



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

TESIS
EL PRESUPUESTO PÚBLICO Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO, EN UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL DE CORONEL PORTILLO, 2017

PRESENTADO POR:

WALTER ARMANDO MEDINA ALEGRÍA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

PUCALLPA – PERÚ

2017

DEDICATORIA:

A Dios,

A mis padres y hermanos,

A mi hija.

Por ser la inspiración de mí desarrollo.

¡Gracias, los adoro!

AGRADECIMIENTO

A la Universidad "Alas Peruanas"

A su plana docente

A sus trabajadores

Por contribuir al mejoramiento de la

Educación en nuestro País

RESUMEN

La investigación se realizó, con el propósito de establecer la relación del presupuesto público y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, estudio que busca beneficiar a los trabajadores y a los usuarios de la Entidad.

El estudio es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, se trabajó la variable presupuesto público con un muestreo probalístico de 83 trabajadores y la variable calidad del servicio se trabajó con un muestreo no probalístico por conveniencia de 83 usuarios, se aplicó a ambas unidades de análisis un cuestionario de 20 ítems, con 5 opciones de respuesta, y se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv24).

Existe relación significativa entre el presupuesto público y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, consecuentemente el presupuesto público contribuye a la mejora de la calidad del servicio en la citada Entidad.

Palabras clave: programación, formulación, ejecución, evaluación

ABSTRACT

The research was carried out, with the purpose of establishing the relation of the public budget and the quality of the service, in the Local Educational Management Unit of Coronel Portillo, 2017, a study that seeks to benefit workers and users of the Institution.

The research was a descriptive correlational, with a correlational transectional design, the variable public budget was worked with a probabilistic sampling of 83 workers and the variable quality of service was worked with a non-probabilistic sampling for the convenience of 83 users, applied to both units of a 20-item questionnaire, with 5 response options, and were processed in the Excel program, and data analysis was done using the statistical test of Pearson's correlation coefficient, program (SPSSv24).

There is a significant relationship between the public budget and the quality of the service in the Local Education Management Unit of Coronel Portillo, 2017, consequently the public budget contributes to the improvement of the quality of the service in that entity.

Key words: programming, formulation, execution, evaluation

INDICE

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	12
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Delimitación de la investigación	16
1.3. Problemas de investigación	17
1.3.1. Problema principal	17
1.3.2. Problemas secundarios	17
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
1.5. Hipótesis y variables de la investigación	17
1.5.1. Hipótesis general	17
1.5.2. Hipótesis secundarios	18
1.5.3. Identificación y clasificación de variables e indicadores	18
1.6. Diseño de la investigación	18
1.6.1. Tipo de investigación	18
1.6.2. Nivel de investigación	19
1.6.3. Método	19
1.7. Población y Muestra de la Investigación	20
1.7.1. Población	20
1.7.2. Muestra	20
1.8. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	21
1.8.1. Técnicas	21
1.8.2. Instrumentos	22
1.9. Justificación e importancia de la Investigación	22
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Definición de términos básicos	43
2.3.1. Presupuesto público	43
2.3.2. Calidad del servicio	45
CAPÍTULO III	48
PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	48
3.1. Resultados	48
3.1.1. Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos ...	48
3.1.2. Prueba de hipótesis	53
3.1.3. Análisis e interpretación de los resultados	53
3.1.4. Conclusiones	56
3.1.5. Recomendaciones	57
3.1.6. Anexos	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel alcanzado de la variable presupuesto público.....	45
Tabla 2 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable presupuesto público.....	45
Tabla 3 Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio	46
Tabla 4 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable: calidad del servicio.....	46
Tabla 5 distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión programación presupuestal.....	47
Tabla 6 distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión formulación presupuestal	48
Tabla 7 distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión ejecución presupuestal	48
Tabla 8 distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión evaluación presupuestal	49
Tabla 9. Relación entre el presupuesto público y la calidad del servicio.....	50
Tabla 10. Relación entre la programación y la calidad del servicio.....	51
Tabla 11. Relación entre la formulación y la calidad del servicio	51
Tabla 12. Relación entre la ejecución y la calidad del servicio	52
Tabla 13. Relación entre la evaluación y la calidad del servicio.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : porcentajes obtenidos de la variable presupuesto público.....	46
Figura 2 : porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio	47
Figura 3: porcentajes obtenidos de la dimensión programación	47
Figura 4: porcentajes obtenidos de la dimensión formulación.....	48
Figura 5: porcentajes obtenidos de la dimensión ejecución	49
Figura 6 :porcentajes obtenidos de la dimensión evaluación.....	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia.....	67
Anexo 2: instrumento 1	69
Anexo 3: instrumento 2	70

INTRODUCCIÓN

El presupuesto público, es la herramienta más importante en las esferas del sector público, de su asignación y disponibilidad, depende el trazo y cumplimiento de sus objetivos a largo, mediano y corto plazo, los mismos que se ven reflejados en las actividades y proyectos que ejecuta, acciones que realizan, con el propósito de satisfacer las necesidades más urgentes de la población, agua, luz, educación en otras necesidades, y que son gestionados a través de sus organizaciones representativas. Asimismo, el presupuesto público constituye un indicador para medir la capacidad de gestión de las autoridades y funcionarios públicos

La calidad del servicio en las organizaciones públicas, constituye un gran reto para mejorar la atención al ciudadano, toda vez que el ciudadano común y corriente a través del pago de sus impuestos, genera ingresos para el Estado, ingresos que son revertidos en las grandes obras y proyectos que ejecuta. Entonces la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del ciudadano, porque son ellos los que determinan la calidad de un servicio, el ciudadano exige una administración pública que desaparezca la corrupción, sea más transparente y que sus decisiones signifique la reducción de brechas sociales.

Existen brechas sociales muy altas en nuestro país, del cual no está libre Ucayali, como es el caso del sector educación, Ucayali ocupa el puesto 23, para el año 2015 tenemos al 81,9% del total de alumnos de 2do grado de primaria con rendimiento deficiente en lectura y al 94,2% del total de alumnos del mismo grado con rendimiento deficiente en matemáticas. Además, para el año 2015 Ucayali registra como tasas de asistencia escolar, en primaria (86,4%) y en secundaria (71,3%), situación que preocupa a la población en general, aunado a esto la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, no brinda una buena información a los usuarios, registra pérdida de expedientes a diario, los trámites son burocráticos, situación que atrasa la gestión de muchos usuarios, lo que le convierte en un problema social, es por ello que realizamos el presente trabajo de investigación, que lo presentamos en la siguiente estructura:

Capítulo I, planteamiento metodológico: presentamos la descripción de la realidad problemática bajo un enfoque deductivo, presentamos la delimitación de la investigación, a través de la delimitación espacial, social, temporal y conceptual, también presentamos los problemas, los objetivos, las hipótesis de la investigación, asimismo presentamos la identificación y clasificación de variables e indicadores, diseño de la investigación, población y muestra, y finalmente presentamos las técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos y la justificación e importancia de la Investigación.

Capítulo II, marco teórico: presentamos los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, presentación, análisis e interpretación de datos: presentamos los resultados, a través de la descripción y análisis de resultados para responder los objetivos, la prueba de hipótesis, análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO METODOLÒGICO

1.1. Descripción de la realidad problemática

El presupuesto público constituye uno de los elementos administrativos de que se vale la acción del gobierno para alcanzar sus metas. A través de la prestación de servicios y logro de metas de cobertura con equidad, eficacia y eficiencia por las Entidades Públicas.

De ahí, según (Sanhermelando, 2016), la Comisión Bruselas sitúa a España como el país de la UE con mayor tasa de abandono escolar y uno de los que gasta menos y de forma más ineficaz en educación. Debido a una presión presupuestaria importante, España está teniendo problemas para financiar un sistema de cualificaciones eficaz y equitativo", sentencia el informe de la Comisión. El gasto en educación en nuestro país cayó durante la crisis desde el 4,4% del producto interior bruto en 2011 al 4,1% en 2014, uno de los niveles más bajos de la Unión Europea. Tras cinco años consecutivos de bajadas, el presupuesto ha vuelto a subir en 2015 y 2016. "Sin embargo, los recortes acumulados previamente han disminuido el capital disponible para educación" y "han reducido la equidad". Bruselas denuncia además que el dinero destinado a educación en España no se gasta de forma eficaz. Por ejemplo, el gasto en universidades genera un "retorno bajo" porque muchas licenciaturas tienen bajas tasas de empleabilidad.

Por otro lado, en Costa Rica de acuerdo, a. (FERNANDEZ, 2016), Mientras crece el presupuesto que el país dirige a la educación, el gobierno registró en el 2015 el mayor porcentaje de subejecución de tales recursos desde el 2007. La cifra de ejecución de dinero del Ministerio de Educación Pública (MEP) en el 2015 fue de 94%. El 6% restante, que no se utilizó, equivale alrededor de ¢121.000 millones, de los cuales el 83% responde a remuneraciones. Según el MEP, al planear el presupuesto "se hace una proyección de gasto que asegure una adecuada cobertura, en particular en lo que se refiere al rubro destinado a remuneraciones". Adicionalmente, en su respuesta el departamento de prensa explicó que la situación fiscal del país, con un déficit presupuestario que equivale al 5,9% del PIB, ha implicado un mayor control de gasto. Las autoridades educativas han debido priorizar la asignación de recursos y velar por un uso racional del presupuesto asignado, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan Nacional de Desarrollo. La subejecución en remuneraciones se debió a diferentes factores, según explicó el Ministerio. Entre ellas, previsión del costo de vida en el presupuesto no fue acertada, se presupuestaron 1.463 puestos pero no fueron autorizados por parte de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio, y los cambios de tamaño de la planilla implicaron que el traslado de algunos recursos no se ejecutara.

Sin embargo, en el Perú, de acuerdo, a. (Grupo la Republica, 2016), el monto asignado a Educación asciende a S/. 24.813 millones, 3,85% del Producto Bruto Interno (PBI) superior solo en 0,35% al otorgado para este año. Esto quiere decir que se invertirá un poco más de S/. 2.500 millones respecto al 2015. Con dicho monto se pretende promover la calidad de servicio educativo, reducir el déficit de infraestructura educativa y lograr mejoras salariales para los docentes. No obstante, esa cantidad aún resulta insuficiente, según un reporte elaborado días atrás por Otra Mirada.

Problema que también alcanza a la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, desde su creación en el año 2003, el presupuesto lo venía administrando la Dirección Regional de Educación, y al crearse la Unidad

Ejecutora de la UGEL 2014, lo transfirieron una serie de deudas a los maestros, que a la fecha no se hace efectivo porque el Gobierno Central no transfiere el financiamiento respectivo, el presupuesto que recibe la UGEL de Coronel Portillo sólo alcanza para pago de planillas y otros gastos operativos (pago de servicios básicos, CAS, locadores, adquisición de útiles de oficina y otros), pero los peores problemas que enfrenta la UGEL es el mantenimiento de la Infraestructura y equipos computacionales de las Instituciones Educativas, combustibles para realizar las acciones de supervisión y monitoreo, toda vez que la geografía de la Región es dispersa, en fin el presupuesto es un problema serio de la UGEL de Coronel Portillo, ya que afecta a todas las Instituciones Educativas de su influencia, específicamente la calidad del servicio, es por ello que evaluaremos esta variable en sus diferentes contextos.

Considerando lo descrito en el párrafo anterior, de acuerdo, a. (Balía, 2015), España tiene las tasas de fracaso escolar (23%) y abandono escolar (20%) más altas de Europa y es el tercero en cuanto a pobreza infantil anclada (40%). Una combinación que hace temblar al futuro social y económico de nuestro país, donde las desigualdades son más crecientes y las inversiones públicas se reducen. La existencia de una educación gratuita y obligatoria, no garantiza que la educación sea equitativa y de calidad. Los menores que no disponen de un entorno social favorable son vulnerables al fracaso y al abandono escolar, de ahí casi la mitad de los niños y niñas sin recursos abandonen los estudios antes de tiempo.

Mientras tanto en América Latina, según él (Banco Interamericano de Desarrollo, 2017), una parte importante de los estudiantes de la región, especialmente aquellos pertenecientes a familias de menores recursos o de las zonas rurales, no tiene asegurado el acceso a escuelas con características básicas de infraestructura. En términos de suficiencia de los espacios, solo uno de cada cuatro estudiantes de educación básica de América Latina y el Caribe asiste a centros escolares con infraestructura escolar suficiente en todas las categorías estudiadas. La suficiencia está relacionada con el acceso a seis categorías básicas: agua y saneamiento; conexión a servicios; espacios pedagógicos o

académicos; áreas de oficinas; espacios de uso múltiple y equipamiento de las aulas. En contraste, casi un tercio del estudiantado de educación básica va a escuelas donde dos o menos de dos categorías de infraestructura escolar tienen características suficientes.

