



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GERENCIA**

**La gestión presupuestaria y su relación con la calidad del servicio de una
entidad pública de Lima Metropolitana 2021**

TESIS

Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

AUTOR

**Gastiaburu Figueroa, Ana Fiorella
(ORCID: 0000-0001-7881- 4758)**

ASESOR (A)

**Lic. Adm. Iraola Real William Hugo
(ORCID: 0000-0001-6458-4285)**

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Gastiaburu Figueroa, Ana Fiorella

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 09912313

Datos de asesor

Lic. Adm. Iraola Real William Hugo

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 10168776

Datos del jurado

Jurado 1: Salazar Fernández, Cosme Homero, 07699211, 0000-0001-7962-9001

Jurado 2: Loarte Ramos, Kleyfer Gliserio, 07539950, 0000-0003-3731-3302

Jurado 3: Salazar Quea, Luis Ricardo, 07197152, 0000-0003-0169-9565

Jurado 4: Velarde López, Leonidas Martín, 07349038, 0000-0001-9269-2726

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

DEDICATORIA

A Dios por estar siempre presente en cada momento de mi vida, por ser el soporte en todo lo que hago, a mi amada hija Astrid por ser la persona que me da cada día el impulso para seguir adelante y la inspiración en mi vida para seguir mejorando como madre, como hija, como mujer, y como persona y a mis queridos padres quienes con su ejemplo me enseñaron el valor del esfuerzo y perseverancia.

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater la Universidad Ricardo Palma; por darme las herramientas para adquirir mayor conocimiento, a los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, quienes me formaron profesionalmente; a mis compañeros del aula a quienes recuerdo con mucho cariño y respeto; y a mi Asesor, porque gracias a sus enseñanzas pude cumplir con el objetivo alcanzado.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado “La Gestión Presupuestaria y su relación con la Calidad del Servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021”, busca validar la relación existente entre la Gestión Presupuestaria y la Calidad del Servicio, en razón que las instituciones públicas manejen adecuadamente el presupuesto como un medio de control de los fondos y recursos, programando los ingresos, gastos y financiamiento utilizando herramientas de evaluación de gestión a través de indicadores que expresen de forma sintética y haciendo que el conocimiento sea más práctico en la realización de las acciones y poder obtener los resultados esperados.

En tal sentido, la presente investigación se ha desarrollado en 6 capítulos, según el orden siguiente:

En el capítulo 1, se describe la realidad problemática de la gestión presupuestaria y su relación con la calidad del servicio en una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, se formula el problema, así como el objetivo general y objetivos específicos, se resalta la importancia del estudio y se especifica el alcance y las limitaciones.

En el capítulo 2, se detalla el marco teórico conceptual, el cual está compuesto por los antecedentes nacionales e internacionales similares a la investigación, las bases teóricas – científicas que comprueban la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio, y la definición de términos básicos que permite la comprensión de la investigación.

En el capítulo 3, se exponen la hipótesis general e hipótesis específicas de la investigación, se detallan la variable independiente, la gestión presupuestaria, y la variable dependiente, la calidad del servicio, así como la matriz de operacionalización de variables y matriz lógica de consistencia.

En el capítulo 4, se presenta el método del estudio, compuesto por el tipo y método de investigación, el diseño específico de investigación, la población y la muestra o participantes, el instrumento de recogida de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, y el procedimiento de ejecución del estudio.

En el capítulo 5, se muestran los resultados y la discusión de la investigación, conformado por datos cuantitativos del cuestionario, el análisis de los resultados de la investigación y discusión de los resultados.

En el capítulo 6, se especifican las conclusiones y recomendaciones

ÍNDICE

Metadatos Complementarios.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INTRODUCCION	vi
ÍNDICE	viii
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE GRAFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPITULO I.....	1
1 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema principal.....	3
1.2.2 Problemas secundarios	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo general.....	4
1.3.2 Objetivos secundarios	4
1.4. Justificación e importancia del estudio.....	4
• Justificación Práctica	5
• Justificación Teórica.....	5
• Justificación Metodológica	5
• Importancia.....	6
1.5. Alcance y delimitaciones	6
1.5.1 Alcance	6

1.5.2 Delimitaciones.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2 MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Nacionales.....	8
2.1.2 Internacionales.....	12
2.2. Bases teórico-científicas.....	15
2.3 Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO III.....	31
3 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	31
3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos.....	31
3.1.1 Hipótesis general.....	31
3.1.2 Hipótesis específicas.....	31
3.2 Identificación de variables y unidades de análisis.....	31
3.3 Matriz de Operacionalización de Variables.....	31
3.4 Matriz lógica de consistencia.....	33
CAPÍTULO IV.....	35
4 MÉTODO.....	35
4.1. Tipo y método de investigación.....	35
4.1.1 Tipo de investigación.....	35
4.1.2 Método de investigación.....	35
4.2 Diseño específico de investigación.....	36
4.3. Población, Muestra o Participantes.....	37
4.4. Instrumentos de recogida de datos.....	38
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	39
4.6. Procedimiento de ejecución del estudio.....	40
CAPITULO V.....	42

5. RESULTADOS Y DISCUSION.....	42
5.1 Datos Cuantitativos.....	42
5.2. Análisis de los Resultados.....	56
5.3. Discusión de Resultados	64
CAPITULO VI	67
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
6.1 Conclusiones	67
6.2 Recomendaciones	68
REFERENCIAS.....	70
APENDICES	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Principio de la Calidad en el Servicio	27
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de Variables	31
Tabla 3 Matriz de Consistencia	34
Tabla 4 Estadística de Fiabilidad del Instrumento de Gestión Presupuestaria	39
Tabla 5 Estadística de Fiabilidad del Instrumento de Calidad del Servicio	39
Tabla 6 Eficacia	42
Tabla 7 Eficiencia	43
Tabla 8 Gestión Presupuestaria	46
Tabla 9 Confianza	47
Tabla 10 Fiabilidad	48
Tabla 11 Responsabilidad	51
Tabla 12 Capacidad de Respuesta	52
Tabla 13 Tangibilidad	53
Tabla 14 Calidad de Servicio	55
Tabla 15 Variable Gestión Presupuestaria y Variable Calidad del Servicio	56
Tabla 16 Dimensión Eficacia y Variable Calidad del Servicio	59
Tabla 17 Dimensión Eficiencia y Variable Calidad del Servicio	62

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1 Eficacia	43
Gráfico 2 Eficiencia	44
Gráfico 3 Gestión Presupuestaria	47
Gráfico 4 Confianza	48
Gráfico 5 Fiabilidad	49
Gráfico 6 Responsabilidad	52
Gráfico 7 Capacidad de Respuesta	53
Gráfico 8 Tangibilidad	54
Gráfico 9 Calidad de Servicio	55
Gráfico 10 Variable Gestión Presupuestaria y Variable Calidad del Servicio	58
Gráfico 11 Dimensión Eficacia y Variable Calidad del Servicio	61
Gráfico 12 Dimensión Eficiencia y Variable Calidad del Servicio	64

RESUMEN

El objetivo general, fue determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Se planteó la hipótesis general, la gestión presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

El tipo de investigación será realizada bajo el enfoque cuantitativo y será de tipo básica y el método de investigación es hipotético-deductivo. Sobre el diseño específico de investigación, es no experimental, de corte transversal y nivel correlacional.

La población está conformada por el personal administrativo y gerencial de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, en la que se efectuará un estudio sobre la relación de la gestión presupuestaria y la calidad del servicio y la muestra fue tomada al personal administrativo y gerencial que consta de 385 colaboradores, y siendo el muestreo probabilístico.

Para obtener los resultados se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario como instrumento de medición, que consta de 29 preguntas.

La conclusión general de la investigación fue que la asignación de recursos financieros que se otorgan a las partidas presupuestales no guardan relación con las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional, debido a que el área financiera no realiza el análisis respectivo, ni considera las actividades programadas en el POI que se encuentran alineados a los objetivos estratégicos, solo ve por conveniente considerar la ejecución histórica para la asignación respectiva, por otro lado las normas presupuestales no son emitidas y/o difundidas a tiempo, lo que genera retraso en la ejecución presupuestal, y en las actividades programadas ocasionando la reformulación de las mismas.

Palabras claves: Gestión presupuestaria, calidad del servicio, mejoramiento continuo.

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between budget management and the quality of service of a public entity in Metropolitan Lima 2021.

The general hypothesis was raised, budget management has a significant relationship with the quality of service of a public entity of Metropolitan Lima 2021.

The type of research will be carried out under the quantitative approach and will be basic and the research method is hypothetical-deductive. Regarding the specific research design, it is non-experimental, cross-sectional and correlational.

The population is made up of the administrative and managerial staff of a public entity of Metropolitan Lima 2021, in which a study will be carried out on the relationship between budget management and the quality of the service and the sample was taken from the administrative and managerial staff that consists of 385 collaborators, and being probabilistic sampling.

To obtain the results, the survey technique was used, with a questionnaire as a measurement instrument, consisting of 29 questions.

The general conclusion of the investigation was that the allocation of financial resources that are granted to the budget items are not related to the activities programmed in the Institutional Operational Plan, because the financial area does not carry out the respective analysis, nor does it consider the programmed activities. in the POI that are aligned with the strategic objectives, it is only convenient to consider the historical execution for the respective allocation, on the other hand, the budget regulations are not issued and/or disseminated on time, which generates a delay in the budget execution, and in the programmed activities causing the reformulation of the same.

Keywords: Budget management, service quality, continuous improvement.

CAPITULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Las organizaciones continuamente deben apoyarse de medios financieros que contribuyan a proteger su patrimonio y rentabilidad ante los distintos elementos que inciden en el ambiente que las rodean, tales como: políticas económicas, políticas cambiarias, inflación, reformas tributarias, entre otros. De tal modo, entre estos instrumentos se destaca el uso de la gestión presupuestaria cuyo propósito es precisar en cantidad e importes de las estimaciones operacionales de una institución durante un tiempo estipulado, tanto en aspectos de planeación, formulación y ejecución a fin de confrontar la realidad con las previsiones planteadas, determinando las fallas y fortalezas que garanticen la eficiencia de sus actividades.

En tal sentido, la gestión presupuestaria estimula la efectividad y control operativo de los ingresos y gastos durante un lapso estipulado, básicamente porque se apoya en una estimación de las necesidades básicas de comercialización, producción o de servicio que contribuirán a maximizar el bienestar de la actividad empresarial en el tiempo. Además, es relevante la participación de todos los niveles organizacionales en su dirección dado que se deben establecer los objetivos estratégicos que regirán el plan operativo que es un componente fundamental de este tipo de herramienta.

Por consiguiente, la idea central de este tipo de gestión radica en emplear el presupuesto como medida de control de los recursos y fondos que una institución posee, utilizando además la tarea de evaluación de la gestión de programas y organismos a partir de la identificación de indicadores que expresen de forma sintética y faciliten el

conocimiento de las acciones realizadas y los resultados obtenidos por las distintas áreas de la Administración (Dirección de Evaluación y Normas Presupuestaria, 2014).

De tal modo, entre estas tareas se destacan los indicadores de eficiencia y eficacia presupuestaria donde cada uno de ellas deben enriquecer el proceso de formulación y facilitar las tareas de evaluación y seguimiento de la ejecución presupuestaria (Dirección de Evaluación y Calidad del Gasto Público, 2019). Por tanto, estos indicadores estimularan en las organizaciones a producir, prestar y analizar datos vinculados a su desempeño para alcanzar las metas propuestas.

En tal sentido, la gestión de presupuesto se ajusta principalmente a las entidades públicas que requieran de este medio de gerencia, de acuerdo con la actividad que realicen (comercial, industrial o de servicio). Para el caso de las empresas de servicio, éstas deben promover una actividad en particular que requerirá de materiales, insumos, gastos de personal y otros costos indirectos necesarios para el bienestar de los usuarios a los que está dirigido el objeto social de estas entidades brindando calidad del servicio.

Por tanto, la calidad del servicio comprende el conjunto de actividades y comportamientos de un servicio, de modo que el resultado en la prestación de este tipo de actividad a realizar contribuirá a determinar si el cliente se encuentra satisfecho o no, dado que no se puede apreciar con los sentidos antes de ser adquirido (Villalba Sánchez, 2013). Respecto a este término las empresas deben hacer mucho énfasis en su evaluación a fin de ganar más usuarios, brindando un mayor bienestar evitando los altos costos.

Por tal motivo, una entidad pública entre sus funciones destaca monitorear las condiciones de operación de los centros de salud adscritos a su dependencia, por tanto debe revisar los informes técnicos de seguridad de edificaciones elaborados por las municipalidades, a partir de los cuales se clasifican y define los niveles de intervención en su infraestructura para garantizar su funcionalidad. De tal modo, cuenta con un sistema de presupuesto ajustado a cubrir las necesidades primordiales a fin de garantizar el bienestar social a los colectivos que requieran este servicio.

Sin embargo, ha generado deficiencias en su gestión presupuestaria puesto que en algunas oportunidades los ingresos no son suficientes para abonar los gastos relacionados a las operaciones de esta institución, repercutiendo en el pago de materiales, suministros, sueldos y servicios profesionales que se requieren para una óptima calidad del servicio. Por tal razón, de seguir esta situación, dicha entidad pública pudiera no ofrecer los niveles deseado de calidad en las funciones que desempeña, ocasionando retrasos en los informes técnicos de seguridad de edificaciones que soliciten las municipalidades para su funcionalidad.

Por tal motivo, la investigación pretende caracterizar y analizar la gestión presupuestaria y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021 con el propósito de determinar las fallas y anomalías que estén obstaculizando la estimación de los recursos y fondos necesarios para la ejecución de los informes técnicos de seguridad de edificaciones elaborados por las municipalidades.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿En qué medida la gestión presupuestaria se relaciona con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?.

1.2.2 Problemas secundarios

¿De qué manera la eficacia del presupuesto se relaciona con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?

¿De qué manera la eficiencia del presupuesto se relaciona con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

1.3.2 Objetivos secundarios

Describir la eficacia presupuestaria y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Determinar la eficiencia presupuestaria y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

1.4. Justificación e importancia del estudio

La investigación se enfocará en la importancia de la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021. Por tanto, en el aspecto social, la investigación fomentará en la organización antes señalada, la utilización óptima de la gestión presupuestaria a fin de optimizar la calidad del servicio para la ejecución de los informes técnicos de seguridad de edificaciones elaborados por las municipalidades, esta tendrá impacto en el entorno inmediato que la rodea y que se verá favorecido por la expansión de las operaciones que realiza.

- **Justificación Práctica**

En el aspecto práctico la investigación tendrá como propósito efectuar aportes que permitan establecer avances en la gestión presupuestaria y calidad del servicio que fomenta la institución. Por tal motivo, se espera que estos progresos no solo resulten ventajosos para esta organización, sino que además los profesionales del área administrativa y gerencial que laboren en el sector público u otros puedan optimizar el manejo de la gestión presupuestaria, en sus dimensiones de eficiencia y eficacia presupuestaria a fin de alcanzar una administración eficiente de los recursos y fondos que perciben a corto y largo plazo a partir de los aportes realizados al tema en este estudio.

