión de este tema por parte de la comunidad universitaria de la UNACH.

REFERENCIAS

- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Autoridad Nacional del Agua. (s. f.). *Instrumentos de gestión*. Drupal. <http://www.ana.gob.pe/portal/gestion-del-conocimiento-girh/instrumentos-de-gestion>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *Gasto público en América Latina registra ineficiencias de 4,4% del PIB: estudio BID | IADB*. <https://www.iadb.org/es/noticias/gasto-publico-en-america-latina-registra-ineficiencias-de-44-del-pib-estudio-bid>
- Bejarano Copo, H. F., Mosquera Maldonado, S. J., Varela, G. D., & Martínez Jiménez, D. A. (2018). La teoría keynesiana y su alcance frente a la crisis de las naciones: Caso Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 3(4), Article 4. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n4.2018.510>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera). Pearson Educación.
- Chacon Malca, H. G. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del gobierno regional de Cajamarca, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108039>
- Constitución Política del Perú. (1993). *Constitución Política Del Perú*.
- Cornetero Salazar, J. L. R. (2022). *Canon minero y desarrollo socioeconómico en las regiones de Cajamarca, Moquegua, Áncash y Cuzco* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100924>

Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria. (2011). *Documentos Catalogados*.

[https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/CenDocBib/con3_uibd.nsf/\\$\\$ViewTemplate%20for%20Documentos?OpenForm&Db=8420E8973F5A7AEF052578C6005BA227&View=yyy](https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/CenDocBib/con3_uibd.nsf/$$ViewTemplate%20for%20Documentos?OpenForm&Db=8420E8973F5A7AEF052578C6005BA227&View=yyy)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGRAW-HILL.

https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.

<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Ingegeek. (2020). *El Expediente Técnico de Obra—¿Qué es y que lo componen?* - Ingegeek. <https://www.ingegeek.site/2020/05/28/el-expediente-tecnico-de-obra-que-es-y-que-lo-componen/>

Izaguirre Minaya, M. A. (2022). *Calidad del gasto de recursos del canon minero en unidades de gestión educativa locales de Ancash, 2019—2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98514>

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (Decimocuarta). Pearson Educación.

Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>

Martín Rey, C. (2000). La Satisfacción Del Usuario: Un Concepto En. *anales de documentación*.

- Martins, J. (2023). *Qué es la gestión de recursos y cómo comenzar [2023]* • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/resource-management-plan>
- Mazariego, E. R. P. (2018). *Satisfacción Estudiantil Con Los Servicios Académicos En Una Universidad Pública Del Sureste Mexicano** [Tesis doctoral, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco]. <https://ri.ujat.mx/handle/20.500.12107/3095>
- Melgarejo, V. (2018). *18 universidades han invertido menos del 10% de sus recursos y tres ni un sol* | *ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/18-universidades-han-invertido-10-recursos-tres-sol-237287-noticia/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s. f.). *Canon—Metodología de Distribución*. Recuperado 16 de agosto de 2023, de https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100848&view=article&catid=150&id=2296&lang=es-ES
- Moreno, M. C. M., & Moreno, M. D. C. M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXII(2), 111-131.
- Orellana, P. (2020). *Proyecto de inversión—Qué es, definición y concepto | 2023 | Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/proyecto-de-inversion.html>
- Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., Zamora Sornoza, J. C., Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., & Zamora Sornoza, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: Una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>

- Peiró, R. (2020). *Calidad*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Puma Eugenio, I. L. (2018). *Canon Minero y la Inversión Pública en la Municipalidad Distrital de Carumas, año 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28974>
- Qualitas, D. (2022, octubre 17). *Qué es la Teoría de la Modernización*. Cursos de Turismo Online. <https://cursosdeturismoonline.es/teoria-de-la-modernizacion/>
- Quesada, J. (2021, diciembre 2). *Calidad del servicio administrativo: Impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios*. 23(41), 1-42.
- Ramírez, A. V. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: Una visión actual. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(3), 217-224.
- Ramírez-Asís, E. H., Maguiña Palma, M. E., & Huerta-Soto, R. M. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos*, 10(20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Roldan, P. (2020). *Multa—Qué es, definición y concepto | 2023 | Economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/multa.html>
- Roldán, P. N. (2021). *Infraestructura*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>
- Román López, Á. S. (2022). *Transferencias del Canon Minero en ejecución de proyectos de la municipalidad provincial de Camaná, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80023>
- Roque Lanchipa, R. M. (2021). *Ejecución presupuestal del canon minero y su relación con la inversión en investigación en las universidades públicas de REDISUR*,

- periodo 2010 – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna].
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1979>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Surdez Pérez, E. G., Sandoval Caraveo, M. del C., & Lamoyi Bocanegra, C. L. (2018). *Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria*. 21(1). <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/33230>
- Thompson, I. (2019). *La Satisfacción Del Cliente - Promonegocios.net*.
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Travieso Martín, C. (2022). La productividad y las teorías de crecimiento económico. *Cofin Habana*, 16(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612022000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. (2022, septiembre 13). ¿Qué es y qué características tiene el presupuesto público? *Especialízate en la USAT*.
<http://especializate.usat.edu.pe/blog/que-es-y-que-caracteristicas-tiene-el-presupuesto-publico/>
- Universidad Nacional Autónoma de Chota. (2022). *Historia*.
<https://portaluni.unach.edu.pe/index.php/universidad/historia>
- Vargas Campos, W. O. (2022). *Inversión pública de la municipalidad provincial de chota y el nivel de satisfacción ciudadana en el desarrollo urbano, 2015—2018* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Cajamarca].
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5105>

Vidal, A. C. (2021, marzo 9). *La investigación sobre minería en el Perú*. Fondo Editorial de la Universidad del Pacífico. <https://fondoeditorial.up.edu.pe/uncategorized/la-investigacion-sobre-mineria-en-el-peru/>

APÉNDICES

Apéndice A.