Como se afirmó arriba, de acuerdo al (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2016), Colombia actualmente enfrenta dos retos cruciales: cerrar las brechas existentes en términos de participación y mejorar la calidad de la educación para todos. Las desigualdades comienzan a temprana edad; muchos niños desfavorecidos nunca van a la escuela, o no empiezan a tiempo o asisten a instituciones de menor calidad. Las diferencias resultantes en términos de nivel de estudios alcanzado son abismales. La expectativa de vida escolar de los estudiantes con las peores condiciones de pobreza es de solo seis años, en comparación con la cifra de 12 años de los más ricos, y solo el 9% se matricula en educación superior, en comparación con el 53% de los pertenecientes a las familias más acaudaladas. La baja calidad de la educación es un factor determinante de este retiro progresivo. Un apoyo deficiente del aprendizaje desde el principio deja a demasiados niños sin unas bases sólidas, por tanto, deben esforzarse al máximo para progresar a un ritmo aceptable, tienen que repetir años o desertar del todo.

Igualmente, en el Perú, según (Sausa, 2016), la brecha de los aprendizajes entre las escuelas rurales y urbanas en lectura se incrementó de 15.4% a 36.6% y en matemática de 4% a 16.8%. Esto quiere decir que, mientras en las ciudades la educación mejora, en el campo cada vez es de menor calidad. Asimismo, según Axel Rivas, el Perú ocupa el primer lugar en inequidad educativa en América Latina, pues es el único país que ha logrado mejorar los resultados de calidad a costa de aumentar la desigualdad. Hugo Díaz, presidente del Consejo Nacional de Educación (CNE), dijo que, aunque muchos de los factores que han permitido que se ensanche la brecha entre la educación urbana y la rural tienen relación con aspectos socioeconómicos, como la pobreza o la desnutrición, también hay variables que dependen del Estado. Una de ellas es la falta de profesores especializados. En el país solo el 9% de las escuelas primarias de

zonas rurales son polidocentes. Es decir que hay casi 10,000 escuelas rurales unidocentes, donde un solo profesor enseña a alumnos de diferentes grados educativos en una misma aula. Lo peor es que estos maestros no reciben una capacitación adecuada.

La problemática de la educación en el País es generalizada, consecuencia de ello, Ucayali ocupa el puesto 23, para el año 2015 tenemos al 81,9% del total de alumnos de 2do grado de primaria con rendimiento deficiente en lectura y al 94,2% del total de alumnos del mismo grado con rendimiento deficiente en matemáticas. Además, para el año 2015 Ucayali registra como tasas de asistencia escolar, en primaria (86,4%) y en secundaria (71,3%), situación que preocupa a la población en general, aunado a esto la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, no brinda una buena información a los usuarios, registra pérdida de expedientes a diario, los trámites son burocráticos, situación que atrasa la gestión de muchos usuarios, lo que le convierte en un problema social, es por estas razones que nos proponemos a realizar la presente investigación.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo específicamente en la Unidad de Gestión Educativa Local, ubicado en el distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

1.2.2. Delimitación social

La investigación comprendió a la población usuaria de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, el mismo que alcanza a la población que vive en la provincia de Coronel Portillo y distritos cercanos.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se realizó en el presente periodo fiscal, año 2017, y se aplicó el cuestionario sobre el presupuesto público a los servidores en su lugar de trabajo, y sobre la calidad del servicio, a los usuarios, al término del servicio recibido por los usuarios.

1.2.4. Delimitación conceptual

La investigación estudió dos conceptos fundamentales el presupuesto público y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo.

1.3. Problemas de investigación

1.3.1. Problema principal

¿Cómo es la relación del presupuesto público y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017?

1.3.2. Problemas secundarios

¿Cómo es la relación de la programación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017?

¿Cómo es la relación de la formulación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017?

¿Cómo es la relación de la ejecución presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017?

¿Cómo es la relación de la evaluación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer la relación del presupuesto público y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

Detallar el nivel del presupuesto público, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017

Indicar el nivel de la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017

Determinar la relación de la programación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017.

Precisar la relación de la formulación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017.

Indicar la relación de la ejecución presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017.

Conocer la relación de la Evaluación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017.

1.5. Hipótesis y variables de la investigación

1.5.1. Hipótesis general

La relación del presupuesto público y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

1.5.2. Hipótesis secundario

La relación de la programación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

La relación de la formulación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

La relación de la ejecución presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

La relación de la Evaluación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

1.5.3. Identificación y clasificación de variables e indicadores

Variable independiente

X: presupuesto público

Indicadores de la variable independiente:

X1: Programación presupuestal

X2: Formulación presupuestal

X3: Ejecución presupuestal

X4: Evaluación presupuestal

Variable dependiente

Y: Calidad del servicio

Indicadores de la variable dependiente:

Y1: Aspectos tangibles

Y2: Personal

Y3: Confiabilidad

Y4: Empatía

1.6. Diseño de la Investigación

1.6.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación utilizado en el presente trabajo, fue la sustantiva y aplicada, según (Rodríguez F. , 2009), dado a que, la sustantiva es aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos o específicos, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. Es aplicada porque tiene como finalidad primordial la resolución de problemas prácticos inmediatos en orden a transformar las condiciones del acto didáctico y a mejorar la calidad educativa. El propósito de realizar aportaciones al conocimiento teórico es secundario.

1.6.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación a utilizar en el presente trabajo, es el explicativo, de acuerdo, a. (Arias , 2012), los cuales pretenden determinar “relaciones causales “que permitan explicar por qué se dan los fenómenos o la relación entre dos o más variables o situaciones. Para ello requieren de mayor complejidad metodológica es decir son más estructuradas que los estudios Correlacionales, descriptivos y por supuesto que los exploratorios.

1.6.3. Método

Para desarrollar el trabajo de investigación se utilizó el método deductivo, publicado por (Boscan, 2013), sugiere tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, por tanto, consiste en la aplicación de leyes universales o premisas de los casos generales a los singulares o particulares. El verbo deducir proviene del vocablo en latín deducere, palabra que hace referencia a extracción de consecuencias a partir de una proposición y su origen se le atribuye a Aristóteles.

1.7. Población y Muestra de la Investigación

1.7.1. Población

Variable presupuesto público: el estudio alcanzó al 100% de la Población Económicamente Activa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, y según información de la Oficina de Personal son 272 trabajadores.

Variable calidad del servicio: el estudio alcanzó a 400 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, registrados en promedio de atención por dos semanas.

1.7.2. Muestra

- Variable presupuesto público: para calcular el tamaño de muestra de la presente variable, se realizó siguiendo los pasos que ofrece la estadística, y para ello se hizo uso del método probalístico, y se aplicó la formula estadística para poblaciones menores a 100,000:

Formula

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Descomponiendo la fórmula

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2} = 1,96$

N = Población (272)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula

$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*272)/(((0.09)^2*271)+(0.5*0.5*(1.96)^2))$

n= 83

La muestra alcanzó a 83 trabajadores

Variable calidad del servicio: para calcular el tamaño de muestra de la presente variable, se tomó en cuenta el muestreo no probalístico por conveniencia, según (ESPINOZA, 2016), es la muestra que está disponible en el tiempo o periodo de investigación, por ello tomamos en cuenta a 83 usuarios, de los 400 que ingresaron en promedio por dos semanas.

1.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

1.8.1. Técnicas

La técnica que se utilizó, en la presente investigación es la encuesta, según (Grasso, 2006:13), publicado por (Tesis de investigadores, 2014), es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

1.8.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es el (cuestionario de preguntas cerradas), según (Hernández et al, 2003), citado por (Fernández, 2007), contienen categorías o alternativas de respuesta previamente delimitadas, es decir, se presentan a los participantes las posibilidades de respuesta y ellos deben circunscribirse a ellas. Pueden ser dicotómicas (dos alternativas de respuesta) o incluir varias alternativas de respuesta. Su elaboración requiere cierto tiempo, ya que hay que pensar cada pregunta y las posibles respuestas, pero posteriormente su análisis es relativamente rápido. Este tipo de preguntas requieren de un menor esfuerzo por parte de los encuestados, ya que éstos no tienen que escribir o verbalizar pensamientos, sino simplemente seleccionar la alternativa que describa mejor su respuesta. Además, responder a un cuestionario con preguntas cerradas toma menos tiempo que contestar a uno con preguntas abiertas. La principal desventaja de este tipo de preguntas es que limita las respuestas de los encuestados y, en ocasiones, ocurre que ninguna de las categorías describe con exactitud lo que las personas tienen en mente.

1.9. Justificación e importancia de la Investigación

Desde el punto teórico, la investigación es importante porque presenta el presupuesto base cero citado por (Rodríguez, 2015), que es una metodología de planeación y presupuesto aplicado tanto en la gestión empresarial como en los programas presupuestarios públicos, que trata de reevaluar cada año todos los programas y gastos de una organización, exigiendo a cada gestor justificar detalladamente la totalidad de sus peticiones presupuestarias, incluyendo la necesidad de cada importe a gastar, también presenta, el sistema de planeación-programación presupuestación citado por (Becerra , 2009), enfoque que representa una etapa importante en la constante evaluación de las técnicas de planeación y elaboración de presupuestos y de la tecnología general de la toma de decisiones en los niveles altos de la organización, es la utilización de los Presupuestos por Programas, lo cual no es sino otra forma de designar a la planeación, la programación y la elaboración de presupuestos, por otro lado presenta, la calidad como filosofía de gestión de Philip B. Crosby (1961), para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el

coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de “cero defectos”, finalmente presenta, la teoría del control total de la calidad de Armand Feigenbaum (1951), la definición de Feigbaum de calidad es inequívocamente un nivel de dos definiciones. De hecho, la definición y el comentario acompañado son notables para su consistencia sobre satisfacer a las necesidades y expectativas de los clientes.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación referencia el tipo de investigación sustantiva, el nivel de investigación explicativa, y el método deductivo, diseño que puede servir como consulta a la comunidad investigadora, también ofrecemos dos instrumentos que sirven para evaluar la variable presupuesto público y calidad del servicio, en cualquier organización pública, asimismo referenciamos la escala de clima organizacional” (EDCO), instrumento que determina el nivel del objetivo general, y finalmente referenciamos el coeficiente estadístico de Pearson.

Desde el punto de vista práctico, la investigación ofrece resultados, que puede ser tema de análisis de las autoridades locales y regionales, toda vez que la gestión de las organizaciones a la cual representan son evaluadas con el manejo presupuestal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Presupuesto Público

En un estudio sobre influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del PERÚ (2006-2010) “CASO: LIMA, JUNÍN y ANCASH”, (PRIETO, 2012), concluye: La manera como mejorar la calidad de vida de la población es mediante la asignación de recursos presupuestales en los programas estratégicos tales como: Mejorar la desnutrición crónica infantil, Mejorar la calidad de la educación básica. Mejorar la dación de servicios a la población. Ya que los programas estratégicos constituyen el instrumento del presupuesto por resultados.

Igualmente, (Palacios , 2013), estudió el presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para la toma de decisiones en la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande, 2012, concluyendo: Al analizar la eficacia y efectividad del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande; buscamos medir el grado cumplimiento de los objetivos y metas del Presupuesto Participativo en la población beneficiaria, en el periodo 2012; y los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

Del mismo modo (Delgado, 2013), estudió “avances y perspectivas en la implementación del presupuesto por resultados en Perú”, concluyendo: Se ha

logrado un avance significativo en la reforma presupuestaria en Perú. Se están consolidando los elementos básicos de un presupuesto por resultados y generando sinergias entre sí. Se han desarrollado alianzas estratégicas y se han implementado acciones con actores claves para propiciar la implementación de la reforma; sin embargo, se requiere profundizar este tipo de relaciones para consolidar la institucionalización de la reforma.