- **Justificación Teórica**

En relación al aspecto teórico, el estudio se sustentará en las teorías existentes sobre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio, toda vez, que ya existen desarrollos previos en relación a esta materia, de esta forma, se espera que los hallazgos derivados a partir de los resultados del presente trabajo, puedan acrecentar la comprensión de los temas antes expuestos y fijar de este modo parte del acervo teórico, que puede ser apreciado por otros investigadores, para la ejecución de trabajos posteriores, considerando que el mismo, constituye un área de investigación aún en expansión.

- **Justificación Metodológica**

Por último, desde el punto de vista metodológico, se espera, que las herramientas, técnicas e instrumentos que se manejen en el presente trabajo, sirvan de base para otros investigadores un marco metodológico de referencia, siendo una fuente de consulta, para el desarrollo de trabajos de investigación en la materia para el futuro.

- **Importancia**

El progreso de la investigación consentirá a mejorar el manejo de la gestión presupuestaria, disminuyendo la probabilidad de errores en la ejecución de operaciones asociadas a la calidad del servicio que presta esta institución u otra. De igual modo, a través de la eficiencia y eficacia presupuestaria se podrá proporcionar las garantías suficientes para el manejo correcto del dinero y demás recursos financieros con seguridad operacional en un lapso estipulado

Así mismo, respetando el aspecto metodológico que corresponde y haciendo uso de técnicas y herramientas se llevará a cabo la verificación de las hipótesis y supuestos básicos a plantearse para poder constatar con otras investigaciones vinculadas al presente estudio y que fomente la disminución de vacíos en el marco investigativo.

1.5. Alcance y delimitaciones

1.5.1 Alcance

El alcance de esta investigación residirá en permitir concientizar a los profesionales del área administrativa y gerencial, sobre la importancia del uso de la gestión presupuestaria y la calidad del servicio

El presente estudio analizará una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, por tanto, la administración de este tipo de organizaciones debe adquirir un compromiso con los fondos y recursos que utilizan, empleando mecanismos de planificación, ejecución y control como los sistemas de presupuesto en las actividades de servicio público que desarrollan.

1.5.2 Delimitaciones

Las limitaciones de la investigación son el conjunto de inconvenientes que pueda presentarse en el camino del investigador para la ejecución de su proyecto desde sus inicios hasta la futura culminación, éstas trascienden conforme con el nivel problemático del tema de estudio, siendo un área más notable que otras, de manera tal, se precisan las siguientes:

- **Delimitación Espacial**

La investigación se lleva a cabo en el Departamento de Lima de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021

- **Delimitación Social**

La investigación abarca a los profesionales del área administrativa y gerencial que laboren en una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

- **Delimitación Temporal**

La investigación se realizó en un periodo de seis meses, desde Octubre del 2021, hasta el mes de Marzo del 2022.

- **Línea de Investigación**

La presente investigación se enmarca en la línea de Globalización, Políticas Económicas y Comerciales, Mercados Financieros y Competitividad.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nacionales

(Aquino Camarena, 2019) presentó la tesis titulada “Gestión presupuestaria para mejorar la asignación y distribución de recursos en la Municipalidad distrital de Yauli – Jauja”. Tuvo como propósito determinar la gestión presupuestaria que mejoraran la asignación y distribución de recursos tomando como referencia a la municipalidad distrital de Yauli. La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población y muestra estuvo definida por 8 jefes de las áreas de presupuesto y administrativas de la municipalidad. Las técnicas de recolección de datos fueron el análisis documental y la encuesta, mientras que los instrumentos de recolección de datos fueron las fichas de registro y el cuestionario.

Por tanto, entre las conclusiones se resaltó que la gestión presupuestaria en la municipalidad sobre la ejecución presupuestal por categoría 2017, que la población beneficiada fue el 80% equivalente a 1,083 pobladores, atendidos con la dotación de bienes y servicios con los proyectos formulados en dicho año. Mientras que la programación en programas presupuestales como el programa articulado nutricional, beneficia a 174 personas, con una ejecución de gastos de S/ 900.00 y atendiendo a un 12% de la población, no cumpliendo con lo que busca solucionar el presente programa.

(Saavedra Valera, 2018) presentó la tesis de maestría titulada “Gestión presupuestaria y su relación con el planeamiento estratégico en la U.E. Hospital II-2

Tarapoto 2018". Tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión presupuestaria y el planeamiento estratégico en la institución mencionada. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica y nivel correlacional. La población y muestra se conformó por un total de 80 administrativos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Por consiguiente, entre las conclusiones se resaltó que existe una relación significativa entre las variables gestión presupuestaria y la planeación estratégica, siendo fundamentada por la prueba estadística de Rho de Spearman cuyo valor de "p" fue menor a 0.005 y el coeficiente de correlación de 0.658. En tal sentido, la gestión presupuestaria se relaciona de forma positiva y media con el planeamiento estratégico en la U.E. hospital II-2 Tarapoto 2018. Por tanto, se puede decir que, a una mejor gestión presupuestaria, mayor será el planeamiento estratégico en dicha organización.

(Payano Negrón, 2018) presentó la tesis titulada "Gestión del presupuesto por resultados y su relación con la calidad del gasto público en la unidad ejecutora 004: Marina de Guerra del Perú". Tuvo como propósito establecer la relación entre el presupuesto de resultado con la calidad del gasto. En tal sentido el tipo de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 125 trabajadores involucrados en las fases del proceso presupuestario. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Por consiguiente, entre las conclusiones se resaltó que existe una relación significativa entre las variables gestión de presupuesto por resultados y calidad del gasto,

debido a que en las actividades desarrolladas por la Marina de Guerra del Perú buscan la eficacia y alcanzan la eficiencia, y los programas presupuestales para que exista un mejor desempeño requieren de presupuesto asignado mediante una partida presupuestal, para lo cual deberán realizar el sustento ante el Ministerio de Economía y Finanzas para el logro de los objetivos trazados

(Solano Chumpitaz, 2018) presentó la tesis de maestría titulada “El planeamiento en la gestión presupuestaria del ejercicio fiscal 2017 en la Municipalidad de San Isidro”. Tuvo como propósito demostrar la incidencia del planeamiento sobre la gestión presupuestaria. En tal sentido, el tipo de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 61 funcionarios y empleados de la municipalidad. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Finalmente, entre las conclusiones se demostró que el planeamiento incidió fuertemente entre el 85.7% y el 86.1% en la gestión presupuestaria de la Municipalidad de San Isidro en el ejercicio fiscal 2017 (Cox y Snell =.857, Nagelkerke = .861).

(Blanco Lopez Tanny Carol, Orellana Rivera Yodna Cecely, 2016) presentaron la investigación titulada “La gestión presupuestaria de la dirección regional de educación de Áncash y su incidencia en los servicios educativos en el nivel primario del distrito de Huaraz ejercicio 2015”. Tuvo como finalidad analizar la incidencia de la gestión presupuestaria, en los servicios educativos en el nivel primario del distrito de Huaraz 2015. La investigación fue de tipo aplicada y descriptiva. La población estuvo definida por 60 funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ancash y 252 docentes, directores y subdirectores de los colegios estatales a nivel del distrito de Huaraz, obteniendo como muestra 52 servidores de la Dirección Regional de Educación de Ancash y 152 directores,

subdirectores y docentes. Las técnicas de recolección de datos fueron la revisión documental y la encuesta, mientras que los instrumentos de recolección de datos fueron: la ficha textual y el cuestionario.

Por consiguiente, entre las conclusiones se destacó que la gestión presupuestaria de la Dirección Regional de Educación de Ancash ha incidido en forma regular en los servicios educativos en el nivel primario del distrito de Huaraz ejercicio 2015, puesto que los funcionarios no cuentan con información presupuestaria, ni experiencia, por consiguiente la gestión en el manejo de las fases presupuestales de la gestión presupuestaria repercute en la gestión pedagógica que engloba una serie de actividades a desarrollar como son los recursos educativos y condiciones físicas adecuadas para el personal y población estudiantil, lo cual no permite un mayor análisis de las causas, considerándose una limitación para el logro de los objetivos.

(Díaz Zuñiga, 2016) presentó la tesis de maestría titulada “Calidad de Servicio en la Supervisión de Obras en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria”. Tuvo como propósito determinar el nivel de calidad del servicio en la supervisión de obras en la oficina de infraestructura penitenciaria. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo básica. La población y muestra se conformó por 30 trabajadores de la Oficina de Infraestructura Penitenciaria. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Se concluyó que el nivel de la Calidad del Servicio percibido en la supervisión de obras en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria alcanza un nivel bueno que representa un 60%.

2.1.2 Internacionales

(Herrera Vargas, 2018) presentó la investigación titulada “Estudio de la gestión de calidad del servicio al cliente en el hospital de especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón 2017-2018”. El tipo de investigación fue de enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, además, fue de diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por los pacientes que frecuentan la entidad. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Por consiguiente, entre las conclusiones se resaltó que el usuario no siente confianza en cuanto a las inquietudes que presenta, observa que los esfuerzos están centrados en el mejoramiento de la infraestructura, en la contratación de personal asistencial y administrativo, en la repotenciación de las áreas quirúrgicas, sin embargo internamente hay un clima laboral inadecuado debido a que no se respetan los turnos de los profesionales de la salud, no se realiza una adecuada programación de las citas médicas, ni capacitaciones al personal en general en la atención al cliente, ocasionando con ello la falta de compromiso y sensibilidad de los trabajadores para dar una atención con calidad y calidez y en los clientes genera la desconfianza.

(Galarza Pérez, 2016) presentó la tesis de maestría titulada “Propuesta de acciones para mejorar la gestión del presupuesto del gobierno autónomo descentralizado provincial del Guayas”. Tuvo como finalidad determinar la incidencia de la gestión del GAD Provincial del Guayas, en la generación de ingresos propios, en la recaudación y concepción de nuevos recursos para el periodo 2011-2015. El tipo de investigación fue cuantitativa y cualitativa. La población y muestra estuvo integrada por las direcciones

provinciales que generan ingresos por autogestión. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta y la revisión documental, mientras que los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario y los estados e informes financieros de los años mencionados.

Por consiguiente, entre las conclusiones se determinó que la gestión administrativa es muy deficiente, debido a que las áreas administrativas generan o recaudan los ingresos por cuenta propia, siendo una de las falencias administrativas que adolecen en la gestión del presupuesto, además que no existen proyectos de innovación en lo administrativo, tributario y legal repercutiendo en las tasas de crecimiento de los ingresos, que se mantiene reducida durante el periodo de análisis de la presente investigación, sin embargo las dependencias al realizar dicha actividad han identificado las posibles medidas correctivas a la deficiencia encontrada, todo ello ocurre porque no cuentan con un adecuado instrumento de gestión en el cual se despliegue las estrategias a emplear para que los ingresos de autogestión se incremente.

(Cobeña Espinoza Félix Alfredo, Velastegui Quiñonez Reina de Lourdes, 2016) presentó la investigación titulada “Como mejorar la calidad del servicio de la empresa Siccontactcenter, a través de la implementación de un manual de procedimientos”. Tuvo como propósito analizar el servicio que brinda la empresa Siccontactcenter ubicada en la ciudad de Guayaquil. El tipo de investigación fue de tipo básica y nivel descriptivo; además, fue de diseño no experimental. La población y muestra estuvo definida por 138 empleados de la empresa mencionada. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Se concluyó que la empresa Siccontactcenter no cumple con un adecuado servicio al cliente que brindan los gestores telefónicos, lo que ocasiona que se registren constantes quejas por parte de las organizaciones contra el personal que labora en el Call Center, por el mal servicio prestado, además se evidencia que el problema radica en el Área de Operaciones quien tiene a su cargo a los gestores antes mencionado, por no contar con un manual de procedimientos en el cual se detallen las actividades que deben llevar a cabo al momento de atender o realizar llamadas de la cartera de cliente, con el fin de lograr la confianza, reputación y el mejoramiento continuo de la calidad.

(Loor Cevallos, 2015) presentó la investigación titulada “Gestión presupuestaria del sistema nacional de las finanzas públicas (SINFIP)”. Tuvo como propósito analizar los indicadores de gestión presupuestaria del SINFIP. La investigación fue de tipo cuantitativa y diseño no experimental. La población y muestra estuvo formada por el Sistema Nacional de las Finanzas Públicas. La técnica de recolección de datos fue la revisión documental, mientras que los instrumentos de recolección de datos fueron el presupuesto General del Estado, Ingresos, Gastos, Instrumentos presupuestarios, Ciclos presupuestarios y el Sistema de Planificación de las Finanzas Públicas (SNDPP).

Por tanto, entre las conclusiones se destacó que el cumplimiento de los procedimientos del SINFIP (política fiscal, programación fiscal, presupuesto general del estado, etc.) favorece la gestión presupuestaria en todos estos indicadores presupuestarios además vale la pena indicar que las diferentes etapas del ciclo presupuestario son otro factor que ayuda a la programación anticipada del presupuesto así como para ayudar a tomar decisiones, a valorarlas, aprobarlas, medirlas, controlarlas y ejecutarlas.

2.2. Bases teórico-científicas

2.2.1 Gestión presupuestaria

La gestión presupuestaria se origina con el planeamiento y constituye un sistema que interrelaciona todos los sectores de la empresa, y cuantifica su accionar a partir de las premisas que establece la Gerencia, para convertirlas en una serie de procedimientos que, una vez realizados, deben tender al cumplimiento de esos mandatos base que componen las metas establecidas (Ferraro, 2014)

Por otro lado, la gestión presupuestaria se define como la práctica de la dirección de una organización o administración predestinada a definir en volumen y en valor las previsiones de operatividad de la organización en el plazo de un año y posteriormente a seguirlas en vías de realización mediante una permanente confrontación entre previsiones y realizaciones, se apoya en la estructuración de la organización en centros de responsabilidad (Albacete, 2018) . En tal sentido, se define como la metodología que emplea una institución para planificar y evaluar los sistemas presupuestarios con que cuentan, en cada una de sus etapas desde la formulación, ejecución y evaluación, como también a través de la implementación de indicadores de eficiencia y eficacia presupuestaria, a fin de poder alcanzar las metas en los lapsos establecidos.

2.2.2 Sistema presupuestario

Los sistemas presupuestarios forman parte de la gestión presupuestaria, especialmente por la forma de materializar la información monetaria de una organización en un momento determinado. Al respecto, (Burbano Ruíz, 2005) señala “conjunto coordinado de previsiones que permiten conocer con anticipación algunos resultados

considerados básicos por el jefe de la empresa” (p.16).

De igual manera, (Bravo Santillán Maria de la Luz, Lambretón Torres Viviana, Marquez Gonzalez Humberto, 2010) fija que “un presupuesto es un plan de acción que, en ciertas condiciones, se espera que sea ejecutado en el futuro. Este plan puede cubrir las actividades de ventas y mercadotecnia, así como las de producción, recursos humanos y finanzas” (p.11). Por tanto, es un medio en el cual se expresan las operaciones financieras en concordancia con los instrumentos de gestión como el Plan Estratégico, el Plan Operativo, así como el Presupuesto Inicial de Apertura de una organización en un periodo establecido y detallados en partidas presupuestales identificables para las áreas como abastecimiento, ventas, producción, inversiones financieras entre otras, a fin de que exista una adecuada administración de los fondos necesarios para el desarrollo de actividades de una entidad.