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN CIENCIAS ECONÓMICAS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL CANON Y SATISFACCIÓN

El presente instrumento busca determinar la relación de la gestión de los recursos del canon con la satisfacción de la comunidad universitaria en la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2018, por que se le solicita responder con la mayor veracidad, tenga en cuenta que sus respuestas son anónimas y serán usados únicamente con fines académicos.

INDICACIONES: Marque con una "X" en el recuadro de cada ítem.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL CANON		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Organización	1. Considera que la entidad tiene actualizado los instrumentos de gestión.					
	2. La estructura orgánica le permite desarrollar sus actividades de forma eficiente.					
	3. Dentro de la entidad existe comunicación adecuada entre los mandos.					
Pre inversión	4. Considera que los trabajos efectuados por el personal de proyectos son eficientes.					
	5. Considera que la universidad realiza actividades de evaluación antes de poner en marcha un proyecto.					
	6. Cree usted que la se consulta a la población sobre la viabilidad de los estudios para tomar de decisiones acertadas.					
Ejecución	7. Los proyectos ejecutados en la universidad han tenido reclamos por incumplimiento del expediente técnico.					
	8. Considera que la entidad ha sabido ejecutar proyectos de impacto que beneficie a la población de manera regular.					
	9. Cree usted que la entidad optimiza los recursos en los proyectos que ejecuta.					
Post inversión	10. Cree usted que se hace seguimiento a los proyectos culminados para medir la eficiencia en la ejecución.					

	11. Cree usted que entidades de supervisión verifican el cumplimiento presupuestal de la entidad en las obras ejecutadas.					
	12. Cree usted que se da el mantenimiento adecuado a los proyectos ejecutados por la universidad para conservar su buen estado.					
SATISFACCIÓN		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Calidad	1. Como se siente usted respecto a la infraestructura que le ofrece la entidad.					
	2. Como se siente usted respecto al mantenimiento de las instalaciones que realiza la entidad.					
	3. Como se siente usted respecto al equipamiento que le ofrece la entidad.					
	4. Como se siente usted respecto a los programas de investigación ofertados por la entidad.					
Comunicación	5. Cuan satisfecho se siente respecto a la atención oportuna que recibe por parte de la entidad.					
	6. Cuan satisfecho se siente respecto a la comunicación clara que realiza la entidad.					
	7. Cuan satisfecho se siente respecto a la a la comunicación coordinada ente las áreas de la entidad.					
	8. Cuan satisfecho se siente respecto a la comunicación participativa que le incluye la entidad.					
Garantía	9. Que tan satisfecho se siente usted respecto a la garantía de la infraestructura.					
	10. Que tan satisfecho se siente usted respecto a la garantía del mantenimiento de la infraestructura.					
	11. Que tan satisfecho se siente usted respecto a la garantía del equipamiento de la entidad.					
	12. Que tan satisfecho se siente usted respecto a la garantía de los programas de investigación.					

Gracias por su participación.

Apéndice B.

Fiabilidad del instrumento de recolección de información

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	2

Según el coeficiente Alfa de Cronbach, el instrumento tiene una alta fiabilidad (mayor a 0,90).

Apéndice C.

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
C1_ Organización	,201	325	,000	,892	325	,000
C2_ PreInversión	,231	325	,000	,882	325	,000
C3_ Ejecución	,220	325	,000	,866	325	,000
C4_ PostInversión	,135	325	,000	,931	325	,000
V1_ GestionRecursos	,227	325	,000	,899	325	,000
Canon						
D1_ Calidad	,187	325	,000	,918	325	,000
D2_ Comunicacion	,157	325	,000	,924	325	,000
D3_ Garantia	,165	325	,000	,931	325	,000
V2_ Satisfaccion	,208	325	,000	,914	325	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los valores de significación (Sig.) son menores a 0,000, según la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por lo tanto, se utilizará estadística no paramétrica.

ANEXOS

Anexo 1. Escala de coeficientes de correlación

Escala de coeficientes de correlación

Rango		Relación lineal
$\pm 0,96$	$\pm 1,0$	Perfecta
$\pm 0,85$	$\pm 0,95$	Fuerte
$\pm 0,70$	$\pm 0,84$	Significativa
$\pm 0,50$	$\pm 0,69$	Moderada
$\pm 0,20$	$\pm 0,49$	Débil
$\pm 0,10$	$\pm 0,19$	Muy débil
$\pm 0,09$	$\pm 0,0$	Nula

Nota. Curso de Probabilidad y Estadística (2018) <https://platzi.com/tutoriales/1269-probabilidad-estadistica-2018/2308-coeficiente-de-correlacion-que-es-y-para-que-sirve/>

-

Anexo 2. Ficha de validación por juicio de experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título** : “GESTIÓN DE LOS RECURSOS DEL CANON Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA, 2018”.
- I.2. Autor** : M. Cs. Fanny del Rocío Idrogo Vásquez
- I.3. Experto** : **Dr. Milord Idrogo Gálvez**
- I.4. Especialidad** : **Contador Público**
- I.5. Cargo actual** : **Docente**
- I.6. Grado académico** : **Doctor**
- I.7. Institución** : **Universidad Nacional Autónoma de Chota**
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario.

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
	Total						50

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 50/50 = 100\%$

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES.....

.....



 Dr. Milord Idrogo Gálvez
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT CCPL N° 02-6354