Por otro lado, (ESCOBAR & HERMOZA, 2015), estudiaron el presupuesto por resultados en la calidad del gasto público de la Unidad Ejecutora de la Dirección Regional de Salud Huancavelica - Año 2014, concluyendo: La relación encontrada entre las variables Presupuesto por Resultados y Calidad del Gasto Público resulta ser Positiva, es decir a medida, que mejoran el Presupuesto por Resultado en la Unidad Ejecutora, mejora Correlativamente la Calidad del Gasto Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

Finalmente, (CISNEROS , 2015), estudió el presupuesto por resultado en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas en el periodo 2012-2014, concluyendo: En los periodos de análisis, el presupuesto de la Universidad Nacional José María Arguedas ha mostrado un incremento significativo en la asignación de recursos por parte del Ministerio de Economía y Finanzas, la asignación va en un incremento significativo, del 2012 para el año 2013 la asignación fue de S/.5, 423,050 y del 2013 para el 2014 fue de s/.2,298,480.00 teniendo mayor presupuesto para ejecutar más obras y actividades. En conclusión teniendo el avance físico que nos indica lo real de la ejecución en materia del proyecto y actividades en los años del 2012, 2013 y 2014 se tiene que en la mayoría el logro del cumplimiento ha llegado a un porcentaje alto.

2.1.2. Calidad del servicio

En un estudio sobre plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio, (Abanto, 2011), concluye: como resultados resaltantes de la encuesta general,

tenemos que los padres de familia califican a los profesores de la institución con el más bajo puntaje, obteniendo un 12% de las preferencias, entre las especificaciones tenemos que los profesores no dan un trato óptimo al estudiante ni un trato cordial al padre de familia, contrariamente a ello si están satisfechos con la enseñanza de los maestros; asimismo, tenemos que los padres de familia acusan a los alumnos ingresantes al colegio como los causantes de la indisciplina con un 52% del total de la población encuestada exigiendo entre las recomendaciones tener un mejor criterio al momento de aceptar alumnos y finalmente los padres de familia exigen un mayor uso de la tecnología para la educación de los niños, entre las alternativas planteadas eligieron la de brindar un sistema de calificación compartido en el cual se incluya el tomar pruebas virtuales a los alumnos.

Igualmente, (MARTELL, 2014), estudió sobre la Calidad De Servicio Y Burnout En Instituciones Educativas Privadas Y Públicas, concluyendo: existe diferencia significativa en la calidad de servicio entre las instituciones educativas. La I.E. Particular tiene mayor calidad de servicio que la I.E. Pública del distrito de Bellavista-Callao en el 2011.

Del mismo modo, (Palominos, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi, 2015), estudiaron la calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile, concluyeron: los estudiantes de la universidad pública estudiada perciben una buena evaluación de los resultados que han obtenido en su proceso de aprendizaje, lo que se complementa con el hecho de evaluar a la universidad como un organismo competente con adecuada reputación, teniendo profesores que son percibidos con una buena formación académica. Esto lleva a que los usuarios evalúen que han aprovechado eficientemente el hecho de estudiar en una universidad pública y que tengan una satisfacción general con el servicio.

Por otro lado, (Chuque, 2016), estudió la calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público

“Emilia Barcia Boniffatti”.2012, concluyendo: los resultados de la investigación dan cuenta de la existencia de una relación media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizajes de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”. Es decir, los niños que en su mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa.

Finalmente, (Zárate, 2016), estudió la calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, concluyendo: es evidente mencionar que la Universidad no ha profundizado las necesidades del estudiante de posgrado en cuanto a servicios que necesita para complementar su vida académica. Esto se da porque la Universidad se encuentra gobernada por docentes que priorizan el contenido académico y dejan de lado la parte administrativa o de gestión que es complementaria para los estudiantes. Este último aspecto es evaluado en los procesos de acreditación institucional, básicamente en lo que refiere a servicios para estudiantes y recursos físicos de la Universidad.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Presupuesto Público

- Presupuesto tradicional

Citado por (Paredes, 2006), Son diversas las definiciones que se ofrecen de la forma clásica para presupuestar en el sector público; no obstante, para simplificar, se entenderá por presupuesto tradicional o clásico, a un instrumento financiero y de control que subordina la consideración de los aspectos físicos de metas y de recursos reales del presupuesto a la adquisición y contratación de los bienes y servicios según su naturaleza, que sólo constituyen medios para el cumplimiento de los objetivos.

En la mayoría de los casos, el presupuesto tradicional se presenta por partidas presupuestarias en capítulos asociados a la estructura organizativa del nivel institucional considerado.

Las ventajas de esta técnica se podrían resumir diciendo que es muy sencilla de aplicar y no requiere de personal altamente calificado, por cuanto se basa más en la intuición que en la razón. Su sencillez es precisamente lo que ha dificultado su erradicación.

Las limitaciones se podrían sintetizar como sigue:

- La técnica no se vincula con un proceso consiente y racional de planificación.
- No permite la gerencia por objetivos o resultados, por tanto, se diluye la responsabilidad por el logro de las políticas y objetivos institucionales.
- Al no contemplar aspectos físicos de metas y de recursos reales, se dificulta la conformación de indicadores de gestión.
- En consecuencia con lo anterior, dificulta la proyección de presupuestos para ejercicios futuros.

- Presupuesto base cero

Citado por (Rodríguez, 2015), es una metodología de planeación y presupuesto aplicado tanto en la gestión empresarial como en los programas presupuestarios públicos, que trata de reevaluar cada año todos los programas y gastos de una organización, exigiendo a cada gestor justificar detalladamente la totalidad de sus peticiones presupuestarias, incluyendo la necesidad de cada importe a gastar. De acuerdo con esto, el PBC proporciona información detallada sobre los recursos económicos que se necesitan para lograr los resultados deseados.

Se realiza sin tomar en consideración las experiencias habidas, como el llamado *Presupuesto Inercial* señalado por el Secretario de Hacienda. En el PBC se hace a un lado la experiencia presupuestaria del correspondiente organismo (de ahí la denominación) y se revisan todos los

conceptos de gasto al igual que si se estuviera ante un organismo de nueva creación. En palabras más simples es un “borrón y cuenta nueva” en la planeación de los gastos.

En el PBC se hace una evaluación sistemática y profunda de todas las peticiones presupuestarias y de los objetivos de todos los programas, para que no existan proyectos y programas inútiles y los útiles se realicen con el mínimo gasto. Así, cada uno de los gastos que en él consten debe estar perfectamente justificado, evitando que se fijen en función de los gastos del año anterior, como se hace en numerosas ocasiones, donde no se tiene en cuenta si son realmente necesarios.

El proceso de elaboración del PBC consiste en identificar todas las actividades y formar paquetes de decisión, que son evaluados, clasificados y ordenados según su orden de importancia y prioridad, mediante un análisis de costo beneficio.

Establece programas, fija metas y objetivos, toma decisiones relativas a las políticas básicas de la organización.

De acuerdo con esto, se pueden establecer las siguientes etapas en el desarrollo del PBC:

- Definición de objetivos. Entre ellos la reducción de gastos, optimizar la función costo beneficio y asignar los recursos escasos a los diferentes centros de responsabilidad.
- Identificación de actividades y formación de los paquetes de decisión.
- Diseño de las hojas de análisis de los distintos paquetes de decisión.
- Establecimiento de las distintas alternativas.
- Establecimiento y ordenación de prioridades.
- Toma de decisiones.

- Sistema de planeación-programación presupuestación

Citado por (Becerra, 2009), un enfoque que representa una etapa importante en la constante evaluación de las técnicas de planeación y elaboración de presupuestos y de la tecnología general de la toma de decisiones en los niveles altos de la organización, es la utilización de los Presupuestos por Programas, lo cual no es sino otra forma de designar a la planeación, la programación y la elaboración de presupuestos. También se le conoce como Sistema de Planeación Programación y Presupuesto o PPBS, por su nombre en inglés: Planning Programming Budgeting System.

Este sistema fue desarrollado en la década del 60 debido al esfuerzo de Robert McNamara, Secretario de Defensa de Estados Unidos, para racionalizar el presupuesto del Departamento de Defensa. En 1968 su utilización se había convertido generalizado tanto dentro del gobierno federal como en algunos gobiernos estatales y locales.

El PPBS es básicamente un sistema de planeación, programación y presupuestación, orientado para la identificación, la planeación y el control de proyectos que maximizan los resultados de las metas a largo plazo de la organización. El sistema se enfoca en el hallazgo de aquellos proyectos que conducirán al mayor progreso las metas organizacionales y al más bajo costo.

H. W, Allen Sweeny y Robert Rachlin (1) señalan que "los presupuestos por programas no cuentan con una definición única debido a su naturaleza global. Entre sus muchos aspectos se incluyen conceptos, un sistema y un proceso, una técnica y un formato, y en ciertos casos, casi una filosofía de dirección. Es, en esencia, un sistema gerencial para la toma de decisiones que vincula a la planeación estratégica y a largo plazo con la elaboración de presupuestos convencionales y su análisis de soporte, de tal suerte que una organización puede asignar, con toda efectividad, sus recursos para que se cumplan sus objetivos a corto y a largo plazo. Utiliza un proceso de planeación y elaboración de presupuestos dentro de un formato de programas orientados a resultados, el cual a su vez está dirigido a sus objetivos para facilitar el desarrollo

y evaluación de opciones. En última instancia, este proceso conduce a la asignación de recursos para determinado período de planeación, asignación que se convierte en la base para construir el presupuesto".

Igualmente, Cristobal del Rio González (2) al conceptualizar los Presupuestos por Programas, expone: "El presupuesto por programas es un conjunto de técnicas y procedimientos que sistemáticamente ordenados en forma de programas y proyectos, muestran las tareas a efectuar, señalando objetivos específicos y sus costos de ejecución, además de racionalizar el gasto público, mejorando la selección de las actividades gubernamentales".

Por otra parte, según la División Fiscal de las Naciones Unidas (3), el Presupuesto por Programas "es un sistema en que se presta particular atención a las cosas que un gobierno realiza, más bien que las cosas que adquiere un gobierno tales como: servicios personales, provisiones, equipos, medios de transporte, etc., no son naturalmente, sino medios que emplea para el cumplimiento de sus funciones, que pueden ser carreteras, escuelas, casos tramitados, etc.".

Los presupuestos por programas son uno de los sistemas más amplios para adaptar e integrar todas las actividades de planeación (desde la etapa conceptual hasta las etapas de implantación parcial) y de presupuestos en un sistema global. Ellos relacionan e integran en un marco de trabajo conceptual planes (estratégicos, a largo y mediano plazo, proyectos, etc.) y presupuestos, objetivos y costos, actividades y operaciones fundamentales, unidades organizacionales y asignación de recursos, análisis y mediciones, controles y resultados. Se hace un continuo énfasis en el análisis de las alternativas (incluida la efectividad de los programas en curso) y en la estimación de los costos relacionados con el logro de los objetivos y la satisfacción de propósitos y necesidades.

- Presupuesto por programas

Citado por (Rodríguez, del Blanco, de Angelis, Torrejón, & Sanz, 2015), el presupuesto por resultados como recogen García y García (2010) se enmarca en la gestión por resultados que “nace en los países desarrollados para enfrentar las crisis fiscales y financieras y mantener el nivel de desarrollo ya alcanzado”. Entre los múltiples instrumentos y enfoques generados por la NGP en la perspectiva de fortalecer la capacidad del Estado para promover el desarrollo, se encuentra la “gestión por resultados, que es un marco de referencia cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público (resultados) a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia y eficiencia de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones”.

Así pues, hay dos elementos destacables y que son muy relevantes a la hora de aplicar este enfoque en países como Ecuador. El primero es que nace de una necesidad de enfrentar las crisis fiscales y financieras y el segundo que surge de la denominada Nueva Gestión Pública que no incluye entre sus herramientas la planificación por ser un enfoque que se desarrolla en el marco de una filosofía neoliberal.

¿Qué es el presupuesto por resultados?

Es curioso que un término que se usa permanentemente en muchos países, sin embargo, como dicen Filc y Scartascini (2012) “desafortunadamente, no existe una definición única respecto de qué constituye un presupuesto por resultados”. Estos autores recogen varias definiciones:

“Schick (2003, pág. 101): El presupuesto por resultados puede ser determinado como cualquier presupuesto que presente información acerca de lo que los distintos organismos han hecho o esperan hacer con los fondos que les son asignados. En este caso, sólo se refiere a la información de rendimiento presentada como parte de la documentación del presupuesto o de una clasificación presupuestaria en que los créditos están divididos por grupos de productos o resultados.