2.2.3 El presupuesto y la gerencia estratégica

(Burbano Ruíz, 2005) La productividad y la eficiencia se traducen en una buena planificación que usan las organizaciones para que se materialicen en utilidades monetarias, a través de recursos disponibles siendo uno de ellos el presupuesto, que empleado de manera eficiente, genera beneficios.

El presupuesto es el medio mediante el cual las organizaciones obtienen utilidades y, cumplimiento de sus responsabilidades:

- ✓ Buscan obtener rendimiento sobre el capital invertido.
- ✓ Las fases de planificación, ejecución, control y evaluación que intervienen para

la elaboración y/o adquisición de bienes y servicios deben estar alineados a los objetivos de las organizaciones, mediante la delegación de autoridad y responsabilidades encomendadas

- ✓ Al establecer acciones, éstas deberán ser evaluadas su cumplimiento y replantearlas cuando no se cumpla las metas que justificaron su ejecución.

Las empresas deben contar con presupuesto para la operatividad de sus negocios, y ante cualquier decisión a tomar debe estar consultada previamente, discutida y analizada por los accionistas, es así como utilizan los fundamentos del presupuesto, sin que este implantado como sistema.

2.2.4 El presupuesto y la planeación estratégica

(Burbano Ruíz, 2005) además indica que es importante que las organizaciones se fijen un futuro alcanzable y su razón de ser, para lo cual deberán realizar un diagnóstico situacional del entorno, así como las condiciones internas de la organización estableciendo estrategias a implementar y fijar los objetivos que permitirán definir las metas, la asignación presupuestal para la realización de las acciones y con una exhaustiva evaluación, seguimiento y control a través de los sistemas de información periódicas, así como de las responsabilidades desempeñadas.

Para la elaboración del planeamiento estratégico y cumplimiento de la programación, formulación, y preparación intervendrán los líderes de la alta dirección así como todos los niveles de la organización, el éxito permitirá una adecuada ejecución de las acciones necesarias para lograr la eficiencia y productividad.

Los presupuestos se expresan financieramente a través de los resultados esperados y en un tiempo para toda la organización, cuyo pronóstico y fidelidad determinara si la planeación es un éxito o fracaso, para lo cual deberá estar bajo el control de un sistema de presupuesto en el cual tendrá información de partidas presupuestales y los movimientos financieros respecto a operaciones, insumos producidos y los resultados de estos reflejados en la situación financiera o realizar un replanteamiento de las estrategias y seguimiento de los acuerdos exigidos por tales replanteamientos.

2.2.5 Etapas de la gestión presupuestaria

En relación a las etapas del presupuesto según (Burbano Ruíz, 2005) establece que “en la aplicación del presupuesto como herramienta de planeamiento y control, deben considerarse las etapas siguientes en su preparación, cuando se tenga implantado el sistema o cuando se trate de implementarlo” (p.48). Por tanto, éstas se describen de la siguiente manera:

1. **Planeación:** En esta etapa se formulan las actividades operativas de manera articulada al presupuesto y en concordancia con el planeamiento estratégico y táctico que es el resultado de un trabajo participativo por cada nivel funcional de una organización, siendo dinámico y factible de ser actualizado de acuerdo a las tendencias y escenarios del entorno al momento de la toma de decisiones.
2. **Formulación:** En esta etapa se prepara de forma analítica el presupuesto parcial de cada nivel funcional de una entidad, detallándose las partidas presupuestales según la operatividad de cada unidad orgánica por ejemplo para

las adquisiciones y/o gastos en bienes, servicios, personal, producción, ventas, etc., con el fin de poder contemplar la necesidad real de estas unidades ejecutoras.

3. **Aprobación:** Una vez que se haya incluido en el sistema de presupuesto por parte del área responsable, éstos pasaran a aprobarse entregándose un informe especializado en el cual se detalla toda la información relacionada a las áreas usuarias, con conclusiones y recomendaciones respectivas, para que la alta gerencia realice la revisión y para proceder a ajustarlo, publicarlo y difundirlo.
4. **Ejecución y coordinación:** Esta etapa se pone en marcha los planes con el compromiso de todo el personal de la organización y bajo la dirección de un jefe que estimulara a su personal a alcanzar los objetivos y/o proyectos trazados a través de estrategias puestas en marcha para alcanzar las metas establecidas.
5. **Control y Evaluación:** En esta fase se visualiza y realiza el seguimiento de la puesta en marcha del presupuesto, producto de las actividades a desarrollar por parte de las unidades orgánicas, expresadas en partidas presupuestales, cotejándose los importes presupuestales asignados, los movimientos internos de partidas presupuestales, además se elabora un informe crítico que contempla las variaciones que realizan las áreas que tengan inconvenientes para corregirlas, así como los resultados alcanzados, el comportamiento de las operaciones financieras y las funciones a realizar.

2.2.6 Dimensiones de la Gestión Presupuestaria

El propósito de contar con un sistema de indicadores permitirá que las acciones a realizar en cuanto a asignación presupuestal, de recursos, del gasto en general se encuentren en el marco del principio de transparencia tanto en el manejo como en la toma de decisiones (Dirección de Evaluación y Normas Presupuestaria, 2014) por tanto, entre estos se destacan:

- **Eficacia**

Refleja el grado de cumplimiento en la obtención de los productos o resultados respecto de lo programado en un período determinado (Dirección de Evaluación y Normas Presupuestaria, 2014). La eficacia busca cumplir los objetivos establecidos con el mejor impacto en los servicios prestados en comparación con los resultados esperado.

En general reflejan:

- ✓ Porcentaje de resultado / desvío realizado respecto al solicitado
- ✓ Porcentaje logrado / desvío respecto al Universo (focalización)
- ✓ Porcentaje logrado / desvío respecto de la demanda posible (cobertura)
- ✓ Porcentaje logrado / desvío respecto del problema que se quiere atacar (impacto).

- **Eficiencia**

Mide la capacidad de lograr los objetivos utilizando menos recursos. La eficiencia señala que el Estado hace un uso de los recursos asignados para alcanzar los objetivos deseados (Dirección de Evaluación y Normas Presupuestaria, 2014). Por consiguiente, los indicadores insumo-producto pueden reflejar las siguientes relaciones:

- ✓ Física-Física: tanto el insumo como el producto se expresan en términos reales. (Nº de profesionales de la salud dedicadas en las campañas de vacunación por vivienda visitada contra la COVID - 19).
- ✓ Financiera- Física, valoriza en unidades monetarias un conjunto de insumos para relacionarlos con un determinado producto. (Gasto de material médico utilizado en las campañas de vacunación contra la COVID - 19).
- ✓ Física-Financiera, cuando los productos son no cuantificables este indicador relaciona la cantidad de unidades físicas de un insumo con el monto total requerido para su producción. (Número de científicos por cada \$100.000 en gastos de investigación y desarrollo).
- ✓ Financiera-Financiera, valoriza en unidades monetarias los insumos para relacionarlos con el monto requerido para la producción de bienes y servicios. (relación entre las actividades programadas en el plan operativo de una organización y los gastos relacionados con la adquisición de bienes y servicios en razón a la necesidad).

Por tal razón, es necesario para la aplicación de este indicador que las áreas realicen una adecuada formulación de requerimientos expresado en cantidades y costo, articulado a la normatividad vigente, ubicación espacial y según su realidad existente, con el fin de alcanzar los resultados esperados, que sea dinámico y factible de ser actualizado de acuerdo a las tendencias y escenarios del entorno.

2.2.7 Calidad del servicio

La calidad del servicio constituye uno de los elementos más relevantes para garantizar la permanencia de las entidades en el mercado determinando el grado de

satisfacción de un usuario al utilizar un servicio (SCM MEDIA PARTNER LOGISTER, 2018). Al respecto, (Hernández de Velazco Judith, Chumaceiro Ana Cecilia, Atencio Cardenas Edith, 2009) señalan que “es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio” (p.460).

De tal manera, comprende el conjunto de actividades y comportamientos de un servicio, sin embargo, debe medirse por la apreciación de los clientes en cuanto a las características que lo describen, para que lo sigan utilizando y lo recomienden a otros usuarios.

Respecto a este término las empresas deben hacer mucho énfasis en su evaluación a fin de ganar más clientes, incrementar sus ventas y evitar altos costos de publicidad.

2.2.7.1 Precusores de la Calidad Total

Según (Maldonado, 2018), señala que existieron muchas figuras de líderes que se anticiparon al término de calidad y que han desarrollado este conocimiento enfocado a la vida y al desempeño de sus actividades a lo largo de todo este tiempo

Edward W. Deming (1900 – 1993)

(Maldonado, 2018) afirmó que Deming desarrollo 14 puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de productividad y competitividad, creo un sistema de control estadístico, herramienta que permite identificar las causas sistémica y causas especiales, para evitar que el producto que se produzca cuente con una mínima variación o sin defectos.

Para el autor el problema radica en los sistemas y no en el recurso humano, por ello los sistemas deben contar con el mantenimiento y control necesario para actuar oportunamente y evitar artículos de mala calidad.

Joseph M. Juran (1904-2008)

(Maldonado, 2018) señala que Juran desarrolló su conocimiento en el área de administración de la calidad total mediante el mejoramiento continuo en todas las funciones de una empresa y su aporte está orientado a los aspectos técnicos, que va más allá de un control estadístico de proceso.

Juran está dispuesto a medirlo todo y se basa en sistemas y técnicas para la resolución de problemas, considerando que para lograr la calidad, se deben establecer metas y el compromiso de la Gerencia en conseguirla, a través de las dimensiones de planificación, organización y control.

Asimismo, el producto terminado deberá contener características particulares como diseño, conformación, disponibilidad, seguridad, uso práctico y el punto de vista del cliente.

Armando V. Feigenbaum (1922–2014).

(Maldonado, 2018) Afirma que Feigenbaum manifiesta que la gestión de calidad total abarca a todos los niveles de la organización, así como a los procesos productivos y que contrario al enfoque de inspección y control de procesos, la intervención se debe dar desde la etapa temprana de la producción enfocada la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente.

Creo un sistema administrativo estratégico denominado Company Wide Quality Control (CWQC) que integra los esfuerzos y actividades de los grupos que conforman una organización, como las áreas de marketing, investigación y desarrollo, la manufactura, el servicio al cliente así como las empresas proveedoras de materia prima para la producción, las empresas de distribución de productos y del servicio de postventa, esto conlleva a realizar una gestión óptima de la calidad que satisfacen los requerimientos de los consumidores

Philip B. Crosby (1926-2001).

(Maldonado, 2018) afirma que Crosby señala que los errores en la producción (mala calidad) representan el 20% de los ingresos de una empresa y se puede percibir en todas las dimensiones administrativas, ocasionando alto costo en el mejoramiento de la calidad

La calidad es considerada para el autor como la vacuna para los problemas detectados en el proceso productivo, y se logra a través del cumplimiento de requisitos y no como lo bueno, da mayor énfasis a la motivación y planificación y resta importancia al control estadístico, además considera que la prevención de la calidad es gratuita, y que los derivados de la detección, la corrección y el fracaso producen costos elevados.

Kaoru Ishikawa (1915-1989).

(Maldonado, 2018) afirma que Ishikawa señala que la calidad es una filosofía revolucionaria en la administración de las empresas, que abarca a toda la organización siendo necesario que reestructure las políticas, normas, procedimientos, programas de los procesos internos enfocándolos a los objetivos estratégicos organizacionales, para obtener un control constante de calidad. Además menciona que para realizar un control de la calidad, es necesario mejorar su plan de capacitación en calidad, que permitirá que el

recurso humano se desempeñe mejor con el fin de obtener un producto económico, que sea útil y satisfactorio para el cliente.

Para el autor el aplicar las herramientas de calidad permiten resolver un 95 por ciento de problemas que se producen en el proceso productivo o puestos de trabajo y el 5 por ciento restante quedarían ser resueltas con otras herramientas que puedan resolver situaciones más complejas:

- ✓ Hojas de verificación: recolecta datos que implican la frecuencia utilizada en el proceso, así como las variables y los defectos que atribuyen.
- ✓ Histogramas: visión grafica de las variables
- ✓ Análisis Pareto: identificación, clasificación de problema, y resolución donde nos produzca un mayor beneficio.
- ✓ Análisis de causa y efecto: busca el factor principal de los problemas a analizar.
- ✓ Diagrama de dispersión: definición de relaciones de dos variables y puede incluir una medida cuantitativa de la relación.
- ✓ Graficas de control: Medición y control de la variación de un proceso
- ✓ Análisis de estratificación: clasifica los elementos de una población y las causas del comportamiento de alguna característica.

2.2.7.2 Características de la Calidad

Según (Maldonado, 2018) se refiere a la característica de calidad como la funcionalidad y propiedades que busca o desea comprar el cliente. Este al comprar el producto necesita satisfacer una necesidad, buscando la utilidad que le pueda brindar el

producto y no tanto el producto en sí.

Podemos decir que, cuando adquirimos un producto se busca aquellas características que responden mejor a nuestras necesidades. Este producto para que tenga calidad debe poseer las características que el cliente busca como diseño, apariencia, aquella característica que supera al de la competencia, originalidad y exclusividad en los artículos.

2.2.7.3 Característica del Servicio

Según (Cobeña Espinoza Félix Alfredo, Velastegui Quiñonez Reina de Lourdes, 2016) puntualizan y enumeran las siguientes características de calidad del servicio:

1. Elementos tangibles: se refiere a la infraestructura, equipamientos, recursos humanos, productos (bienes y servicios), estructura orgánica.
2. Confiabilidad: Brindar el servicio correctamente desde el inicio y mantenerlo a lo largo del tiempo.
3. Capacidad de respuesta: se refiere a la eficiencia de la empresa de lograr conseguir un servicio oportuno al cliente.
4. Profesionalidad: conocimiento, experiencia y capacidad requeridas para desempeñar el servicio y obtener su fidelidad.
5. Cortesía: relacionado con el trato cortés, amable, respeto y atención del personal hacia el cliente.
6. Credibilidad: Se debe ser honesto, íntegro y veraz, no se puede engañar, no realizar fraude al momento de ofrecer el servicio
7. Seguridad: el servicio no debe representar peligro o generar dudas, que este conforme a lo establecido al momento de ser usado.
8. Accesibilidad: Se busca crear la necesidad o el esfuerzo del usuario en

solucionar las dudas sobre los bienes o servicios que brinda la organización, a través de los medios o canales de comunicación existentes.

9. Comunicación: brindar información clara, adecuada y correcta que genere confianza en el cliente.
10. Comprensión del cliente: Captar los deseos y necesidades del cliente logrando su confianza.

En razón a estas diez características, el cliente podrá valorar el servicio determinando si es bueno o malo, asimismo, la empresa podrá identificar las deficiencias que se pueda presentar en el servicio para luego realizar mejoras continuas.

2.2.7.4 Principios de la calidad en el servicio

En relación con la norma International Organization for Standardization (ISO copyright office, 2015), se señalan los siguientes principios:

Tabla 1 Principio de la Calidad en el Servicio

Principio	Descripción
Enfoque al cliente.	Las organizaciones se deben a sus clientes y para ello deben entender las necesidades de los actuales y futuros clientes, satisfaciendo sus requisitos y esforzarse en la fidelización de los clientes
Liderazgo.	Los líderes deben buscar que el personal realice sus actividades en cumplimiento de los objetivos organizacionales, estimulando su intelecto mediante la capacitación y valoración de resultados, como consecuencia obtendrá respeto, empatía y empeño en alcanzar las metas programadas.

Enfoque basado en procesos.	Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
Enfoque de sistema para la gestión.	Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
Mejora continua.	La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.	Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Fuente: Datos de la propia investigación

2.2.7.5 Dimensiones de la calidad del servicio

Es significativo reconocer las expectativas de los clientes en relación con la calidad del servicio, generalmente siempre variará, dependiendo de los contextos del problema y de la interacción entre el trabajador y el usuario, por tanto, se destacan los siguientes determinantes:

- **Confianza o empatía:** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario). (Valarie A, Zeithaml A, Parasuraman y Leonard L. Berry, 1993).
- **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Valarie A, Zeithaml A, Parasuraman y Leonard L. Berry, 1993)

- **Responsabilidad:** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad). (Valarie A, Zeithaml A, Parasuraman y Leonard L. Berry, 1993)
- **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido. (Valarie A, Zeithaml A, Parasuraman y Leonard L. Berry, 1993)
- **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Valarie A, Zeithaml A, Parasuraman y Leonard L. Berry, 1993) .

2.3 Definición de términos básicos

- **Calidad:**
Capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según parámetros y bajo ciertas características (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009).
- **Control:**
Es la función restrictiva que comprueba si el desarrollo de las actividades está de acuerdo con la planificación, por tanto, mientras mejor sean los planes definidos, óptimo será el control (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009).
- **Eficacia:**
Es la capacidad de realizar un efecto deseado, esperado o anhelado (La Gran

Enciclopedia de Economía, 2009).

- **Eficiencia:**

Es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009).

- **Gestión:**

Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (es decir sobre un conjunto de actividades), esto puede ser empresarial o personal (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009).

- **Presupuesto:**

Documento en el que se contiene una previsión generalmente anual de los ingresos y gastos relativos a una determinada actividad económica (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009).

- **Riesgo:**

Probabilidad de que cierta situación ocurra (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009).

- **Servicio:**

Actividades con fines específicos para satisfacer necesidades y gustos de los usuarios o clientes de una organización (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009).

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis general

La gestión presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

La eficacia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021

La eficiencia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021

3.2 Identificación de variables y unidades de análisis

3.2.1 Variable Independiente (X): Gestión presupuestaria

3.2.2 Variable Dependiente (Y): Calidad del servicio

3.3 Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 2 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Afirmaciones
Variable Independiente: Gestión Presupuestaria	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Los recursos presupuestales llegan a las unidades orgánicas en el tiempo oportuno y con anticipación. • Los recursos presupuestales permiten ejecutar las compras delegadas de manera satisfactoria.

Variable Independiente: Gestión presupuestaria		<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza la formulación presupuestal consolidando los requerimientos de las unidades orgánicas • Se prevé los recursos necesarios para atender los requerimientos de las unidades orgánicas • La entidad cuenta con procesos idóneos que permita verificar la eficacia de los controles establecidos para mitigar los riesgos
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad asigna el presupuesto necesario para cumplir con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) • Se garantiza el financiamiento para el cumplimiento de las metas relacionadas a la adquisición de bienes y servicios • El presupuesto para la adquisición de bienes se distribuye de acuerdo a los requerimientos por zonas geográficas. • El presupuesto para la contratación de servicios se ejecutan de acuerdo a las necesidades por las unidades orgánicas
Variable Dependiente: Calidad del servicio	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad realiza una adecuada difusión de atención a consultas o reclamos a través de los medios electrónicos existentes. • La entidad cuenta con una adecuada difusión del Texto Único de Procedimientos Administrativos • Los canales de comunicación son adecuados para la atención de requerimientos y/o consultas.
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad desarrolla mejora continua de la operatividad de los procesos internos • En cuanto a la atención al cliente considera usted que los colaboradores brindan un trato amable • Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas formuladas • La entidad cuenta con lineamientos que regulan el cumplimiento de los servicios

Variable Dependiente: Calidad del servicio		brindado por proveedores externos, vinculados a los procesos misionales y estratégicos
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Los colaboradores transmiten confianza cuando se les consulta sobre algún procedimiento existente • Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a sus pares en la resolución de consultas • La entidad se preocupa por los mejores intereses de sus clientes • La entidad cuenta con una metodología para identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando el cliente interno tiene un problema, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo. • Cuando el cliente externo tiene un problema, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo. • Los colaboradores dan al cliente una atención individualizada • La entidad comprende las necesidades específicas de los clientes.
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad tiene equipos de apariencia moderna • Las instalaciones físicas de la entidad son seguras en el aspecto estructural, no Estructural y organizado en el aspecto funcional. • Los empleados de la entidad tienen una apariencia pulcra • Las instalaciones físicas de la entidad son visualmente atractivas • La entidad cuenta con sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de sus procesos misionales y estratégicos

Fuente: Datos de la propia investigación

3.4 Matriz lógica de consistencia

Tabla 3 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿En qué medida la gestión presupuestaria se relaciona con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021</p>	<p>Hipótesis general: La gestión presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión presupuestaria</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficacia Eficiencia 	<p>Tipo de investigación: básica.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Nivel: correlacional</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿De qué manera la eficacia del presupuesto se relaciona con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?</p> <p>b) ¿De qué manera la eficiencia del presupuesto se relaciona con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Describir la eficacia presupuestaria y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.</p> <p>b) Determinar la eficiencia presupuestaria y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La eficacia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021</p> <p>b) La eficiencia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021</p>	<p>Variable Dependiente: Calidad del servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Confianza Fiabilidad Responsabilidad Capacidad de respuesta Tangibilidad 	<p>Población: entidad pública de Lima Metropolitana 2021</p> <p>Muestra y muestreo: personal administrativo y gerencial de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021</p> <p>Muestreo probabilístico.</p> <p>Técnicas e instrumentos: Encuesta y el cuestionario como instrumento.</p> <p>Método de análisis de datos: Estadístico descriptivo e inferencial.</p>

Fuente: Datos de la propia investigación

CAPÍTULO IV

4 MÉTODO

4.1. Tipo y método de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación será realizada bajo un enfoque cuantitativo y será de tipo básica, dado que se apoya en la búsqueda de conocimientos nuevos y campos de estudio, además de recopilar información del entorno real para mejorar el conocimiento científico, encaminando al investigador a la construcción de leyes, axiomas y principios (Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Maria del Pilar, 2014). Por tanto, este tipo de investigación se agrupará en una serie de metodologías específicas con la finalidad de recoger, procesar y analizar datos interrelacionados que se alcanzarán de un grupo de individuos determinados. El estudio recolectará datos cuantitativos, para determinar y analizar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

4.1.2 Método de investigación

Un aspecto que prevalece al momento de efectuar un trabajo de investigación es definir el método que se aplicará. En este caso, se utilizará el método hipotético -deductivo, siendo definido por (Echegoyen, 2018) que obliga al científico a realizar la observación del fenómeno a estudiar, para luego elaborar la hipótesis a raíz de la observación, deduciendo posibles consecuencias, a través de la experimentación, la cual permitirá refutar o validar la hipótesis planteada.

Por tal motivo, el método hipotético - deductivo tiene varias etapas primordiales que dentro de la investigación abarcará: la observación del fenómeno a estudiar (la relación

entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021), formulación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno (la gestión presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021) deducción de consecuencias más fundamentales que la propia hipótesis y por último la comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño de la investigación implanta el proceso general que el investigador va a seguir para lograr dar respuestas a las incógnitas formuladas en el planteamiento del problema, lo cual sobrelleva a la ejecución de los objetivos trazados para posteriormente probar la hipótesis de investigación. De tal forma, los diseños comprenden las destrezas que el investigador acuerda en la distribución esencial y específica de la naturaleza integral de la exploración. El diseño que se manipulará en la investigación será no experimental, de corte transversal y el nivel será correlacional.

Al respecto, (Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Maria del Pilar, 2014) establecieron que el diseño no experimental es aquél en el cual no se manipulan las variables estudiadas de manera intencional o deliberada por el investigador. Respecto al nivel correlacional, los mismos autores señalaron que “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.”(p. 93), siendo así la vinculación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, expresado de la siguiente manera:

$$M = O_x \text{ r } O_y$$

Donde:

M = Muestra

O = Observación

X = Gestión Presupuestaria

Y = Calidad del Servicio

R = Relación de Variables

4.3. Población, Muestra o Participantes

4.3.1 Población

La población estará integrada por el conjunto de personas, casos o unidades que muestran características afines donde se quiere indagar el problema y promover conclusiones y recomendaciones (Arias, 2006) . Por consiguiente, en esta investigación la población estará conformada por el personal administrativo y gerencial de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, en la que se efectuará un estudio sobre la relación de la Gestión presupuestaria y la Calidad del servicio.

4.3.2 Muestra o participante

La muestra es un subconjunto de la población, básicamente se emplea por economía de tiempo y recursos, estableciendo la unidad de análisis y concretando la población para interpretar los resultados (Arias, 2006). Por tal razón, la metodología a usarse para el cálculo de la muestra correspondiente a las encuestas personales será el “muestreo probabilístico” y para hallar el tamaño de muestra óptimos se aplicará la siguiente fórmula, considerando un universo finito:

$$n = \frac{Z^2 * P (1 - P)}{d^2} = \frac{1.96^2 * 0.5 (0.5)}{0.05^2} = 384.16$$

En este caso particular, estas variables corresponden a:

n: Tamaños muestral del número de usuarios

P: Máxima varianza aceptada (0.5); Q=1-P

Z: Valor de la abscisa de la distribución normal para un 95% de confianza (1.96).

d: Margen de error en la estimación de la variable

4.4 Instrumentos de recogida de datos

Las técnicas de recolección de datos son los medios que usa el investigador para recabar la información, también para lograr los objetivos formulados en la investigación, por tanto, es el medio característico para conseguir información (Arias, 2006). En consecuencia, se empleará como técnica de la encuesta, caracterizándose por ser una herramienta de campo que consiste en preguntar a los sujetos de estudio para conseguir información bajo una serie de interrogaciones estructuradas (Arias, 2006). Esta será dirigida al personal administrativo y gerencial de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

De igual manera, el instrumento de recogida de datos a utilizarse será el cuestionario, caracterizándose por ser un recurso para alcanzar información, virtual o física de una unidad de análisis (Arias, 2006). Por tanto, estará integrado por preguntas de tipo cerrada con escala de Likert, dirigida al personal administrativo y gerencial de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Fiabilidad de los Instrumentos

Escala: Gestión Presupuestaria

Tabla 4 Estadística de Fiabilidad del Instrumento de Gestión Presupuestaria

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.947	20

Fuente: Datos de la propia investigación

De acuerdo a la Tabla N°4 sobre la estadística de fiabilidad del instrumento que mide la gestión presupuestaria, podemos observar que en su versión de 20 ítems el Alfa de Cronbach es de 0.947, lo cual indica que presenta alta fiabilidad.

Escala: Calidad del servicio

Tabla 5 Estadística de Fiabilidad del Instrumento de Calidad del Servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.952	20

Fuente: Datos de la propia investigación

De acuerdo a la Tabla N°5 sobre la estadística de fiabilidad del instrumento que mide la calidad del servicio, podemos observar que en su versión de 20 ítems el Alfa de Cronbach es de 0.952, lo cual indica que presenta alta fiabilidad.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el presente estudio se espera recolectar la información en base al instrumento empleado, el cual permitirá el almacenamiento y organización de los datos, a fin de proceder posteriormente a su análisis mediante el programa estadístico SPSS. En el programa estadístico será analizada la información mediante la estadística descriptiva e

inferencial; además, se realizará la prueba de normalidad con el fin de determinar si se comprobarán las hipótesis mediante un método paramétrico o no paramétrico. Asimismo, los resultados serán plasmados en tablas y gráficos para evidenciar la frecuencia de datos y para comprobar las hipótesis del estudio. Una vez analizados los datos se procederá a interpretar los resultados, lo que permitirá tomar las decisiones pertinentes respecto a la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

En tal sentido, respecto a la estadística descriptiva, (Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Maria del Pilar, 2014) mencionaron que “tiene como primera tarea describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable” (p.282). En cuanto a la estadística inferencial, ésta normalmente es utilizada en las investigaciones con la finalidad de “probar hipótesis y estimar parámetros” (Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Maria del Pilar, 2014) (p.299).

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

La ejecución del estudio será realizada de manera organizada y sistematizada, detectado en principio las fallas entorno a la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, para abordar la investigación propuesta se estimará los siguientes procedimientos:

- ✓ Identificar la realidad problemática de la investigación.
- ✓ Revisión de antecedentes

- ✓ Recopilación documental
- ✓ Revisión documental: análisis y selección de la bibliografía
- ✓ Diseño del índice esquemático para la teorización de variables
- ✓ Formulación del marco teórico del estudio, mediante el análisis y discusión de las propuestas de diversos autores.
- ✓ Formulación de hipótesis general y específica.
- ✓ Conformación del sistema de variables.
- ✓ Determinación de población y muestra
- ✓ Elaboración de los instrumentos de recolección de datos
- ✓ Validación de los instrumentos por expertos
- ✓ Confiabilidad de los instrumentos.
- ✓ Determinar medios y recursos de recopilación
- ✓ Aplicación de instrumentos y recolección de la data.
- ✓ Tabulación y procesamiento estadístico
- ✓ Elaboración de tablas y gráficos
- ✓ Análisis de la información
- ✓ Interpretación de los resultados.
- ✓ Comprobación de hipótesis.
- ✓ Formulación de las conclusiones y recomendaciones.
- ✓ Redacción de las partes complementarias, referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO V

5 RESULTADOS Y DISCUSION

5.1 Datos Cuantitativos

Dimensión: Eficacia

Tabla 6 Eficacia

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	3,1%
En desacuerdo	100	25,9%
Regular	149	38,6%
De acuerdo	102	26,4%
Totalmente de acuerdo	23	6,0%

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción

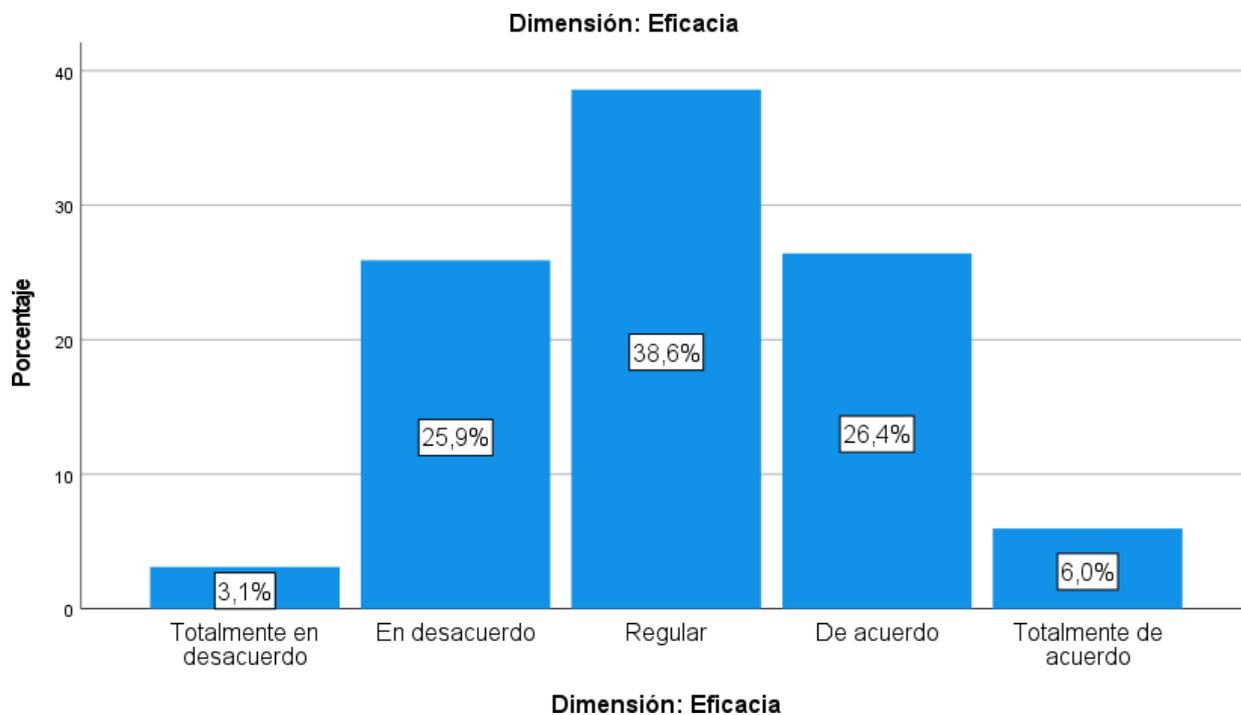
Para el 67.6% de encuestados percibe que la eficacia no es la adecuada para el desarrollo de las actividades, por otro lado el 26.4% afirma que está de acuerdo que se refleja la eficacia y el 6.0% está totalmente de acuerdo que se percibe la eficacia en el quehacer laboral.