Más recientemente, la OCDE (2007, pág. 22) lo definió como “una forma de presupuestación que vincula la asignación de fondos a resultados medibles”, y para el Banco Mundial (Manning, 2008, pág. 6): “Es el uso adecuado de información de desempeño por parte de actores clave en cada etapa del proceso presupuestario para alimentar sus decisiones acerca de asignación de recursos y mejorar la eficiencia del uso de los mismos”.

Marcel (2009, pág. 43) resume estas definiciones poniendo énfasis en las demandas y en el carácter político de la presupuestación: “En particular, definimos el PpR como el conjunto de metodologías, procesos e instrumentos que permiten que las decisiones involucradas en un presupuesto incorporen de manera sistemática consideraciones sobre los resultados —pasados y futuros—, sobre la aplicación de los recursos públicos, pero que también motiven y faciliten que las instituciones públicas obtengan dichos resultados”. Finalmente, García López y García Moreno (2010, pág. 13) lo definen como un: “Proceso presupuestal (programación, aprobación, ejecución y rendición de cuentas) que incorpora el análisis de los resultados producidos por las acciones del sector público y cuya previsión de gastos se clasifica de acuerdo con los programas establecidos en el plan estratégico de mediano plazo. El análisis de los resultados se basa en indicadores de desempeño y en evaluaciones”.

Para estos autores “en todos los casos, las definiciones cuentan con dos componentes Fundamentales. Primero, la necesidad de disponer de información respecto del uso y resultados de los programas financiados por el erario público. Segundo, que esta información sea utilizada para guiar la asignación de los recursos del Estado”.

- El Presupuesto por Actividades o Tareas.

Citado por (Rodríguez & Utra, 2009), La planeación basada en actividades (más conocida por su nombre en inglés, Activity Based Planning [ABP]), es un método de trabajo el cual, a partir de la evolución del modelo ABC/M (administración basada en las actividades), busca generar información

que integre los procesos de planeación estratégica y de presupuestación en un esquema basado en actividades para gestionar con un espectro más amplio.

Presupuesto basado en las Actividades (ABB)

Es una forma más de presupuestar o planificar un período en una entidad. La confección de un presupuesto en base a las actividades es la adaptación de la filosofía del Costo Basado en las Actividades (ABC) al proceso de formulación de presupuestos. Con la utilización del mismo se pretende que éste se centre en las actividades, pues son éstas las generadoras de costos y se estiman los recursos a utilizar teniendo en cuenta los output a obtener y los factores que causan los costos de las actividades a desarrollar.

La prolongación de los principios del sistema ABC al área presupuestaria es lo que se denomina en lenguaje anglosajón el Activity based Budget (ABB), mediante el cual se establecen las estimaciones de costos vinculadas a las actividades que deben ser acometidas para producir y vender los productos y servicios; por tanto, el ABB, se constituye, así como una lógica progresión metodológica a partir del ABC.

La presupuestación basada en las actividades es un método de presupuestación donde la organización usa un entendimiento de sus actividades y su comportamiento a través de mediciones para estimar cuantitativamente las cargas de trabajo y requerimientos de recursos que serán utilizados en la ejecución de la planeación a través del presupuesto maestro, asumiendo la presupuestación del costo de las actividades y no de los productos, al ser éstas las generadoras del costo.

Éste presupuesto, es un plan integrado y coordinado que se expresa en términos financieros, respecto de las operaciones y recursos que forman parte de una empresa, para un período determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la gerencia.

¿Qué es el Costo Basado en las Actividades (ABC)

El ABC es una técnica que permite asignar costos indirectos a bienes o servicios en función de las actividades que el producto o servicio consumen. De ésta manera se costean actividades y no factores o elementos del costo, llegando a calcular el costo de un producto sobre la base del consumo de actividades que hace y no sobre la base de los elementos del costo o recursos básicos, los cuales son de difícil prorrateo en el caso de tratarse de costos indirectos.

La actividad como parte integral del Presupuesto

La primera etapa para la elaboración del presupuesto basado en las actividades, consiste en definir aquellas que la empresa realizará en el período elegido. Esta definición pasa por identificar las actividades que consumirán los recursos que la empresa utilizará en el período, de forma tal que el total de recursos consumidos pueda ser vinculado con las actividades definidas; es decir, deben estar relacionados los recursos con el desempeño de las actividades.

La actividad es el conjunto de tareas que generan costos y que están orientadas a la obtención de output para elevar el valor añadido de la organización, se llevan a cabo para satisfacer necesidades de los clientes, ya sean internos o externos. Estas van a constituir un núcleo de acumulación de recursos empleados en el proceso productivo, capaz de ser asignados a los productos de acuerdo a los generadores de costos que le son imputables a cada tarea seleccionada.

La actividad está integrada por un conjunto de tareas y para hacer un sistema de costos es imprescindible seleccionar actividades que agrupen las mismas. Está orientada a generar output mientras que la tarea es un paso necesario para la finalización de la actividad.

2.2.2. Calidad del servicio

- La calidad como filosofía de gestión de Philip B. Crosby (1961)

Citado por (Giugni, 2009), Philip B. Crosby está más estrechamente asociado con la idea de “*cero defectos*” que él creó en 1961. Para Crosby, la

calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de “cero defectos”.

Crosby equipara la gestión de calidad con la prevención. En consecuencia, la inspección, la experimentación, la supervisión y otras técnicas no preventivas no tienen cabida en este proceso. Los niveles estadísticos de conformidad con estándares específicos inducen al personal al fracaso. Crosby sostiene que no hay absolutamente ningún motivo para cometer errores o defectos en ningún producto o servicio.

Las compañías deberían adoptar una “vacuna” de calidad a fin de prevenir la no conformidad. Los tres ingredientes de esta vacuna son: la determinación, la capacitación y la implementación. El mejoramiento de la calidad es un proceso, no un programa; debería ser estable y permanente.

Las auditorías de calidad al proveedor son casi innecesarias, a no ser que el vendedor sea totalmente incompetente. Es imposible saber si el sistema de calidad del proveedor proporcionará la calidad requerida simplemente con auditar su plan.

“Cero defectos” no es un eslogan. Constituye un estándar de *performance*. Además, desalentar al personal mediante una exhortación constante no es la respuesta adecuada. Crosby estima que en los años sesenta varias compañías japonesas aplicaron adecuadamente el principio de “cero defectos”, utilizándolo como una herramienta técnica, mientras la responsabilidad de su debida implementación se asignó a la dirección. Por el contrario, en Estados Unidos este principio se utilizó como un instrumento motivador, y la responsabilidad en caso de registrarse defectos recaía en el trabajador. Esta estrategia requiere una orientación técnica además del compromiso de la dirección. A continuación, se transcriben los 14 pasos para el mejoramiento de la calidad de Crosby y sus cuatro fundamentos [extraídos de *Quality Is Free* (La Calidad es gratis) y *The Eternally Successful Organization* (La organización eternamente exitosa)].

- Teoría del control total de la calidad de Armand Feigenbaum (1951)
Publicado por (Orellana, 2012), la definición de Feigbaum de calidad es inequívocamente un nivel de dos definiciones. De hecho, la definición y el comentario acompañado son notables para su consistencia sobre satisfacer a las necesidades y expectativas de los clientes.

Los puntos esenciales de Feigenbaum son:

- La calidad debe definirse en términos de satisfacción del cliente.
- La calidad es multidimensional. Debe definirse comprensivamente.
- Porque clientes tienen necesidades cambiantes y expectativas, la

calidad es dinámica. En eso considere, Feigenbaum escribe, "un papel de calidad crucial de dirección de la cima es reconocer esta evolución en la definición del cliente es calidad en las fases diferentes de crecimiento del producto".

Calidad lo define como "un modelo de vida corporativa, un modo de administrar una organización".

Principios que sustentan su filosofía

Liderazgo de calidad: Se debe poner énfasis en la administración y el liderazgo en calidad. La calidad tiene que ser minuciosamente planeada en términos específicos. Esta propuesta está más orientada a la excelencia que el tradicional enfoque hacia las fallas o defectos. Lograr excelencia en calidad significa mantener una focalización constante en la conservación de la calidad.

Técnicas de calidad modernas: El departamento tradicional de control de calidad no puede resolver el 80 a 90 por ciento de los problemas de calidad. En una empresa moderna, todos los miembros de la organización deben ser responsables de la calidad de su producto o servicio. Esto significa integrar en el proceso al personal de oficina, así como a los ingenieros y a los operarios de planta. La meta debe ser una performance libre de fallas o defectos.

Compromiso de la organización. La motivación permanente es más que necesaria. La capacitación que está específicamente relacionada con la tarea es

de vital importancia. Hay que considerar a la calidad como un elemento estratégico de planificación empresarial.

Cuatro elementos según su filosofía

La calidad tiene que ser planeada completamente con base en un enfoque orientado hacia la excelencia en lugar del enfoque tradicional orientado hacia la falla.

Todos los miembros de la organización son responsables de la organización de los productos o servicios.

La calidad total requiere del compromiso de la organización de proporcionar motivación continua y actividades de capacitación.

El control total de calidad se define como un sistema efectivo para integrar los esfuerzos del desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los diversos grupos de la organización a fin de comercializar, diseñar, producir y ofrecer servicios económicos que satisfagan completamente al cliente.

- Función de pérdida de calidad – Taguchi

Citado por (Salazar, 2016), Genichi Taguchi desarrolló un método aproximado para determinar las pérdidas económicas que ocasiona a la sociedad un producto de mala calidad. Su tesis con relación al concepto de calidad sostenía que: "La mayor parte de los problemas de calidad son el resultado de un diseño deficiente del producto y del proceso".

Así entonces, su método propuesto se enfoca en el desarrollo de una técnica dirigida al mejoramiento del diseño del producto y del proceso, por medio del uso de herramientas que permitan a la empresa enfocarse en las mejores especificaciones del producto.

Para Taguchi, técnicas tradicionales con enfoque en el cumplimiento de las especificaciones del proceso, como por ejemplo SIX SIGMA, son en exceso conformes o simples.

El hecho de que el producto sea calificado como conforme o no conforme, por caer dentro de los límites de tolerancia carece de matices, lo cual permite de una u otra manera perder el enfoque de la meta, y eso, según Taguchi, tiene un impacto en el cliente y en la sociedad misma, el cual puede medirse en función del costo o la pérdida.

Conceptos de calidad Taguchi

El método Taguchi se fundamenta en tres conceptos con enfoque en el mejoramiento de la calidad, tanto del producto como del proceso, estos son:

- Calidad robusta: Consistencia de la calidad.
- Función de pérdida de la calidad.

Calidad Robusta

El concepto de calidad robusta tiene un enfoque orientado al diseño del producto, es decir que deben diseñarse unidades que puedan producirse de manera uniforme (consistente), a pesar de procesarse en un entorno adverso. De manera que la prioridad en el método Taguchi no son las condiciones adversas de manufactura, que pueden considerarse como causas, sino el diseño del producto, para que un entorno adverso no tenga efectos en la calidad de las unidades.

Función de pérdida de la calidad

La función de pérdida de la calidad, ampliamente conocida como QLF por sus siglas en inglés Quality Loss Function, establece el comportamiento de los costos asociados a las desviaciones de calidad respecto a la meta. De manera que el producto, en términos de calidad deja de ser simplemente catalogado como conforme o no conforme, para ser medido mediante una función que establece el costo de alejarse de las especificaciones exactas del cliente.

- Momentos de la verdad de Jan Carlzon

Citado por (Gehisy, 2010), Carlzon es conocido como uno de los especialistas en calidad más importantes en el área de servicios. Creador del concepto Momentos de la verdad, a partir del cual desarrolló un programa de administración de la calidad para empresas de servicio.

Los momentos de la verdad son intervalos que pueden durar tan solo 5 segundos, en los que los empleados de una organización tienen contacto con sus clientes para realizar la entrega de un servicio. En esos momentos la compañía se pone a prueba, pues su imagen depende de la capacidad del empleado para dejar satisfecho al cliente y causarle una grata impresión.

Sus estrategias de calidad consisten en apoyar y hacer de la persona que se encuentra en contacto directo con el cliente, la más poderosa de la organización, para así poderle dar autoridad de pasar por encima de políticas y reglas internas con tal de lograr la satisfacción del cliente.

A esto Carlzon lo llama invertir la pirámide organizacional

La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente. Toda la empresa se pone en riesgo y depende de las habilidades que tenga el empleado para con el cliente.