Interpretación

El 67.6% de encuestados considera que los recursos presupuestales no llegan a las unidades orgánicas en el tiempo oportuno y con anticipación, por ende los recursos presupuestales no permiten ejecutar las compras delegadas de manera satisfactoria, y que al darse de esa manera no se realiza la formulación presupuestal consolidando los requerimientos de las unidades orgánicas, ni se prevé los recursos necesarios para atender los requerimientos de las unidades orgánicas, debido a que la entidad no cuenta con

procesos idóneos que permita verificar la eficacia de los controles establecidos para mitigar los riesgos

Gráfico 1 Eficacia



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Eficiencia

Tabla 7 Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	3,6%
En desacuerdo	65	16,8%
Regular	135	35,0%
De acuerdo	133	34,5%
Totalmente de acuerdo	39	10,1%

Fuente: Datos de la propia investigación

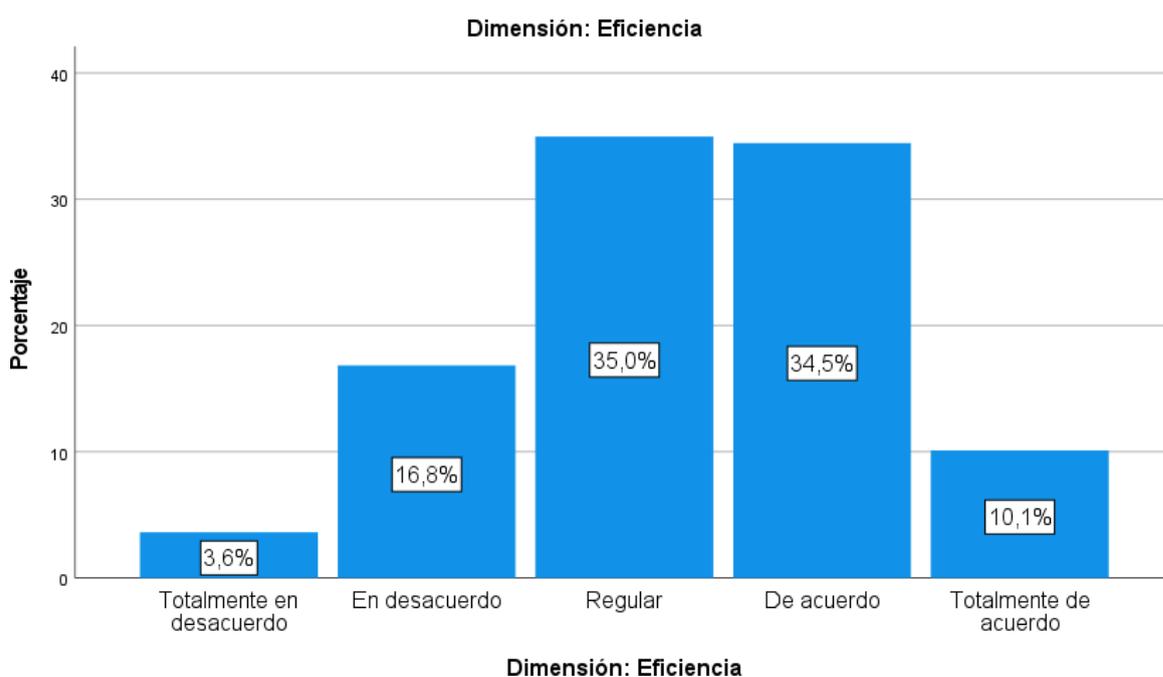
Descripción

Para el 55.4% es decir más de la mitad de los encuestados, afirma que la eficiencia no es la adecuada debido a que no mide la relación entre la producción de bienes y servicios y los insumos empleados para producirlos, por otro lado el 34.5% afirma que está de acuerdo que se es eficiente y para el 10.1% está totalmente de acuerdo que se percibe la eficiencia en el quehacer laboral.

Interpretación

El 55.4% de encuestados afirma que la entidad no asigna el presupuesto necesario para cumplir con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), no garantiza el financiamiento para el cumplimiento de las metas relacionadas a la adquisición de bienes y servicios, para efecto de la adquisición de bienes no se distribuye de acuerdo a los requerimientos por zonas geográficas, y el presupuesto para la contratación de servicios no se ejecutan de acuerdo a las necesidades por las unidades

Gráfico 2 Eficiencia



orgánicas

Fuente: Datos de la propia investigación

Variable: Gestión Presupuestaria

Tabla 8 Gestión Presupuestaria

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	1,8%
En desacuerdo	40	10,4%
Regular	169	43,8%
De acuerdo	142	36,8%
Totalmente de acuerdo	28	7,3%

Fuente: Datos de la propia investigación

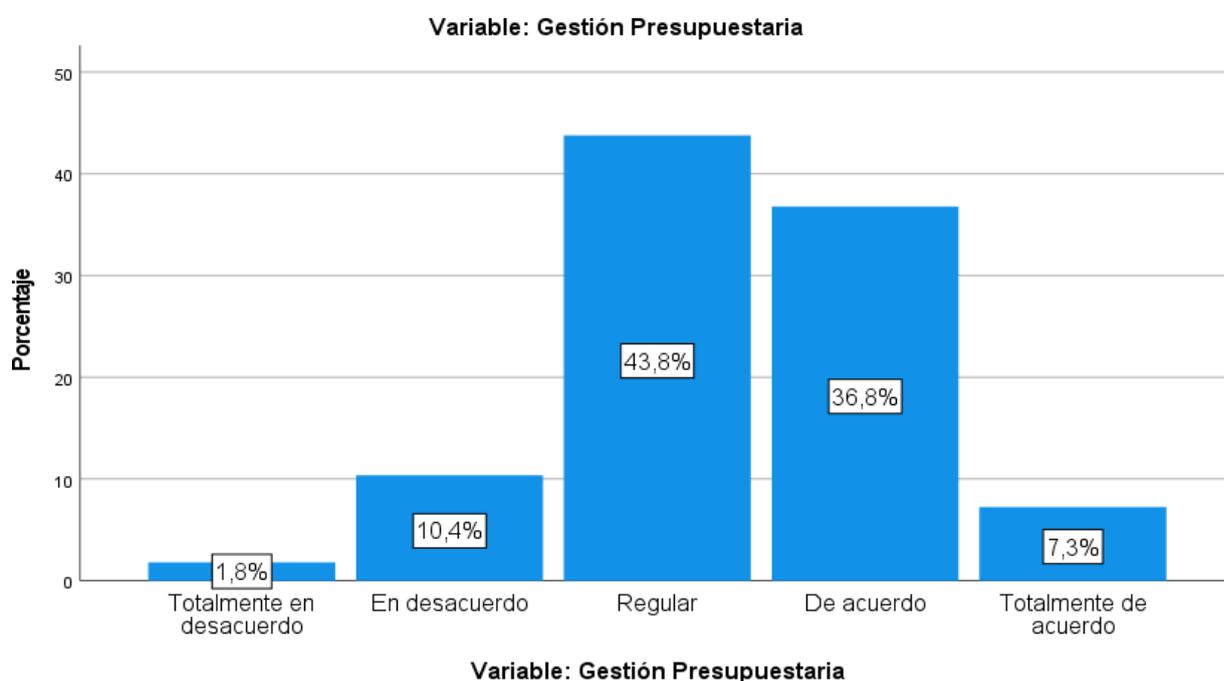
Descripción

Para el 56.0% de encuestados percibe que la Gestión Presupuestaria no es la adecuada, por otro lado el 36.8% afirma que está de acuerdo en el logro de las metas y el 7.3% está totalmente de acuerdo que se cumple con los procesos operativos.

Interpretación

El 56.0 % de encuestados afirma que la Gestión Presupuestaria no se relaciona con todos los sectores de la organización, que no existe una adecuada formulación, evaluación y control implementados mediante los indicadores de eficiencia y eficacia presupuestaria a fin de poder alcanzar las metas en los lapsos establecidos.

Gráfico 3 Gestión Presupuestaria



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Confianza

Tabla 9 Confianza

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	5,4%
En desacuerdo	62	16,1%
Regular	169	43,8%
De acuerdo	121	31,3%
Totalmente de acuerdo	13	3,4%

Fuente: Datos de la propia investigación

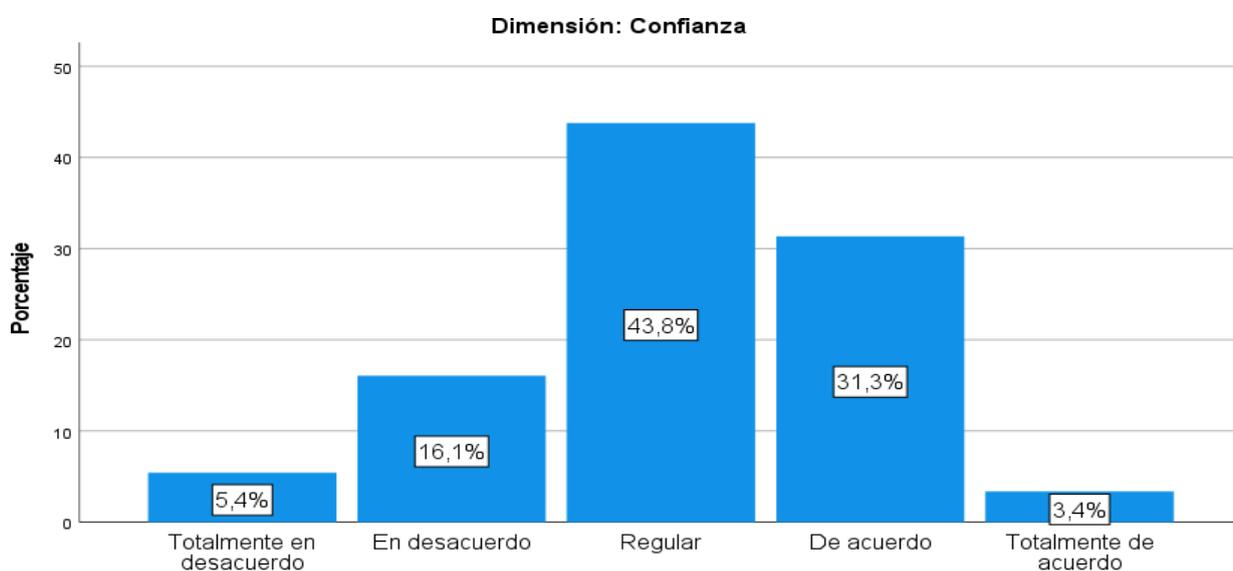
Descripción

Para el 65.3% de encuestados percibe que la confianza no es la adecuada, por otro lado el 31.3% afirma que está de acuerdo y el 3.4% está totalmente de acuerdo con la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

Interpretación

Para el 65.3% de encuestados afirma que la entidad no realiza una adecuada difusión de atención a consultas o reclamos a través de los medios electrónicos existentes, asimismo la entidad no cuenta con una adecuada difusión del Texto Único de Procedimientos administrativos, y que los canales de comunicación no son adecuados para

Gráfico 4 Confianza



Dimensión: Confianza

la atención de requerimientos y/o consultas.

Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 10 Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	2,3%
En desacuerdo	64	16,6%
Regular	162	42,0%
De acuerdo	121	31,3%

Totalmente de acuerdo	30	7,8%
-----------------------	----	------

Fuente: Datos de la propia investigación

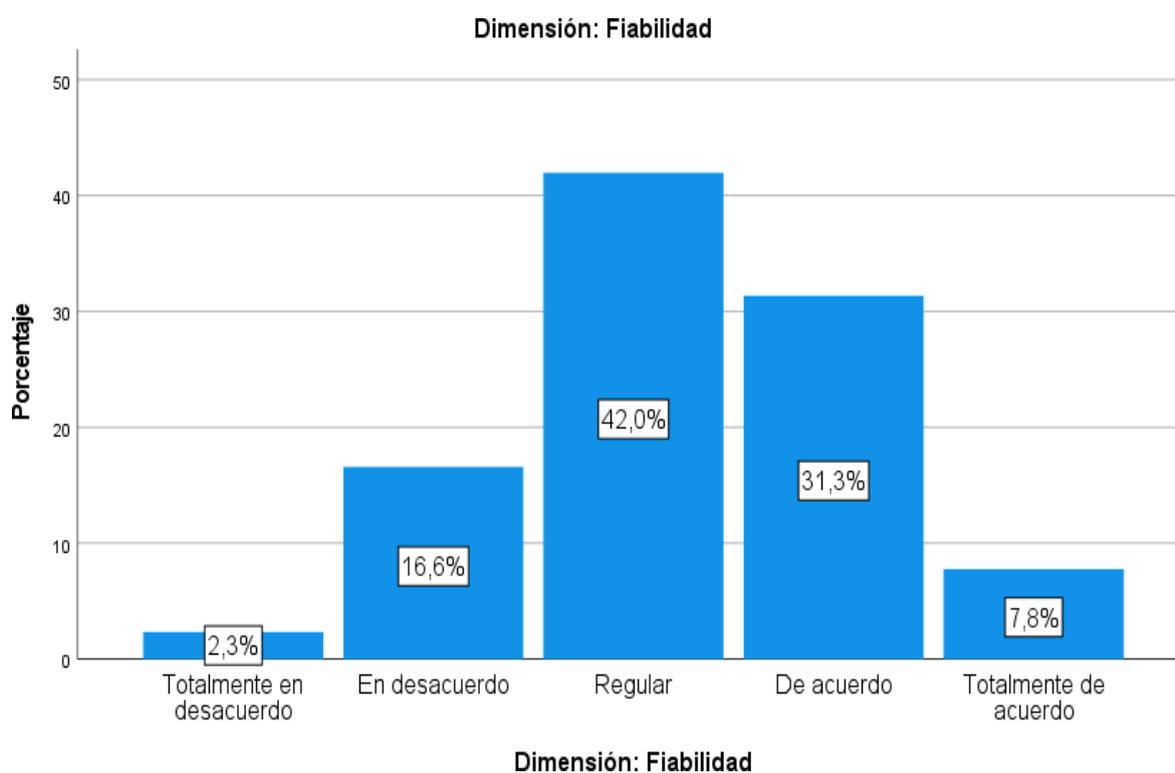
Descripción

Para el 60.9% de encuestados percibe que la fiabilidad no es la adecuada, por otro lado el 31.3% afirma que está de acuerdo y el 7.8% está totalmente de acuerdo con el compromiso de la ejecución de bienes y servicios para las prestaciones de salud de forma fiable y oportuna.