La estrategia de la calidad de Carlzon trata de documentar todos los pasos que el cliente debe seguir para recibir el servicio y se llama "el ciclo del servicio".

Una persona sin información no es capaz de asumir responsabilidades. Una persona con información tal vez no sea de gran ayuda, pero sirve para asumir responsabilidades.

No importa qué tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma, o todo lo contrario. Apoderamiento de la organización: la pirámide invertida.

Según Carlzon, es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes dentro de la empresa. Se considera a la motivación una pieza fundamental para lograr la calidad a través de la gente.

Si damos libertades a otras personas para tomar decisiones, saldrán a flote recursos en las personas que nunca hubiéramos conocido y siempre estarían ocultos.

Una de las grandes enseñanzas de Carlzon, que debemos tener en cuenta por su total vigencia es:

A los clientes debemos de tratarlos de una forma distinta, porque a nadie le gusta ser tratado como uno más, sino como alguien distinto, un cliente único diferente a todos los demás. El empleado que se encuentre en algún mostrador, deberá de olvidarse de las políticas de que todos los clientes son iguales, porque él mejor que nadie sabrá que cada uno es distinto y tienen distintas necesidades.

- “Manufactura de clase mundial” de Richard Schonberger

Citado por (Paz & Villanueva, 2010), De acuerdo con Schonberger “la manufactura se potencia al dirigir los recursos hacia el mejoramiento rápido y continuo”. Para lograr el estatus de clase mundial, las empresas deben cambiar los procedimientos y conceptos, lo cual a su vez conduce a transformar las relaciones entre los proveedores, distribuidores, productores y clientes. La automatización en toda la empresa es indispensable para las empresas de manufactura innovadoras que quieran ganar participación en el mercado, operar a su máxima eficiencia y exceder las expectativas del cliente para alcanzar la clase mundial en su industria.

Una compañía puede convertirse en una empresa de clase mundial a través de las siete claves que se derivan de los conceptos anteriores, en acciones específicas que pueden ser dirigidas y cumplidas en su compañía. Se presenta cada una de ellas con una breve descripción y ejemplos de su impacto sobre la organización de manufactura y su competitividad.

Las claves para el éxito, sin ningún orden particular, son:

1. Reducir los tiempos de entrega (Lead Times).

Los tiempos de entrega más cortos siempre son buenos. En muchos mercados, la habilidad para entregar más rápido permitirá ganarles a competidores con características, calidad y precio de producto similares. En otros mercados, la entrega rápida puede justificar un sobreprecio y ciertamente mejorará el grado de satisfacción del cliente. En todos los casos, los tiempos de entrega más cortos incrementan la flexibilidad y agilidad de la planta, reducen la necesidad de inventarios de seguridad y disminuyen el riesgo de obsolescencia.

2. Reducir los costos de operación.

Aunque los desarrollos recientes en soluciones de Gestión de Relaciones con el Cliente integradas en los sistemas de Planeación de Recursos Empresariales se han enfocado más en las mejoras de las ventas, incrementando así los ingresos, la utilidad depende en gran medida del control de gastos.

3. Reducir el tiempo de lanzamiento de los productos al mercado.

Para la mayoría de las compañías de manufactura es vital desarrollar y lanzar nuevos productos y servicios al mercado.

Las buenas ideas no son suficientes, se necesitan procesos eficientes de lanzamiento de productos al mercado que produzcan ventajas competitivas importantes. Al mismo tiempo, esas actividades también representan un riesgo, ya que pueden llevar a desperdiciar buenas oportunidades o producir pérdidas financieras.

4. Exceder las expectativas del cliente.

La meta fundamental de cualquier empresa es complacer a sus clientes. Las compañías más exitosas no solo cumplen con las expectativas de sus clientes, sino que las exceden y vencen a su competencia, logrando un nivel de satisfacción de sus clientes difícil e incluso imposible de superar. Los fabricantes con éxito, tienen una relación con sus clientes muy estrecha, desde el catálogo hasta el servicio y soporte post-venta, involucrando a toda la organización en un enfoque orientado a la satisfacción del cliente.

5. Incrementar la sub-contratación de servicios de terceros.

La sub-contratación de servicios de terceros para las operaciones de manufactura es una práctica común hoy en día debido a que ofrece flexibilidad, capacidad para cambiar productos o procesos con rapidez y frecuentemente ahorrar dinero al explotar economías de escala u otros factores de costo que nos ofrece el contratista.

6. Administrar la empresa global.

El mundo en el que hacemos negocios se está haciendo cada vez más pequeño y virtualmente cada empresa está involucrada ahora en alguna forma de comercio internacional, ya sea vendiendo a clientes en otros países, o simplemente utilizando partes o materiales que son producidos en otro lugar.

7. Mejorar la visibilidad de la compañía.

Las claves para convertirse en un fabricante de clase mundial no son un secreto, incluso no son especialmente profundas, son simplemente un resumen de las experiencias de las compañías líderes y como se han manejado para destacar en sus mercados. Cualquier compañía puede aplicar la sabiduría y las prácticas desarrolladas durante más de 100 años de manufactura desde la Revolución Industrial, aunque muchas simplemente no tienen la intuición o la voluntad para reconocer que deben hacerlo.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Presupuesto público

- Programación presupuestal: según (García B. , 2014), es un proceso en el que se relacionan los resultados con los productos, acciones y medios necesarios para su ejecución, los cuales se basan en la información y experiencia existente.

- Formulación de presupuestos: de acuerdo a. (Sanchez, 2015), Documento que representa las estimaciones en términos cuantitativos de niveles de ingresos futuros de una organización a través del pronóstico de ventas. Se complementa con el presupuesto de gastos.

- Ejecución presupuestal: según (Navarro, 2010), está sujeta al régimen del presupuesto anual y a sus modificaciones conforme a la Ley General, se inicia el 1 de enero y culmina el 31 de diciembre de cada año fiscal. Durante dicho período se perciben los ingresos y se atienden las obligaciones de gasto de conformidad con los créditos presupuestarios autorizados en los Presupuestos.

- Evaluación presupuestal: de acuerdo, a. (GUTIÉRREZ , 2014), es el conjunto de procesos de análisis para determinar sobre una base continua, los avances físicos y financieros obtenidos en un momento dado, y su comparación en el Presupuesto Institucional, así como su incidencia en el logro de los objetivos institucionales.

- Dirección: según (Baker, 2006), consiste en dirigir operaciones, mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener productividad mediante la motivación y la supervisión.

- Escala de prioridades, según (Ministerio de Economía y Finanzas, 2012), se determina en función de la información sobre resultados logrados para alcanzar los objetivos de la entidad en los años fiscales anteriores, así como los costos para alcanzar dichos resultados, y las prioridades de política sectorial y nacional.

- Metas: según (Zambrano, 2006), citado por (Colina & Cubillán, 2012), es la cuantificación del objetivo; a través de ella se puede medir y alcanzar el objetivo propuesto. La meta, al igual que el objetivo, presenta ciertas características: debe expresar al objetivo en un valor, bien sea en términos cuantitativos (absolutos o relativos) o cualitativos. Además, necesita ser precisa, para permitir el seguimiento y evaluación del objetivo, y por último se requiere poder ser medida en tiempo y lugar.

- Actividades: de acuerdo, a. (Definicion, 2017), es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o

tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo.

- Proyectos: según el Instituto Nacional de Cooperación Educativa, enviado por (ANDYALESS, 2017), conjunto de operaciones que se ordenan en una secuencia lógica con el objeto de facilitar la realización de un trabajo, es decir, que todas las actividades que se van a llevar a cabo tienen que trabajar para un fin fusionándose en una sola, para resolver ciertas incertidumbres.

- Presupuesto de ingresos: de acuerdo, a. (Rendición de cuentas. es, 2011), se configura como importe de los derechos de cobro que una Entidad local prevé obtener para atender a sus gastos.

2.3.2. Calidad del servicio

- Elementos tangibles: según la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC CIBERTEC (2007:23): citado por (Solid Converter PDF, 2011) “Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”.

- Confiabilidad: de acuerdo, a. (García & Lamadrid , 2007), se puede definir como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

- Empatía: Según la RAE, citado por (Olmedo & Montes, 2011), es la “identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo del otro”; en una segunda acepción, la explica como la “capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”

- Instalaciones: según (Definición ABC, 2017), hace referencia a una estructura que puede variar en tamaño y que es dispuesta de manera particular para cumplir un objetivo específico. Siempre que se hable de instalación se está haciendo referencia a elementos artificiales y no naturales, creados y dispuestos de tal manera por el hombre.

- Imagen personal: de acuerdo a. (Euge, 2015), es el conjunto de detalles. La ropa que vestimos (y si está limpia, planchada, sana), el perfume que usamos, el maquillaje y los accesorios, si llevamos la barba bien recortada y el pelo bien peinado... hay muchos atributos que contribuyen a la formación de la imagen personal, también incluyendo nuestra actitud, comportamiento, el tono y volumen de nuestra voz, nuestros gestos y la sonrisa con la que llegamos a la oficina cada mañana.

- Comportamiento humano: según (Soto, 2017), es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética.

- Desempeño laboral: de acuerdo a Bohórquez, citado por (Zapata M., 2013), se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

- Inquietud: según (Daniel, 2010), es uno de los estados anímicos del ser humano, enfermo o sano, neurótico o equilibrado. No se puede establecer una separación absoluta entre la inquietud normal y la enfermiza, y podemos pasar, de manera insidiosa o radical, de una a otra.

- Actitud: de acuerdo a Rosenberg y Horland citado por (Morcillo, 2010), son predisposiciones a responder a alguna clase de estímulos con ciertas clases de respuestas. Estas clases de respuesta se especifican como cognitivas, afectivas y conductuales; esto es, los tres componentes que forma la actitud es un conjunto que media entre los estímulos que antecede y la pre-conducta.

- Capacidad: según (Enciclopedia culturalia, 2013), se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con la de educación, siendo ésta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término capacidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento.

CAPITULO III

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

3.1. Resultados

En este capítulo presentamos los resultados, en primer orden lo hacemos a través de tablas y figuras, los mismos que dan respuestas a los objetivos generales y objetivos específicos.

En segundo orden presentamos tablas, donde mostramos la relación entre variables, y la relación de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente.

En tercer orden presentamos el análisis e interpretación de los datos, a través de la discusión de resultados.

Finalmente presentamos las conclusiones y recomendaciones.

3.1.1. Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos

Tabla 1

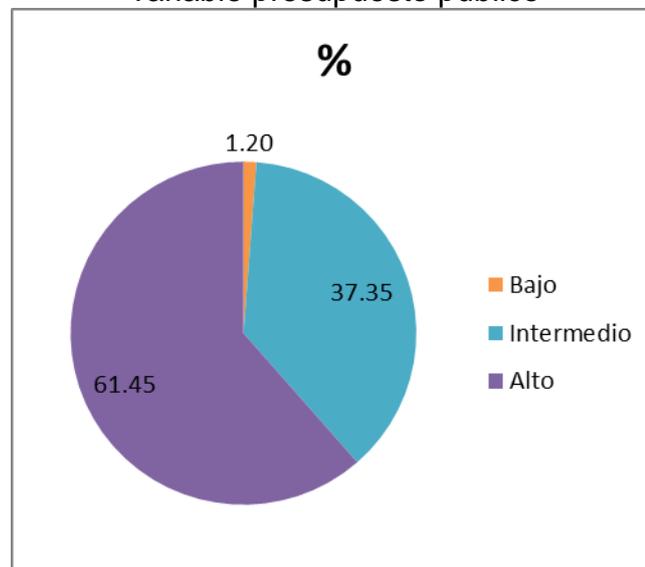
Nivel alcanzado de la variable presupuesto público

Nivel	Dimensiones								Total, Variable 1	
	Dimensión 1: Programación		Dimensión 2: Formulación		Dimensión 3: Ejecución		Dimensión 4: Evaluación			
Bajo	de 5 a 11	8	de 5 a 11	2	de 5 a 11	1	de 5 a 11	1	de 20 a 47	1
Intermedio	de 12 a 18	31	de 12 a 18	36	de 12 a 18	28	de 12 a 18	26	de 48 a 74	31
Alto	de 19 a 25	44	de 19 a 25	45	de 19 a 25	53	de 19 a 25	55	de 75 a 100	51
		83		83		82		82		83

Fuente: base de datos

Tabla 2			
<i>Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable presupuesto público</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	1	1.20
Intermedio	[48-74]	31	37.35
Alto	[75-100]	51	61.45
n		83	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 1: porcentajes obtenidos de la variable presupuesto público



Fuente: tabla 2

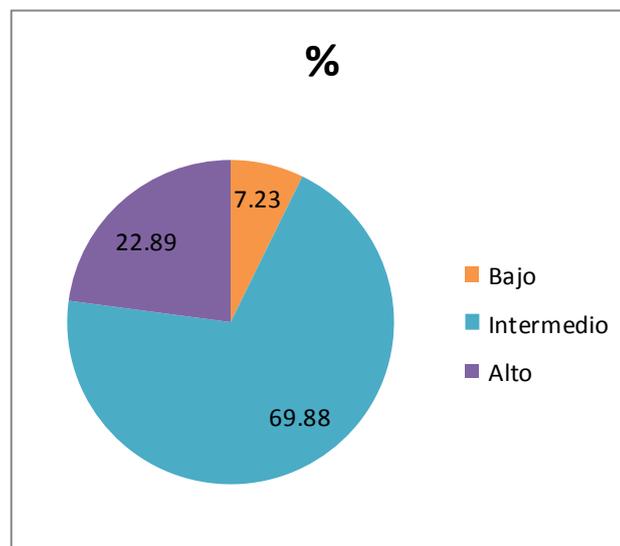
Interpretación: el nivel alcanzado de la variable presupuesto público, es: 1.20% bajo, 37.35% intermedio, 61.45 % alto, información proporcionada por los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo.