Interpretación

Para el 60.9% de encuestados afirma que la entidad no desarrolla mejora continua de la operatividad de los procesos internos, en cuanto a la atención al cliente considera que los colaboradores no brindan un trato amable, ni tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas formuladas, asimismo, la entidad no cuenta con lineamientos que regulan el cumplimiento de los servicios brindado por proveedores externos, vinculados a los procesos.

Gráfico 5 Fiabilidad



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Responsabilidad

Tabla 11 Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	1,6%
En desacuerdo	63	16,3%
Regular	145	37,6%
De acuerdo	150	38,9%
Totalmente de acuerdo	22	5,7%

Fuente: Datos de la propia investigación

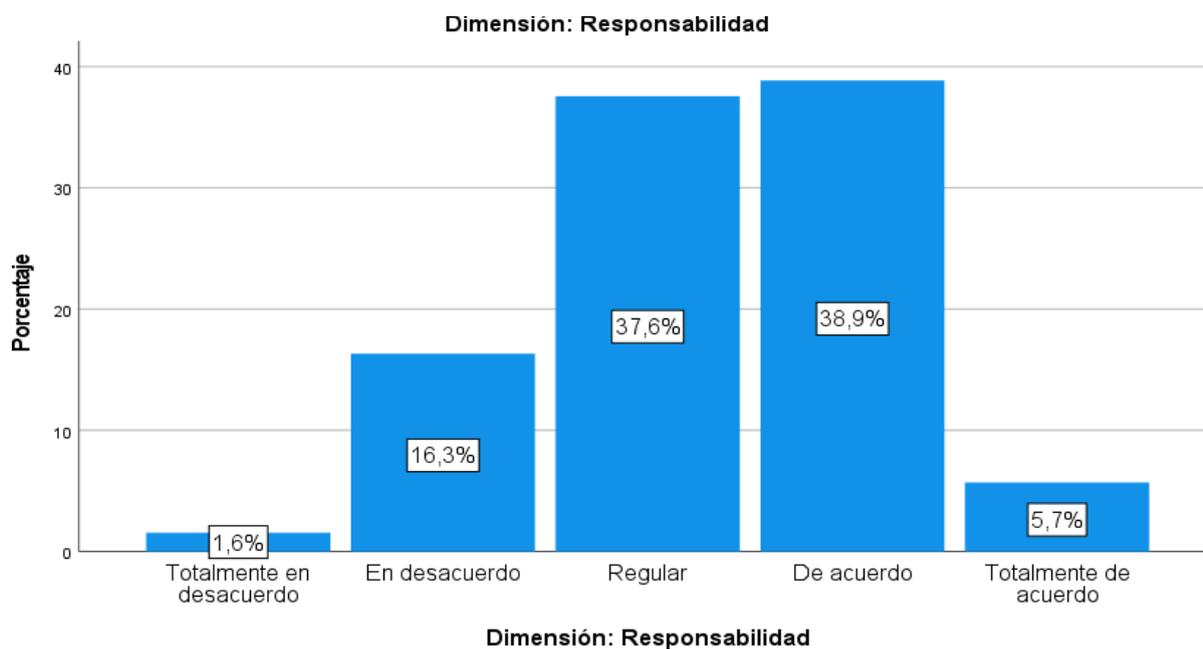
Descripción

Para el 55.5% de encuestados percibe que la responsabilidad no es la adecuada, por otro lado el 38.9% afirma que está de acuerdo y el 5.7% está totalmente de acuerdo que inspira credibilidad y confianza

Interpretación

Para el 55.5% de encuestados afirma que los colaboradores no transmiten confianza cuando se les consulta sobre algún procedimiento existente, ni están dispuestos a ayudar a sus pares en la resolución de consultas, asimismo la entidad no se preocupa por los mejores intereses de sus clientes, ni cuenta con una metodología para identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Gráfico 6 Responsabilidad



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Capacidad de Respuesta

Tabla 12 Capacidad de Respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	3,6%
En desacuerdo	64	16,6%
Regular	151	39,1%
De acuerdo	123	31,9%
Totalmente de acuerdo	34	8,8%

Fuente: Datos de la propia investigación

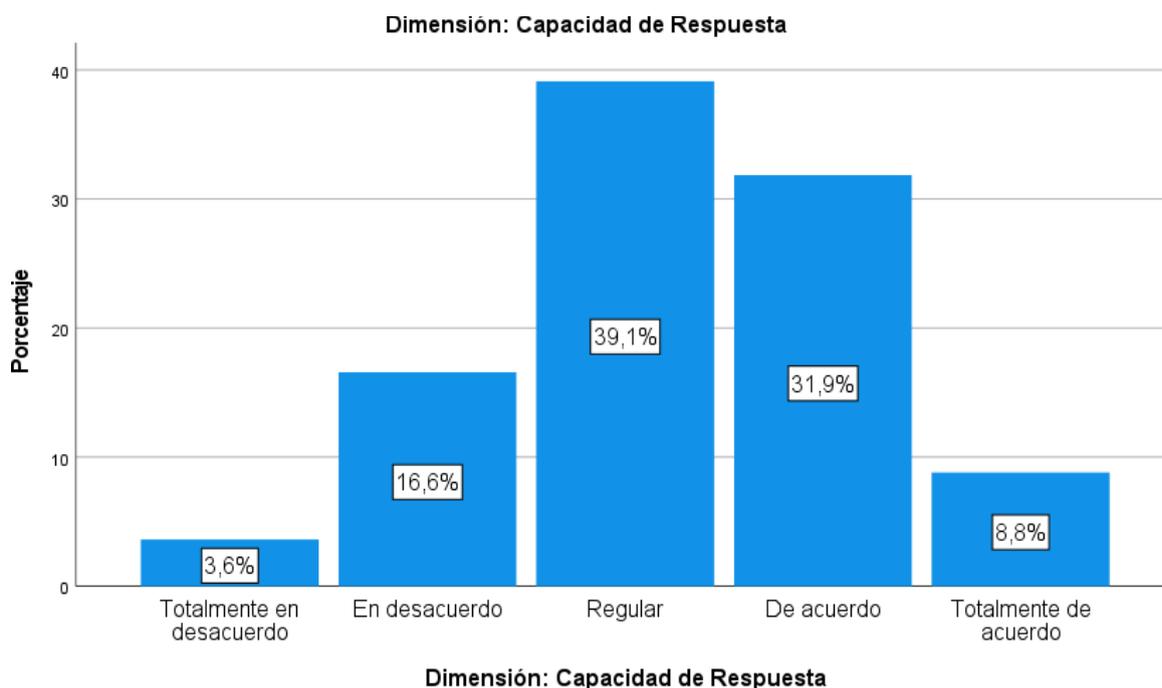
Descripción

Para el 59.3% de encuestados percibe que la capacidad de respuesta no es la adecuada, por otro lado el 31.9% afirma que está de acuerdo y el 8.8% está totalmente de acuerdo que percibe una atención inmediata.

Interpretación

Para el 59.3% de encuestados afirma que cuando el cliente interno y externo tiene un problema, la entidad no muestra un sincero interés en solucionarlo, asimismo los colaboradores no dan al cliente una atención individualizada, y la entidad no comprende las necesidades específicas de los clientes.

Gráfico 7 Capacidad de Respuesta



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Tangibilidad

Tabla 13 Tangibilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	4,1%
En desacuerdo	56	14,5%
Regular	128	33,2%
De acuerdo	149	38,6%
Totalmente de acuerdo	37	9,6%

Fuente: Datos de la propia investigación

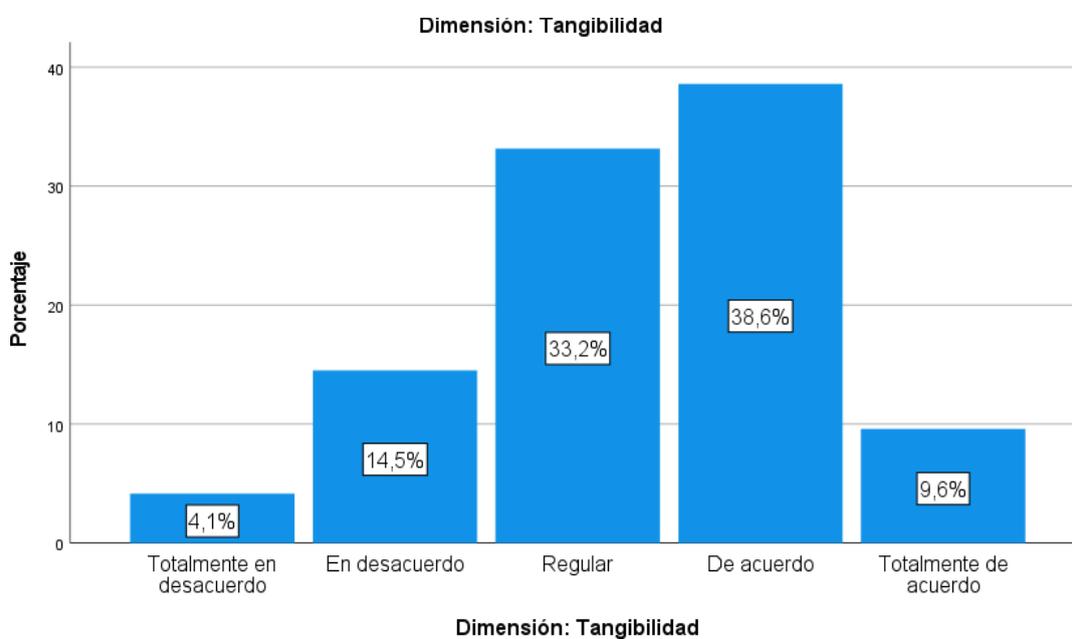
Descripción

Para el 51.8% de encuestados considera que la tangibilidad no es la adecuada, por otro lado el 38.6 % afirma que está de acuerdo y el 9.6% está totalmente de acuerdo que percibe positivamente la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Interpretación

Para el 51.8% de encuestados afirma que la entidad no tiene equipos de apariencia moderna, que las instalaciones físicas de la entidad no son seguras en el aspecto estructural, no estructural y organizadas en el aspecto funcional, asimismo, los empleados de la entidad no tienen una apariencia pulcra, las instalaciones físicas de la entidad no son visualmente atractivas y la entidad no cuenta con sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de sus procesos misionales y estratégicos.

Gráfico 8 Tangibilidad



Fuente: Datos propia de la investigación

Variable: Calidad del Servicio

Tabla 14 Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	2,1%
En desacuerdo	48	12,4%
Regular	179	46,4%
De acuerdo	126	32,6%
Totalmente de acuerdo	25	6,5%

Fuente: Datos de la propia investigación

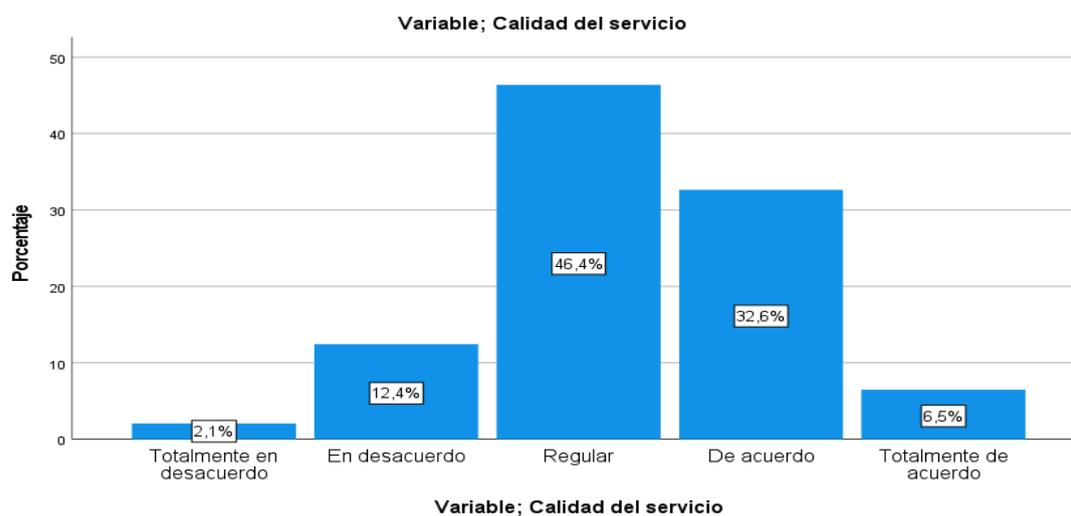
Descripción

Para el 60.9% de encuestados considera que la calidad del servicio no es la adecuada, por otro lado el 32.6% afirma que está de acuerdo y el 6.5% está totalmente de acuerdo que la calidad del servicio está de la mano con el grado de satisfacción de un usuario al utilizar un servicio

Interpretación

Para el 60.9% de encuestados afirma que no se sienten en confianza, que aún falta la retroalimentación en las actividades para que sean fiables, notándose la poca responsabilidad, la limitada capacidad de respuesta y que los recursos tangibles son

Gráfico 9 Calidad de Servicio
obsoletos, poco atractivos y descuido notorio.



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2. Análisis de los Resultados

Hipótesis General

Hipótesis Planteada: La gestión presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Hipótesis Nula: La gestión presupuestaria no tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Variable: Gestión Presupuestaria * Variable; Calidad del servicio

Tabla 15 Variable Gestión Presupuestaria y Variable Calidad del Servicio

		Variable: Calidad del servicio											
		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Regular		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Gestión Presupuestaria	Totalmente endesacuerdo	2	0,5%	4	1,0%	0	0,0%	1	0,3%	0	0,0%	7	1,8%
	En desacuerdo	5	1,3%	13	3,4%	20	5,2%	2	0,5%	0	0,0%	40	10,4%
	Regular	1	0,3%	27	7,0%	108	28,0%	32	8,3%	1	0,3%	169	43,8%
	De acuerdo	0	0,0%	4	1,0%	48	12,4%	86	22,3%	4	1,0%	142	36,8%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	3	0,8%	5	1,3%	20	5,2%	28	7,3%
Total		8	2,1%	48	12,4%	179	46,4%	126	32,6%	25	6,5%	386	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson: 370.047		gl: 16		Sig.: 0.000									

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

De acuerdo a la tabla N°15 sobre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio podemos observar que el 1.8% de los encuestados afirman estar totalmente en desacuerdo con la gestión presupuestaria, de estos el 0.5% afirman estar totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 1.0% en desacuerdo y el 0.3% de acuerdo con la calidad del

servicio.