Tabla 3
Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio

Nivel	Dimensiones								Total Variable 2	
	Dimensión 1: Aspectos tangibles		Dimensión 2: Personal		Dimensión 3: Confiabilidad		Dimensión 4: Empatía			
Bajo	de 5 a 11	15	de 5 a 11	7	de 5 a 11	6	de 5 a 11	7	de 20 a 47	6
Intermedio	de 12 a 18	40	de 12 a 18	51	de 12 a 18	53	de 12 a 18	58	de 48 a 74	58
Alto	de 19 a 25	28	de 19 a 25	25	de 19 a 25	24	de 19 a 25	18	de 75 a 100	19
		83		83		83		83		83

Tabla 4			
<i>Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	6	7.23
Intermedio	[48-74]	58	69.88
Alto	[75-100]	19	22.89
n		83	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 2: porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio

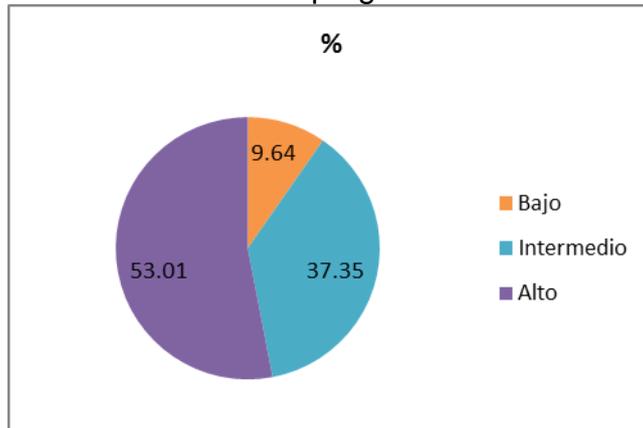


Fuente: tabla 4

Interpretación: el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 7.23% bajo, 69.88% intermedio, 22.89 % alto, información proporcionada por los usuarios de la UGEL de Coronel Portillo.

TABLA 5			
<i>Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión programación</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	8	9.64
Intermedio	[12-18]	31	37.35
Alto	[19-25]	44	53.01
n		83	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 3: porcentajes obtenidos de la dimensión programación



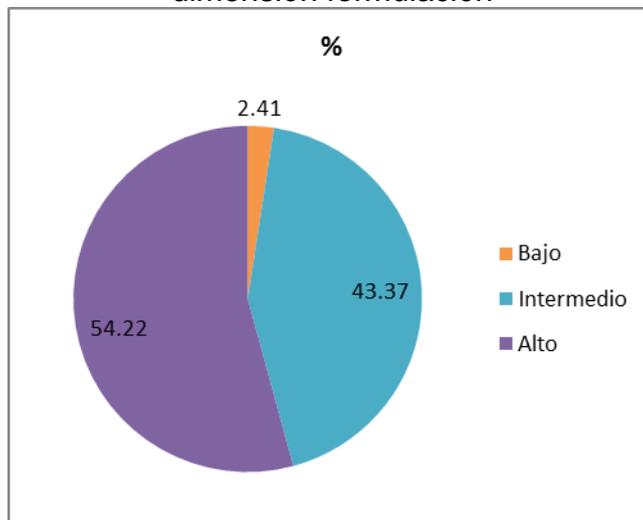
Fuente: tabla 5

Interpretación: el nivel alcanzado de la dimensión programación, es: 9.64% bajo, 37.35% intermedio, 53.01 % alto, información proporcionada por los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo.

TABLA 6			
<i>Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión formulación</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	2.41
Intermedio	[12-18]	36	43.37
Alto	[19-25]	45	54.22
n		83	100.00

Fuente: Cuadro resumen

Figura 4: porcentajes obtenidos de la dimensión formulación

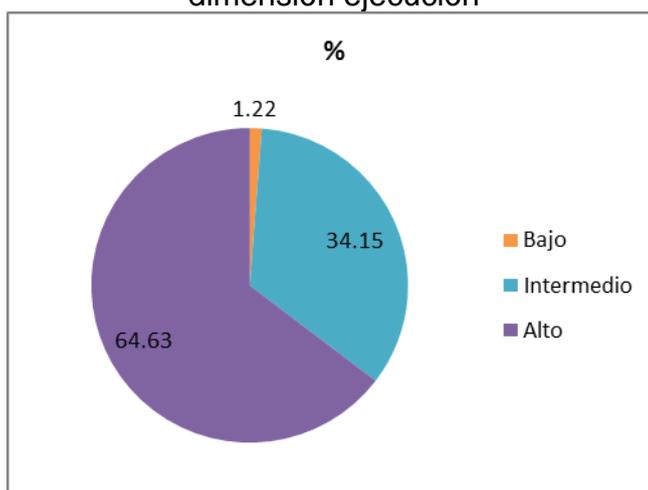


Fuente: tabla 6

Interpretación: el nivel alcanzado de la dimensión formulación, es: 2.41% bajo, 43.37% intermedio, 54.22 % alto, información proporcionada por los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo.

TABLA 7			
<i>Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: ejecución</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1.22
Intermedio	[12-18]	28	34.15
Alto	[19-25]	53	64.63
n		82	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 5: porcentajes obtenidos de la dimensión ejecución

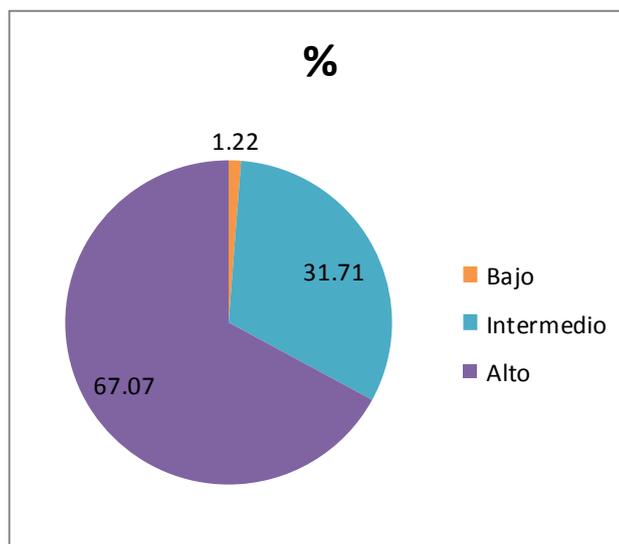


Fuente: tabla 7

Interpretación: el nivel alcanzado de la dimensión ejecución, es: 1.22% bajo, 34.15% intermedio, 64.63 % alto, información proporcionada por los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo.

TABLA 8			
<i>Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión evaluación</i>			
Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	1	1.22
Intermedio	[12-18]	26	31.71
Alto	[19-25]	55	67.07
n		82	100.00
Fuente: Cuadro resumen			

Figura 6 porcentajes obtenidos de la dimensión evaluación



Fuente: tabla 8

Interpretación: el nivel alcanzado de la dimensión evaluación, es: 1.22% bajo, 31.71% intermedio, 67.07 % alto, información proporcionada por los trabajadores de la UGEL de Coronel Portillo.

3.1.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se tomó en cuenta las siguientes condiciones:

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa
- Hipótesis general

La relación del presupuesto público y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

Tabla 9: relación entre el presupuesto público y calidad del servicio

Correlaciones			
		Variable 1: Presupuesto público	Variable 2: calidad del servicio
Variable 1: Presupuesto público	Correlación de Pearson	1	,352**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	83	83
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,352**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	83	83

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

Fte: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la UGEL de Coronel Portillo, 2017 (SPSS, V24).

Interpretación: el valor de significancia es 0.001, menor al valor establecido 0.05, por lo tanto, existe relación significativa entre el presupuesto público y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en consecuencia, la Hipótesis se confirma.

- Hipótesis secundarias

Hipótesis secundaria 1

La relación de la programación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

Tabla N° 10: relación entre la programación presupuestal y calidad del servicio

Correlaciones			
		Variable 1: presupuesto público	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 1: Programación	Correlación de Pearson	1	,357**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	83	83
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,357**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	83	83

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

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la UGEL de Coronel Portillo, 2017 (SPSS, V24).

Interpretación: el valor de significancia es 0.001, menor al valor establecido 0.05, por lo tanto, existe relación significativa entre la programación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en consecuencia, la Hipótesis se confirma.

Hipótesis secundaria 2

La relación de la formulación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa

Tabla N° 11: relación entre la formulación presupuestal y calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 2: Formulación	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 2: Formulación	Correlación de Pearson	1	,333**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	83	83
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,333**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	83	83

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

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la UGEL de Coronel Portillo, 2017 (SPSS, V24).

Interpretación: el valor de significancia es 0.002, menor al valor establecido 0.05, por lo tanto, existe relación significativa entre la formulación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en consecuencia, la Hipótesis se confirma.

Hipótesis secundaria 3

La relación de la ejecución presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

Tabla N° 12: relación entre la ejecución presupuestal y calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 3: Ejecución	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 3: Ejecución	Correlación de Pearson	1	,327**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	83	83
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,327**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	83	83

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

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la UGEL de Coronel Portillo, 2017 (SPSS, V24).

Interpretación: el valor de significancia es 0.003, menor al valor establecido 0.05, por lo tanto, existe relación significativa entre la ejecución

presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en consecuencia la Hipótesis se confirma.

Hipótesis secundaria 4

La relación de la evaluación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.

Tabla N° 13: relación entre la evaluación presupuestal y calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 4: Evaluación	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 4: Evaluación	Correlación de Pearson	1	,159
	Sig. (bilateral)		,151
	N	83	83
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,159	1
	Sig. (bilateral)	,151	
	N	83	83

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y usuarios de la UGEL de Coronel Portillo, 2017 (SPSS, V24).

Interpretación: el valor de significancia es 0.151, mayor al valor establecido 0.05, por lo tanto, no existe relación significativa entre la evaluación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en consecuencia, la Hipótesis no se confirma.

3.1.3. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados nos indican, que existe relación significativa entre el presupuesto público y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en razón de haber obtenido el valor de significancia 0.001, resultado menor a lo establecido, en consecuencia, el presupuesto público mejora la calidad del servicio en la referida entidad. Resultado parecido obtuvieron (Escobar & Hermoza, 2015), quienes estudiaron el presupuesto por resultados en la calidad del gasto público de la Unidad Ejecutora de la Dirección Regional de Salud Huancavelica - Año 2014, concluyendo: La relación encontrada entre las variables Presupuesto por Resultados y Calidad del Gasto Público resulta ser Positiva, es decir a medida, que mejoran el Presupuesto por Resultado en la Unidad Ejecutora, mejora Correlativamente la Calidad del

Gasto Público. Por lo tanto, queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

De igual manera el resultado nos muestra, que el nivel alcanzado de la variable presupuesto público, es alto, representa el 61.45%, lo que nos indica que la gran mayoría de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, están identificados con este proceso, lo que constituye una fortaleza para la mejor toma de decisiones. Resultado parecido obtuvo (Cisneros, 2015), quien estudió el presupuesto por resultado en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas en el periodo 2012-2014, concluyendo: En los periodos de análisis, el presupuesto de la Universidad Nacional José María Arguedas ha mostrado un incremento significativo en la asignación de recursos por parte del Ministerio de Economía y Finanzas, la asignación va en un incremento significativo, del 2012 para el año 2013 la asignación fue de S/.5, 423,050 y del 2013 para el 2014 fue de s/.2,298,480.00 teniendo mayor presupuesto para ejecutar más obras y actividades. En conclusión, teniendo el avance físico que nos indica lo real de la ejecución en materia del proyecto y actividades en los años del 2012, 2013 y 2014 se tiene que en la mayoría el logro del cumplimiento ha llegado a un porcentaje alto.

Igualmente, el resultado nos muestra, que el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es intermedio, representa el 69.88%, lo que nos indica, que los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, no lo perciben al servicio del todo bien, ya que más del 50% manifiesta que el servicio es de un nivel intermedio. Resultado parecido obtuvo (Chuque, 2016), quien estudió la calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.2012, concluyendo: los resultados de la investigación dan cuenta de la existencia de una relación media ($r = 0,538$) entre la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los padres de familia y el logro de aprendizajes de los niños y niñas del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti” . Es decir, los niños que en su mayoría presentan logros

óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con la calidad de los servicios educativos que brinda la institución educativa.

De la misma forma, el resultado nos muestra, que existe relación significativa entre la programación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en razón de haber obtenido el valor de significancia de 0.001, menor al valor establecido, lo que nos indica que los trabajadores están identificados con el proceso de programación presupuestal, acción que contribuye en la mejora de la calidad del servicio que reciben los usuarios. Resultado parecido obtuvo (Prieto , 2012), quien estudió la influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) “Caso: Lima, Junín y Ancash”, concluyendo: la manera como mejorar la calidad de vida de la población es mediante la asignación de recursos presupuestales en los programas estratégicos tales como: mejorar la desnutrición crónica infantil, mejorar la calidad de la educación básica, mejorar la dación de servicios a la población. Ya que los programas estratégicos constituyen el instrumento del presupuesto por resultados.

Simultáneamente los resultados nos muestra, que existe relación significativa entre la formulación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en razón de haber obtenido el valor de significancia de 0.002, menor al valor establecido, lo que nos indica que los trabajadores están involucrados con el proceso de formulación presupuestal, acción que contribuye en la mejora de la calidad del servicio que reciben los usuarios. Resultados parecidos obtuvo (Delgado , 2013), quien estudió “avances y perspectivas en la implementación del presupuesto por resultados en Perú”, concluyendo: se ha logrado un avance significativo en la reforma presupuestaria en Perú. Se están consolidando los elementos básicos de un presupuesto por resultados y generando sinergias entre sí. Se han desarrollado alianzas estratégicas y se han implementado acciones con actores claves para propiciar la implementación de la reforma; sin embargo, se requiere profundizar este tipo de relaciones para consolidar la institucionalización de la reforma.

De igual modo el resultado nos muestra, que existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, lo que nos indica que los trabajadores están involucrados con el proceso de ejecución presupuestal, acción que contribuye en la mejora de la calidad del servicio que reciben los usuarios. Resultado parecido obtuvo (Palacios , 2013), quien estudió el presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para la toma de decisiones en la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande, 2012, concluyendo: al analizar la eficacia y efectividad del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande; buscamos medir el grado cumplimiento de los objetivos y metas del Presupuesto Participativo en la población beneficiaria, en el periodo 2012; y los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

Finalmente, los resultados nos muestran, que no existe relación significativa entre la evaluación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, lo que nos indica que los trabajadores no están involucrados con el proceso de evaluación presupuestal, entonces esta acción no contribuye en la mejora de la calidad del servicio que reciben los usuarios. Resultado distinto obtuvo (Palacios, 2013), quien estudió el presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para la toma de decisiones en la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande, 2012, concluyendo: al analizar la eficacia y efectividad del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande; buscamos medir el grado cumplimiento de los objetivos y metas del Presupuesto Participativo en la población beneficiaria, en el periodo 2012; y los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles

3.1.4. Conclusiones

Existe relación significativa entre el presupuesto público y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en razón de haber obtenido el valor de significancia 0.001, resultado menor a lo establecido, resultado que nos indica que los trabajadores están involucrados con el proceso presupuestario, acción que contribuye a la mejora de la calidad del servicio, según opinión de los usuarios.

El nivel alcanzado de la variable presupuesto público, es alto, representa el 61.45%, lo que nos indica que la gran mayoría de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, están involucrados con la programación, formulación, ejecución y evaluación del presupuesto, lo que constituye una fortaleza de esa Entidad.

El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es intermedio, representa el 69.88%, lo que nos indica, que los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, están satisfechos a nivel medio, con los aspectos tangibles, con el personal, con la confiabilidad y con la empatía, y si esto va creciendo generaría un serio problema en la UGEL.

Existe relación significativa entre la programación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en razón de haber obtenido el valor de significancia de 0.001, lo que nos indica que los trabajadores tienen bien en claro las prioridades para lograr los objetivos, la demanda global de los gastos, que los fondos públicos están disponibles para asegurar la demanda global del gasto, acciones que contribuyen a la mejora de la calidad del servicio.

Existe relación significativa entre la formulación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, en razón de haber obtenido el valor de significancia de 0.002, lo que nos indica que los trabajadores conocen y manejan la estructura funcional programática, las metas presupuestarias, las cadenas de gastos, y que la

programación física y financiera de las actividades y proyectos están registrados correctamente, acciones que contribuyen a la mejora de la calidad del servicio.

Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, lo que nos indica que La UGEL compara permanentemente la programación del compromiso anual y la programación presupuestaria multianual, que cuenta con el crédito presupuestario disponible y libre de afectación, los compromisos, responden a acuerdos previamente autorizados, que los pagos se realizan luego de haber recepcionado los bienes y la prestación de servicios, y están debidamente devengados y registrados en el SIAF, acciones que contribuyen a la mejora de la calidad del servicio.

No existe relación significativa entre la evaluación presupuestal y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, lo que nos indica que la UGEL no analiza los logros obtenidos a nivel de sus objetivos estratégicos institucionales, no analiza las variaciones físicas y financieras, relacionándolo con el presupuesto aprobado, la evaluación no realiza, sobre la base de la ejecución de los ingresos, egresos, metas y las modificaciones presupuestarias, la evaluación no ha permitido identificar problemas que afectan el logro de objetivos prioritarios, y no aplica medidas correctivas para superar la gestión presupuestal, acciones que le permiten guardar una relación significativa con la calidad del servicio.

3.1.5. Recomendaciones

La Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, debe hacer de conocimiento los resultados de la investigación a todos sus trabajadores y a la comunidad educativa en general, acción que podría generar efectos positivos de motivación, toda vez que el buen manejo presupuestario de los trabajadores, de acuerdo a la opinión vertida por los usuarios está logrando una relación significativa con calidad del servicio, esto debe empoderarlo a los trabajadores para seguir conservando esta relación significativa.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, debe comunicar a los trabajadores que el manejo del presupuesto se encuentra en un nivel alto, asimismo en los próximos procesos programación y formulación de presupuesto, debe involucrar a la mayor cantidad de trabajadores, con el propósito de mantener e incrementar el nivel, acción que fortalecerá la gestión y coadyuvará hacia el logro del nivel óptimo.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, debe crear estrategias de mayor acercamiento a sus usuarios, con el propósito de involucrarlos en el manejo del presupuesto, de esta manera se estaría fortaleciendo la gestión, en consecuencia, lograr que la mayor parte de ellos se sientan comprometidos con la problemática y la solución, acción que mejorará la satisfacción de la mayoría de los usuarios.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, debe seguir capacitando a sus trabajadores sobre el proceso de programación del presupuesto, ya que esta acción les permitirá conocer las prioridades para lograr los objetivos, conocer la demanda global de los gastos, y que estén conscientes de la disponibilidad de los fondos públicos para asegurar la demanda global del gasto, consecuentemente esta acción permitirá conservar la relación significativa con la calidad del servicio.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, aunado al proceso de programación, también debe continuar capacitando a sus trabajadores

en temas de formulación del presupuesto, con el propósito de convertirles en expertos en manejo de la estructura funcional programática, manejo de las metas presupuestarias, cadenas de gastos, y al registro de la programación física y financiera de las actividades y proyectos en el sistema presupuestario, acción que contribuirá a la conservación de la relación significativa con la calidad del servicio.

También, la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo debe capacitar en temas de ejecución presupuestal, con el propósito de fortalecer los conocimientos de los trabajadores, en temas de programación del compromiso anual y la programación presupuestaria multianual, asimismo en temas de manejo de crédito presupuestario, en manejo del SIAF, acción que le permitirá conservar e incrementar la relación significativa con la calidad del servicio percibido por los usuarios.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, debe tomar con bastante responsabilidad el tema de la evaluación, ya que es el único factor que no guarda relación significativa con la calidad del servicio, entonces debe capacitar a los trabajadores, con el propósito de fortalecer sus conocimientos en temas de evaluación de logros estratégicos institucionales, ejecución de ingresos, egresos, metas y las modificaciones presupuestarias, asimismo para identificar problemas que afectan el logro de objetivos prioritarios, acción que podría revertir la relación no significativa entre la evaluación y la calidad del servicio percibida por los usuarios.

3.1.6. Anexos

- Fuentes de información

Abanto , J. (2011). *Plan de mejora del servicio educativo mediante el uso de herramientas de calidad en una institución privada de nivel medio (Tesis de título, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima Peru)*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/299994/3/JAbanto.pdf>

Andyaless. (2017). *Definicion de proyecto segun autores*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://www.clubensayos.com/Espa%C3%B1ol/DEFINICION-DE-PROYECTO-SEGUN-AUTORES/3891810.html>

Arias , G. (2012). *Definiendo los Alcances de la Investigación*. Recuperado el 10 de Octubre de 2017, de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf

Baker, L. y. (2006). *Concepto*. Recuperado el 25 de Junio de 2016, de <http://fcasua.contad.unam.mx/2006/1230/docs/unidad5.pdf>

Balia. (2015). Recuperado el 27 de Julio de 2017, de https://fundacionbalia.org/campanya.html?gclid=EAIaIQobChMI8P2Nga2p1QIVRDaBCh367gAhEAAYAiAAEgLd1fD_BwE

Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *BID y Unesco: urge atender deficiencias en infraestructura escolar para promover la calidad de aprendizajes en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 27 de Julio de 2017, de <http://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2017-03-13/educacion-con-infraestructura-basica,11737.html>

Becerra , R. (2009). *Investigar el uso de los P.P.B.S*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://rigobertobecerra.tripod.com/LOSPPBS.htm>

- Boscan, A. (2013). *Características del Método Científico y Tipos de Método Científico*. Recuperado el 30 de Julio de 2017, de <http://epistemologia20.blogspot.pe/2013/01/caracteristicas-del-metodo-cientifico.html>
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.2012 (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú)*, Recuperado el 28 de Julio de 2017, de, http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4994/1/Chuque_ma.pdf
- Cisneros , M. (2015). *el presupuesto por resultado en la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas en el período 2012-2014 (Tesis para título, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú)*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de [file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/Magali_Cisneros_Tesis_Titulo_2016%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/Magali_Cisneros_Tesis_Titulo_2016%20(1).pdf)
- Colina, L., & Cubillán, A. (2012). *La planificación presupuestaria en universidades públicas*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/1681/3489>
- Daniel. (2010). *Consideraciones sobre la inquietud*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://www.recursosdeautoayuda.com/consideraciones-sobre-la-inquietud/>
- Definicion. (2017). *Definición de actividad*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <http://www.definicion.org/actividad>
- Definición ABC. (2017). *Definición de Instalación*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://www.definicionabc.com/general/instalacion.php>
- Delgado , I. (2013). *“avances y perspectivas en la implementación del presupuesto por resultados en Perú” (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú)*.