Además, el 10.4% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con la gestión presupuestaria, de estos el 1.3% están totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 3.4% está en desacuerdo, el 5.2% afirma que la calidad del servicio es regular y por otro lado, el 0.5% está de acuerdo con la calidad del servicio.

Asimismo, el 43.8% de los encuestados afirman que es regular la gestión presupuestaria, de estos el 0.3% están totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 7.0% en desacuerdo, el 28.0% afirma que la calidad del servicio es regular, el 8.3% está de acuerdo y el 0.3% están totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

Por otro lado, el 36.8% de los encuestados afirman que están de acuerdo con la gestión presupuestaria, de estos el 1.0% está en desacuerdo con la calidad del servicio, el 12.4% afirma que la calidad del servicio es regular, el 22.3% está de acuerdo y el 1.0% está totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

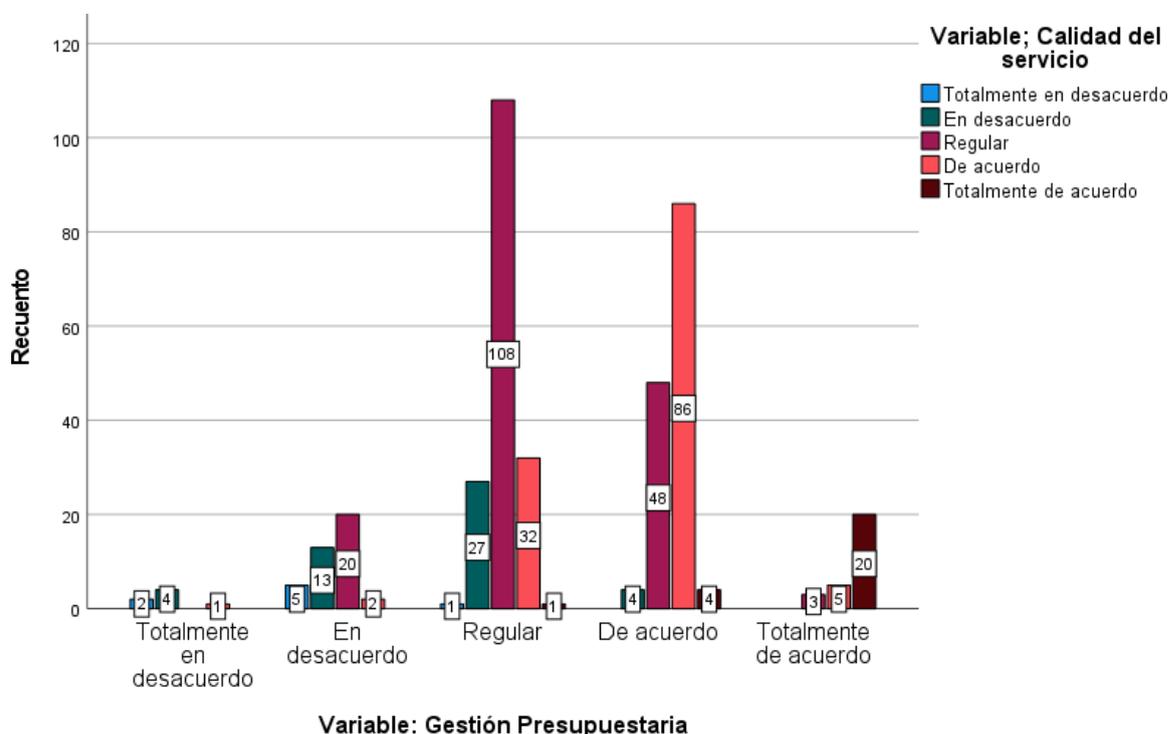
Finalmente, el 7.3% de los encuestados afirman que están totalmente de acuerdo con la gestión presupuestaria, de estos el 0.8% consideran a la calidad del servicio regular, el 1.3% está de acuerdo y el 5.2% están totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor Chi-cuadrado es de 370.047 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la gestión presupuestaria tiene una relación

significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Gráfico 10 Variable Gestión Presupuestaria y Variable Calidad del Servicio



Fuente: Datos de la propia investigación

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Planteada: La eficacia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Hipótesis Nula: La eficacia presupuestaria no tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Dimensión: Eficacia * Variable; Calidad del servicio**Tabla 16 Dimensión Eficacia y Variable Calidad del Servicio**

		Variable: Calidad del servicio											
		Totalmente en		En		Regular		De acuerdo		Totalmente de		Total	
		desacuerdo		desacuerdo						acuerdo		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión:	Totalmente en	4	1,0%	4	1,0%	1	0,3%	3	0,8%	0	0,0%	12	3,1%
Eficacia	desacuerdo												
	En desacuerdo	3	0,8%	36	9,3%	58	15,0%	3	0,8%	0	0,0%	100	25,9%
	Regular	1	0,3%	7	1,8%	90	23,3%	47	12,2%	4	1,0%	149	38,6%
	De acuerdo	0	0,0%	1	0,3%	27	7,0%	67	17,4%	7	1,8%	102	26,4%
	Totalmente de	0	0,0%	0	0,0%	3	0,8%	6	1,6%	14	3,6%	23	6,0%
	acuerdo												
Total		8	2,1%	48	12,4%	179	46,4%	126	32,6%	25	6,5%	386	100,0%

Chi-cuadrado de Pearson: 335,132 gl: 16 Sig.: 0.000

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

De acuerdo a la tabla N°16 sobre la eficacia y la calidad del servicio podemos observar que el 3.1% de los encuestados afirman que están totalmente en desacuerdo con la eficacia, de estos el 1.0% afirman estar totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 1.0% en desacuerdo, el 0.3% afirma que la calidad del servicio es regular y el 0.8% está de acuerdo con la calidad del servicio.

Además, el 25.9% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con la eficacia, de estos el 0.8% está totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 9.3% está en desacuerdo, el 15.0% afirma que la calidad del servicio es regular y por otro lado, el 0.8% está de acuerdo con la calidad del servicio.

Asimismo, el 38.6% de los encuestados afirman que es regular la eficacia, de estos el 0.3% está totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 1.8% está en desacuerdo, el 23.3% afirma que la calidad del servicio es regular, el 12.2% está de acuerdo y el 1.0% está totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

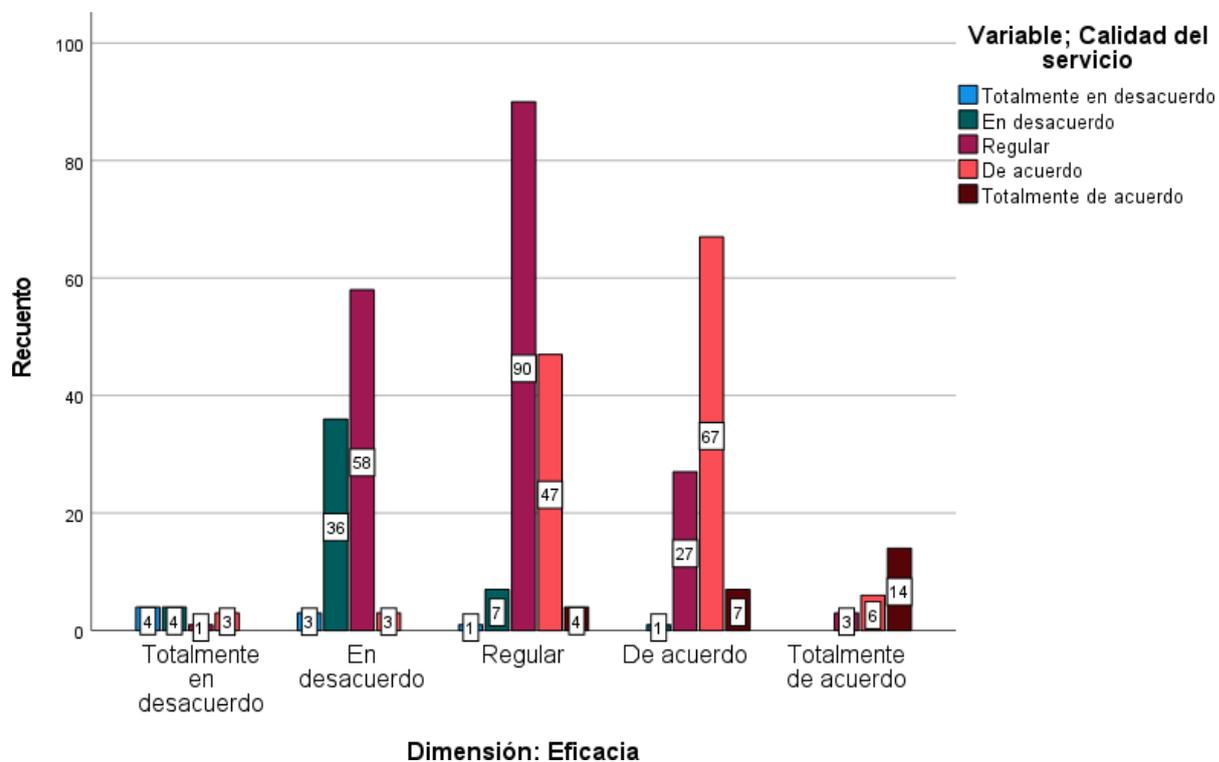
Por otro lado, el 26.4% de los encuestados afirman que están de acuerdo con la eficacia, de estos el 0.3% está en desacuerdo con la calidad del servicio, el 7.0% afirma que la calidad del servicio es regular, el 17.4% está de acuerdo y el 1.8% está totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

Finalmente, el 6.0% de los encuestados afirman que están totalmente de acuerdo con la eficacia, de estos el 0.8% consideran a la calidad del servicio es regular, el 1.6% está de acuerdo y el 3.6% está totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1 observamos que el valor Chi-cuadrado es de 335.132 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la eficacia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Gráfico 11 Dimensión Eficacia y Variable Calidad del Servicio



Fuente: Datos de la propia investigación

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Planteada: La eficiencia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Hipótesis Nula: La eficiencia presupuestaria no tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Dimensión: Eficiencia * Variable; Calidad del servicio**Tabla 17 Dimensión Eficiencia y Variable Calidad del Servicio**

		Variable: Calidad del servicio											
		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Regular		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Eficiencia	Totalmente en desacuerdo	2	0,5%	5	1,3%	6	1,6%	1	0,3%	0	0,0%	14	3,6%
	En desacuerdo	5	1,3%	18	4,7%	32	8,3%	9	2,3%	1	0,3%	65	16,8%
	Regular	0	0,0%	20	5,2%	90	23,3%	25	6,5%	0	0,0%	135	35,0%
	De acuerdo	1	0,3%	4	1,0%	45	11,7%	79	20,5%	4	1,0%	133	34,5%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%	1	0,3%	6	1,6%	12	3,1%	20	5,2%	39	10,1%
Total		8	2,1%	48	12,4%	179	46,4%	126	32,6%	25	6,5%	386	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson		263,616 gl: 16 Sig: 0,000											

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

De acuerdo a la tabla N°17 sobre la eficiencia y la calidad del servicio podemos observar que el 3.6% de los encuestados afirman estar totalmente en desacuerdo con la eficiencia, de estos el 0.5% afirman estar totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 1.3% en desacuerdo, el 1.6% afirma que la calidad del servicio es regular y el 0.3% está de acuerdo con la calidad del servicio.

Además, el 16.8% de los encuestados afirman estar en desacuerdo con la eficiencia, de estos el 1.3% está totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 4.7% está en desacuerdo, el 8.3% afirma que la calidad del servicio es regular, el 2.3% está de acuerdo y por otro lado, el 0.3% está totalmente de acuerdo con la calidad del servicio

Asimismo, el 35.0% de los encuestados afirman que es regular la eficiencia, de estos el 5.2% está en desacuerdo, el 23.3% afirma que la calidad del servicio es regular, y el 6.5% está de acuerdo con la calidad del servicio.

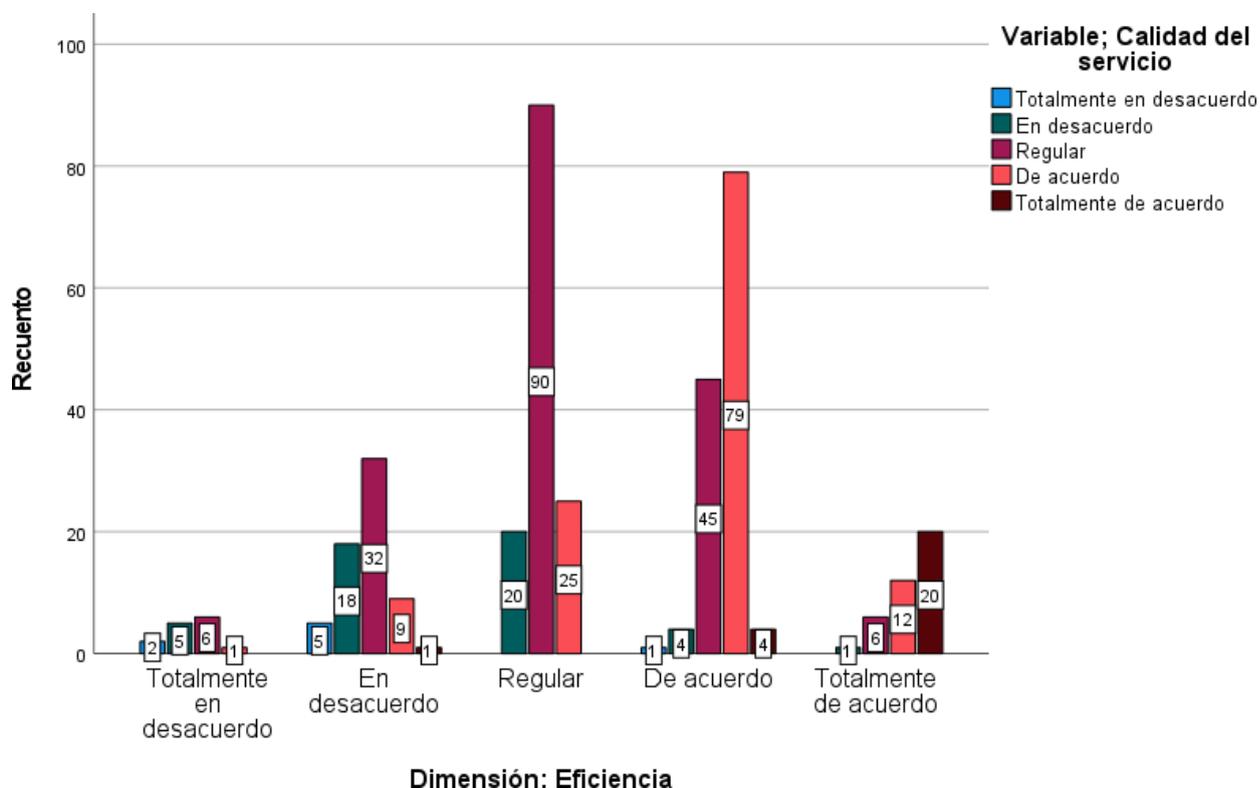
Por otro lado, el 34.5% de los encuestados afirman que están de acuerdo con la eficiencia, de estos el 0.3% está totalmente en desacuerdo con la calidad del servicio, el 1.0% está en desacuerdo, el 11.7% afirma que la calidad del servicio es regular, el 20.5% está de acuerdo y el 1.0% está totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

Finalmente, el 10.1% de los encuestados afirman que están totalmente de acuerdo con la eficiencia, de estos el 0.3% están en desacuerdo, el 0.6% consideran a la calidad del servicio regular, el 3.1% está de acuerdo y el 5.2% está totalmente de acuerdo con la calidad del servicio.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2 observamos que el valor Chi-cuadrado es de 263.616 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la eficiencia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Gráfico 12 Dimensión Eficiencia y Variable Calidad del Servicio



Fuente: Datos de la propia investigación

5.3. Discusión de Resultados

De acuerdo al objetivo general de determinar la relación entre la gestión presupuestaria y la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, observamos en la prueba de hipótesis principal que el valor Chi-cuadrado es de 370.047 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la gestión presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021. Esta relación es positiva, en razón que las organizaciones para poder alcanzar los procesos misionales, deberán planificar las actividades traducidas en valores económicos que permita

administrar adecuadamente a través de la formulación, ejecución y control presupuestal, con el fin de poder realizar el seguimiento de todos los ingresos y egresos de las actividades programadas para poder alcanzar las metas y que al igual que la calidad del servicio requiere que los productos cuenten con un mejoramiento continuo aplicando indicadores de eficiencia y eficacia.

(Saavedra Valera, 2018) en su trabajo de investigación titulada “Gestión presupuestaria y su relación con el planeamiento estratégico en la U.E. Hospital II-2 Tarapoto 2018”, siendo similar puesto que concluye que es fundamental que la gestión presupuestaria debe estar alineado a los objetivos organizacionales en un periodo determinado y que se puedan aplicar indicadores de gestión como la eficacia, eficiencia, y acciones que permitan el desarrollo en una institución.

De acuerdo al objetivo específico 1 de describir la eficacia presupuestaria y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, observamos en la prueba de hipótesis específica que el valor Chi-cuadrado es de 335.132 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la eficacia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Esta relación es importante porque permite que las unidades orgánicas cuenten con recursos presupuestales para poder desarrollar las actividades programadas anualmente, considerando los requerimientos que necesitan realmente las áreas, para ello es necesario contar con procesos idóneos que permita verificar la eficacia de los controles que son definidas por las organizaciones para poder mitigar los riesgos.

De acuerdo al objetivo específico 2 de determinar la eficiencia presupuestaria y su relación con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021, observamos que en la prueba de hipótesis específica que el valor Chi cuadrado es de 263.616 con 16 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor es menor a 0.05, podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la eficiencia presupuestaria tiene una relación significativa con la calidad del servicio de una entidad pública de Lima Metropolitana 2021.

Esta relación permitirá que las operaciones que están formuladas y programadas en el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional y en el Presupuesto Institucional de Apertura así como en el Plan Anual de Contrataciones logren un adecuado abastecimiento de bienes y servicios, el mismo que contara con un documento denominado certificación presupuestal expresado en partidas presupuestales y montos referenciales por cada unidad orgánica para el desarrollo de sus operaciones, realizándose el seguimiento de las operaciones a través del sistema gubernamental: SAP, con el fin de medir la ejecución del presupuesto, garantizar el cumplimiento de las actividades programados, y control de las operaciones tanto en bienes y servicios, siendo importante que la distribución sea de acuerdo a las necesidades reales.

CAPITULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. De acuerdo a la investigación y utilizando como una base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión de que la asignación de recursos financieros que se otorgan a las partidas presupuestales no guardan relación con las actividades programadas en el Plan Operativo Institucional, debido a que el área financiera no realiza el análisis respectivo, ni considera las actividades programadas en el POI que se encuentran alineados a los objetivos estratégicos, solo ve por conveniente considerar la ejecución histórica para la asignación respectiva, por otro lado las normas presupuestales no son emitidas y/o difundidas a tiempo, lo que genera retraso en la ejecución presupuestal, y en las actividades programadas ocasionando la reformulación de las mismas.

2. De acuerdo a la investigación y utilizando como una base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión que no se garantiza el financiamiento para el cumplimiento de las actividades relacionadas a la adquisición de bienes y servicios contempladas en el plan operativo institucional, debido a que existe rotación de personal que son los responsables de realizar la evaluación, seguimiento y control del presupuesto, la falta de conocimiento de los procesos internos por parte del personal nuevo, la falta de experiencia en administración pública. así como renuncias o ceses de funcionarios responsables de la toma de decisiones en la programación, formulación y ejecución de actividades.

3. De acuerdo a la investigación de la tesis y utilizando como una base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión de que con el fin de hacer uso de los recursos

presupuestales muchos de los funcionarios realizan programaciones innecesarias con el fin de contratar personal de su entorno y poder emplearlo sin necesitarlo; lo cual, suelen ocasionar una ineficiente ejecución presupuestal e inadecuado uso del presupuesto aprobado, sumado a ello el descontento del personal administrativo

6.2 Recomendaciones

1. Para realizar una adecuada gestión presupuestaria se recomienda realizar reuniones de coordinación con el encargado de la asignación presupuestal, con el fin de que en la formulación de actividades señaladas en el Plan Operativo Institucional, se asigne realmente el presupuesto que se necesita, en concordancia con los objetivos estratégicos y misión del área, Asimismo, realizar capacitaciones al personal funcionario y administrativo encargado de la formulación, programación y ejecución presupuestal, en el manejo de los sistemas gubernamentales, así como en la inducción en las normas existentes para que el desempeño se realice de manera óptima, y cuando se difunda el presupuesto institucional de apertura las partidas presupuestales hayan sido planificadas en el marco de la necesidad real, para lo cual deberá respetarse la opinión del área ejecutante evitando así los movimientos internos de partidas como una ayuda a la deficiente planificación que muchas veces proviene de solo una de las partes.

2. Promover la integración de todo el personal por parte de las áreas usuarias realizando capacitaciones referidas a los procesos transversales, capacitaciones académicas relacionadas al área, a través de convenios con instituciones u otros programados en el Plan de Capacitación, a fin de fortalecer las habilidades de todo el personal en el uso de los instrumentos normativos y software con el fin de mejorar el desempeño laboral.

3. Se recomienda que el área de recursos humanos promueva la meritocracia institucionalmente, considerando en las normas vigentes factores como la antigüedad en la

institución y en el cargo, el desempeño en las funciones asignadas y otras adicionales que designe el funcionario encargado, así como la preparación académica constante tanto en la especialidad como en el cargo asumido, considerando los criterios de eficacia, eficiencia y el mejoramiento continuo, con el fin de que se promueva en el personal la motivación a seguir preparándose buscando la superación personal y organizacional, así como la fiabilidad en el entorno laboral en la asignación del reconocimiento a las labores desarrolladas, evitando contrataciones sin experiencias y no valorando el recurso humano interno.

REFERENCIAS

- Albacete. (2018). Tema 3 - Conceptos de Gestión Presupuestaria. Obtenido de <http://www.albacete.org/personal/antoniobueno/AAPP/Tema20001.htm>
- Aquino Camarena, R. d. (2019). Gestión presupuestaria para mejorar la asignación y distribución de recursos en la Municipalidad distrital de Yauli - Jauja. Huancayo , Perú: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6044/1/IV_FCE_310_TE_Aquino_Camarena_2019.pdf
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica (6ta Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Blanco Lopez Tanny Carol, Orellana Rivera Yodna Cecely. (2016). La gestión presupuestaria de la dirección regional de educación de Ancash y su Incidencia en los servicios educativos en el nivel primario del distrito de Huaraz ejercicio 2015. Huaraz, Perú: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2168/T033_7068179_3_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bravo Santillán Maria de la Luz, Lambretón Torres Viviana, Marquez Gonzalez Humberto. (2010). Introducción a las Finanzas Cuarta Edición. Mexico: Pearson.
- Burbano Ruíz, J. E. (2005). Presupuestos Enfoque de gestión, planeación y control de recursos Tercera edición. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Cobeña Espinoza Félix Alfredo, Velastegui Quiñonez Reina de Lourdes. (2016). Como mejorar la calidad del servicio de la empresa Siccontactcenter, a través de la implementación de un manual de procedimientos. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14697/1/TESIS%20Ing.%20Com.%20004%20-%20Como%20mejorar%20la%20calidad%20del%20servicio%20de%20la%20empresa%20Siccontactcenter.pdf>

Díaz Zuñiga, R. N. (2016). Calidad de Servicio en la Supervisión de Obras en la Oficina de Infraestructura Penitenciaria. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8440/Diaz_ZRN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dirección de Evaluación y Calidad del Gasto Público. (2019). Índice de Gestión Presupuestaria. Obtenido de https://www.digepres.gob.do/wp-content/uploads/2019/08/Indice-de-Gestion-Presupuestaria_enero-2019.pdf

Dirección de Evaluación y Normas Presupuestaria. (2014). Indicadores de Gestión Presupuestaria. Obtenido de <http://www.ec.gba.gov.ar/areas/hacienda/Presupuesto/Doc/Indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20presupuestaria.pdf>

Echegoyen, J. (2018). Método Hipotético Deductivo. Obtenido de <https://www.e-torredabel.com/Psicologia/Vocabulario/Metodo-Hipotetico-Deductivo.htm>

Ferraro, G. (2014). El planeamiento costos para la gestión LA. Obtenido de <https://apps.econ.unicen.edu.ar/sitios/costos/wp-content/uploads/2015/05/iPRESUP.pdf>

Galarza Pérez, J. F. (2016). Propuesta de Acciones para Mejorar la Gestión del Presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13777/1/tesis%20jose%20galarza.pdf>

Hernández de Velazco Judith, Chumaceiro Ana Cecilia, Atencio Cardenas Edith. (2009).

Calidad de servicio y recurso humano caso estudio tienda por departamentos.

Revista Venezolana de Gerencia, 460.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Maria del Pilar.

(2014). Metodología de la Investigación Sexta Edición. Mexico: Mc Graw Hill.

Herrera Vargas, V. E. (2018). Estudio de la Gestión de Calidad del Servicio al Cliente en el Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón 2017-2018.

Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19824/1/Automatizaci%20de%20Gesti%20Presupuestaria%20N%20de%20Personal%20OCTE.pdf>

ISO copyright office. (15 de 09 de 2015). Sistemas de gestion de la calidad - fundamentos y vocabulario. Obtenido de

<http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

La Gran Enciclopedia de Economía. (2009). Obtenido de <http://www.economia48.com>.

Loor Cevallos, M. E. (2015). Gestión Presupuestaria del Sistema Nacional de las Finanzas

Públicas (SINFIP). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8932/1/TESIS_FINAL_MARJORIE_LLOOR_20151228.pdf

Maldonado, J. A. (2018). Fundamentos de Calidad Total. Honduras.

Payano Negrón, C. A. (2018). Gestión del presupuesto por resultados y su relación con la calidad del gasto público en la unidad ejecutora 004 Marina de Guerra del Perú.

Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1593>

Presupuestarias, D. d. (2014). Obtenido de

<http://www.ec.gba.gov.ar/areas/hacienda/Presupuesto/Doc/Indicadores%20de%20g>

esti%C3%B3n%20presupuestaria.pdf

Saavedra Valera, G. M. (2018). Gestión presupuestaria y su relación con el planeamiento estratégico en la U.E. Hospital II - 2 Tarapoto. Tarapoto, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39500/Saavedra_VGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SCM MEDIA PARTNER LOGISTER. (03 de Enero de 2018). Estrategia Calidad del Servicio. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Solano Chumpitaz, V. S. (2018). El planeamiento en la gestión presupuestaria del ejercicio fiscal 2017 en la Municipalidad de San Isidro. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29389/Solano_CVS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valarie A, Zeithaml A, Parasuraman y Leonard L. Berry. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios, cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid, España: Diaz de Santos S.A.

Villalba Sánchez, C. (2013). La Calidad del Servicio Un recorrido histórico conceptual, sus modelos mas representativos y su aplicación en las universidades. Punto de Vista 4(7). Obtenido de <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

APENDICES



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS VARIABLES GESTION PRESUPUESTARIA Y CALIDAD DEL SERVICIO

El presente cuestionario es un instrumento de investigación que se viene desarrollando; por lo que se le solicita a Ud. su colaboración, respondiendo cada una de las preguntas y marcando con un aspa (X) una sola alternativa de acuerdo a lo que usted cree con sinceridad. Las respuestas son anónimas. Sus respuestas tienen la siguiente escala de valoración.

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	GESTION PRESUPUESTARIA					
	Eficacia					
1	Los recursos presupuestales llegan a las unidades orgánicas en el tiempo oportuno y con anticipación.					
2	Los recursos presupuestales permiten ejecutar las compras delegadas de manera satisfactoria.					
3	Se realiza la formulación presupuestal consolidando los requerimientos de las unidades orgánicas					
4	Se prevé los recursos necesarios para atender los requerimientos de las unidades orgánicas					
5	La entidad cuenta con procesos idóneos que permita verificar la eficacia de los controles establecidos para mitigar los riesgos					
	Eficiencia					
6	La entidad asigna el presupuesto necesario para cumplir con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI)					
7	Se garantiza el financiamiento para el cumplimiento de las metas relacionadas a la adquisición de bienes y servicios					
8	El presupuesto para la adquisición de bienes se distribuye de acuerdo a los requerimientos por zonas geográficas.					
9	El presupuesto para la contratación de servicios se ejecutan de acuerdo a las necesidades por las unidades orgánicas					
	CALIDAD DEL SERVICIO					
	Confianza o empatía:					
10	La entidad realiza una adecuada difusión de atención a consultas o reclamos a través de los medios electrónicos existentes.					
11	La entidad cuenta una adecuada difusión del Texto Único de Procedimientos administrativos					
12	Los canales de comunicación son adecuados para la atención de requerimientos y/o consultas.					

	Fiabilidad:					
13	La entidad desarrolla mejora continua de la operatividad de los procesos internos					
14	En cuanto a la atención al cliente considera usted que los colaboradores brindan un trato amable					
15	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas formuladas					
16	la entidad cuenta con lineamientos que regulan el cumplimiento de los servicios brindado por proveedores externos, vinculados a los procesos misionales y estratégicos					
	Responsabilidad:					
17	Los colaboradores transmiten confianza cuando se les consulta sobre algún procedimiento existente					
18	Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a sus pares en la resolución de consultas					
19	La entidad se preocupa por los mejores intereses de sus clientes					
20	La entidad cuenta con una metodología para identificar, evaluar, administrar y controlar los riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos					
	Capacidad de respuesta:					
21	Cuando el cliente interno tiene un problema, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.					
22	Cuando el cliente externo tiene un problema, la entidad muestra un sincero interés en solucionarlo.					
23	Los colaboradores dan al cliente una atención individualizada					
24	La entidad comprende las necesidades específicas de los clientes.					
	Tangibilidad:					
25	La entidad tiene equipos de apariencia moderna					
26	Las instalaciones físicas de la entidad son seguras en el aspecto estructural, no estructural y organizadas en el aspecto funcional.					
27	Los empleados de la entidad tienen una apariencia pulcra					
28	Las instalaciones físicas de la entidad son visualmente atractivas					
29	La entidad cuenta con sistemas informáticos que apoyen el desarrollo de sus procesos misionales y estratégicos					