Recuperado el 28 de Julio de 2017, de [file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/DELGADO TUESTA INDER GLEY AVANCES.pdf](file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/DELGADO_TUESTA_INDER_GLEY_AVANCES.pdf)

Enciclopedia culturalia. (2013). *Definiciones y Conceptos de Capacidad*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://edukavital.blogspot.pe/2013/01/conceptos-y-definicion-de-capacidad.html>

Escobar , D., & Hermoza , G. (2015). *El presupuesto por resultados en la calidad del gasto público de la unidad ejecutora de la Dirección Regional de Salud Huancavelica -Año 2014 (Tesis para título, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú)*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/70/TP%20-%20UNH%20 ADMIN.%200066.pdf?sequence=1](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/70/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%200066.pdf?sequence=1)

Euge. (2015). *La importancia de la imagen personal en el trabajo*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <http://oficinaybienestar.com/n/3972/la-importancia-de-la-imagen-personal-en-el-trabajo.html>

Fernández , L. (2007). *¿Cómo se elabora un cuestionario?* Recuperado el 30 de Julio de 2017, de <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha8-cast.pdf>

Fernandez, A. (2016). *MEP registra la mayor subejecución de fondos de los últimos ocho años*. Recuperado el 26 de Julio de 2017, de http://www.elfinancierocr.com/economia-y-politica/MEP-registra-subejecucion-fondos-ultimos_0_908909105.html

García , A., & Lamadrid , V. (2007). *Sobre la Confiabilidad*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/332/Confiabilidad.htm>

Garcia, B. (2014). *Programación Presupuestaria*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://prezi.com/o9hum7rzc8n/programacion-presupuestaria/>

- Gehisy. (2010). *Gurús de la calidad: Jan Carlzon*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-jan-carlzon/>
- Giugni, P. (2009). *La ccalidad como filosofia de gestion*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/>
- GUTIÉRREZ , L. (2014). *Evaluación de la ejecución presupuestaria*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21043/1/TESIS.pdf>
- Grupo la Republica. (2016). *Presupuesto 2016 en Educación solo tiene incremento de 0,35%*. Recuperado el 26 de Julio de 2017, de <http://larepublica.pe/imprensa/economia/726887-presupuesto-2016-en-educacion-solo-tiene-incremento-de-035>
- MARTELL , L. (2014). *Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas (Tesis de maestria, Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú)*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/martell_cl_p.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). *“directiva para la programación y formulación del presupuesto del sector público”*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/Directiva_004_2012EF5001.pdf
- Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2016). *La educación en Colombia*. Recuperado el 27 de Julio de 2017, de http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-356787_recurso_1.pdf
- Morcillo. (2010). *Actitud, autores y teorías*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <http://morcicnp.blogspot.pe/2010/12/actitud-autores-y-teorias.html>

- Navarro, C. (2010). *Ejecucion-presupuestaria*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://es.slideshare.net/gabogadosv/ejecucionpresupuestaria>
- Olmedo , P., & Montes, B. (2011). *Evolución conceptual de la Empatía*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/307-1103-1-PB.pdf>
- Orellana, K. (2012). *Filosofía Armand Feigenbaum*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-armand-feigenbaum.html>
- Palacios , L. (2013). *El presupuesto participativo basado en resultados como instrumento para la toma de decisiones en la asignación y ejecución del presupuesto de inversiones de la Municipalidad Distrital de Casa Grande, 2012 (Tesis para título; Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú)*: Recuperado el 28 de Julio de 2017, http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/150/1/PALACIOS_LUIS_PRESUPUESTO_TOMA_DECISIONES_INVERSIONES.pdf
- Palominos, P.-I., Quezada, L.-E., Osorio, C.-A., Torres, J.-A., & Lippi, L.-M. (2015). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <https://ries.universia.net/article/view/1132/1775>
- Paredes, F. (2006). *El presupuesto público aspectos teóricos y prácticos*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://www.serbi.ula.ve/serbiula/librose/pva/Libros%20de%20PVA%20para%20libro%20digital/presupuesto%20publico.pdf>
- Paz, S., & Villanueva, P. (2010). *Aplicación del sistema de calidad world class manufacturing (WCM)*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/577161.pdf>
- Prieto , M. (2012). *Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) "Caso: Lima, Junín y*

Ancash” (Tesis de maestría, Univesridad San Martin de Porres, Lima Perú). Recuperado el 28 de Julio de 2017, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/586/3/prieto_mi.pdf

Rendicion de cuentas. es. (2011). *¿Qué es el presupuesto de ingresos?* Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <http://www.rendiciondecuentas.es/es/informaciongeneral/presupuestoentidades/PresupuestoIngresos.html>

Rodríguez , F. (2009). *Tipos y niveles de investigación científica*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://es.scribd.com/doc/97318021/Tipos-y-Niveles-de-Investigacion-Cientifica>

Rodríguez, J., del Blanco, Á., de Angelis, A., Torrejón, L., & Sanz, A. (2015). *Presupuesto por Programas con enfoque de Resultados en un marco de Planificación*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1422438560-DT_8_completo.pdf

Rodríguez, L., & Utra , M. (2009). *Enfoque de la presupuestación por actividades en el proceso de formación de profesionales en el centro universitario las Tunas*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/rcuh.htm>

Rodríguez, R. (2015). *Presupuesto Base Cero*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/para-no-perderse/presupuesto-base-cero>

Salazar, B. (2016). *Función de pérdida de calidad - Taguchi*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/funcion-de-perdida-de-calidad-taguchi/>

Sanchez, C. (2015). *Formulación de presupuestos*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://prezi.com/ppafanw4c0ls/formulacion-de-presupuestos/>

- Sanhermelando, J. (2016). *Bruselas sitúa a España a la cola de la UE en abandono escolar y eficacia del gasto educativo*. Recuperado el 26 de Julio de 2017, de http://www.elespanol.com/espana/sociedad/20161107/168983275_0.html
- Sausa, M. (2016). *Crece las brechas de inequidad educativa en el Perú*. Recuperado el 27 de Julio de 2017, de <http://peru21.pe/actualidad/crecen-brechas-inequidad-educativa-peru-2243974>
- Solid Converter PDF. (2011). *Dimensiones de la Calidad de Servicio*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de http://www.unac.edu.pe/documentos/organización/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FCA/CONTENIDO.pdf
- Soto, C. (2017). *Comportamiento Humano Psicología: Definición del Comportamiento Humano, y como la Luna puede Afectar el Comportamiento de las Personas*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://psicologosenlinea.net/1688-comportamiento-humano-psicologia-definicion-del-comportamiento-humano-y-como-la-luna-puede-afectar-el-comportamiento-de-las-personas.html>
- Tesis de investigadores. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación. Según autores*. Recuperado el 30 de Julio de 2017, de <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Zapata, M. (2013). *Concepto de desempeño laboral*. Recuperado el 29 de Julio de 2017, de <https://es.scribd.com/doc/172846241/Concepto-de-desempeno-laboral>
- Zárate , J. (2016). *Calidad de servicios para estudiantes de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Recuperado el 28 de Julio de 2017, de [file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/ZARATE_CORDOVA_JENNIFER_CALIDAD_D_E_SERVICIO%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/ZARATE_CORDOVA_JENNIFER_CALIDAD_D_E_SERVICIO%20(1).pdf)

Matriz de consistencia

Título: “El presupuesto público y su relación con la calidad del servicio, en Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema general: ¿Cómo es la relación del presupuesto público y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cómo es la relación de la programación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017?</p> <p>¿Cómo es la relación de la formulación presupuestal y la calidad del</p>	<p><u>Objetivo general:</u> establecer la relación del presupuesto público y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación de la programación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017. - Precisar la relación de la formulación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel 	<p>Hipótesis general: la relación del presupuesto público y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.</p> <p>Hipótesis secundarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La relación de la programación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa. - La relación de la formulación presupuestal y la calidad del servicio, en la 	Presupuesto público	Programación presupuestal	Escala de prioridades
					Metas presupuestarias
					Demanda global de gastos
					Estimación de los ingresos
				Formulación presupuestal	Funciones
					Programas
					Subprogramas
					Actividades
					Proyectos
				Ejecución presupuestal	Programación de los ingresos y los gastos
					Ejecución del ingreso y del gasto
				Evaluación presupuestal	Análisis de la gestión presupuestaria en términos de eficacia y eficiencia
					Identificación de los problemas durante la ejecución
Determinación de las medidas correctivas					
Aspectos tangibles	Instalaciones				
	Equipos				
	Aspectos del personal				
	Materiales de comunicación				
Personal	Disposición				
	Buena voluntad				
	Comportamiento				
	Apariencia física				
Confiabilidad	Desempeño confiable				

servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017? ¿Cómo es la relación de la ejecución presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017? ¿Cómo es la relación de la evaluación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017?	<p>Portillo, 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicar la relación de la ejecución presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017. - Conocer la relación de la Evaluación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017. 	<p>Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La relación de la ejecución presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa. - La relación de la Evaluación presupuestal y la calidad del servicio, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, es significativa. 	Calidad del servicio	Empatía	Inquietud
					Actitud
					Forma de evaluar
					Capacidad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo para conocer a sus usuarios

Instrumento 1: variable presupuesto publico

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con el presupuesto público que administra la UGEL de Coronel Portillo, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La UGEL tiene establecido un orden de prioridades para lograr sus objetivos.					
02	La demanda global de los gastos de la UGEL, asegura el mantenimiento y operatividad de los servicios y funciones que desarrolla.					
03	La estimación de los fondos públicos se encuentra disponible para el financiamiento anual de la UGEL.					
04	La estimación de los fondos públicos determina el monto de la asignación presupuestal de la UGEL.					
05	La asignación presupuestal total, asegura el financiamiento de la demanda global del gasto de UGEL.					
06	La estructura funcional programática muestra las líneas de acción que la UGEL de Coronel Portillo desarrollará durante el año.					
07	Consideras que las metas presupuestarias de las actividades y proyectos de la UGEL, responden a la escala de prioridades establecidas.					
08	Consideras que las actividades y proyectos de la UGEL, consignan la cadena de gasto y fuente de financiamiento correspondiente.					
09	Consideras que los proyectos de la UGEL, están vinculados a sus respectivas categorías.					
10	Consideras que la programación física y financiera de las actividades y proyectos de la UGEL, están registrados correctamente.					
11	La UGEL compara permanentemente la programación del compromiso anual y la programación presupuestaria multianual.					
12	La UGEL cuenta con el crédito presupuestario disponible y libre de afectación, para comprometer un gasto con cargo al presupuesto institucional autorizado					
13	Los compromisos que se realizan de la UGEL, responden a acuerdos previamente autorizados					
14	La fase del devengado de la UGEL se aprueba luego de haberse verificado, la recepción de bienes, prestación de servicios y el cumplimiento de los términos contractuales					
15	Los pagos parciales o totales realizados en la UGEL están debidamente devengados y registrados en el SIAF					
16	La evaluación de la UGEL parte analizando los logros obtenidos a nivel de sus objetivos estratégicos institucionales					
17	La evaluación de la UGEL se analiza las variaciones físicas y financieras, relacionándolo con el presupuesto aprobado					
18	La evaluación de la gestión presupuestaria de la UGEL se realiza sobre la base de la ejecución de los ingresos, egresos, metas y las modificaciones presupuestarias					
19	La evaluación de la gestión presupuestaria de la UGEL le ha permitido identificar problemas que afectaron el logro de objetivos prioritarios					
20	La UGEL ante sugerencias recibidas del proceso de evaluación adopta medidas correctivas para superar la gestión presupuestal					

Instrumento 02: calidad del servicio

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que brinda la UGEL de Coronel Portillo, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	la UGEL, te ofrece una buena infraestructura y ambientes adecuados					
02	El local de la UGEL está ubicado en el lugar adecuado					
03	La UGEL posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación					
04	Los trabajadores de la UGEL muestran una vestimenta agradable					
05	Los trabajadores de la UGEL muestran un trato cordial y buen comportamiento					
06	Los trabajadores de la UGEL, desarrollan sus actividades con actitud positiva					
07	Cuando vas por una consulta a la UGEL los trabajadores ¿te muestran interés en responderlo					
08	Los trabajadores de la UGEL poseen capacidad de respuesta rápida					
09	Los trabajadores de la UGEL muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios					
10	Los trabajadores de la UGEL, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas					
11	Los trabajadores de la UGEL muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza					
12	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la UGEL te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud					
13	Los trabajadores de la UGEL son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos					
14	Las respuestas vertidas por los trabajadores de la UGEL te brindan confianza					
15	Los trabajadores de la UGEL muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta					
16	La UGEL ejecuta el servicio bien a la primera vez					
17	Los horarios de atención al usuario de la UGEL son los adecuados					
18	La UGEL se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario					
19	La UGEL puede hacer suyo tus problemas planteados					
20	En la UGEL se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores					