

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**EL PROCESO PRESUPUESTARIO Y SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD INTEGRAL
DEL SERVICIO SOCIAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DEL
CALLAO PERIODOS 2016-2017.**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

ROBERTO CARLOS RODRÍGUEZ MANRIQUE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

LIMA, PERÚ

2019

***A* mis hijos que con su nacimiento renació
mi vida y la razón para continuar luchando
para alcanzar mis metas**

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser bendecido durante toda mi vida.

A mi esposa por la comprensión y afecto demostrado en cada día de mi existencia.

INTRODUCCIÓN

La Sociedad de Beneficencia Pública del Callao es una persona jurídica de derecho público interno, de ámbito local provincial que cuenta con autonomía administrativa, económica y financiera, teniendo como finalidad prestar servicios de protección social de interés público a las niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores que se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad, de manera complementaria a los servicios que presta el Estado.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar cómo el proceso presupuestario repercute en la calidad integral del servicio social que brinda la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao durante los periodos períodos 2016-2017, originado por la falta de mística institucional que evita implementar las acciones dirigidas a compensar las carencias que generan situaciones de vulnerabilidad de los usuarios.

La presente tesis consta de seis capítulos, abarcando la formulación del problema, objetivos generales y específicos, justificación e importancia del estudio, alcance y limitaciones.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico conceptual a través de los antecedentes de la investigación, bases teórico científicas y definición de términos básicos.

En el tercer capítulo, se fundamenta la hipótesis y variables cubriendo la hipótesis y/o supuestos básicos, identificación de variables o unidades de análisis y matriz lógica de consistencia.

En el cuarto capítulo de la presente tesis se describe el aspecto metodológico y detalla el tipo de método, diseño específico de investigación, población, muestra o participantes,

instrumento de recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, así como, procedimiento de ejecución del estudio.

En el quinto capítulo, se expone resultados y discusión, abarcando datos cuantitativos, análisis de resultados y discusión de los mismos.

En el sexto capítulo, se plantea las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presenta referencias y apéndice.

ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xvii
ABSTRACT.....	xviii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. Formulación del Problema	1
1.1.1. Problema General.....	4
1.1.2. Problemas Específicos	4
1.2. Objetivo general y específicos	4
1.2.1. Objetivo General.....	4
1.2.2. Objetivos Específicos.....	5
1.3. Justificación e Importancia del Estudio	5
1.3.1. Justificación.....	5
1.3.2. Importancia.....	5
1.4. Alcance y limitaciones	6
1.4.1. Alcance.....	6
1.4.2. Limitaciones.....	6

CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 <i>Antecedentes Nacionales</i>	7
2.1.2 <i>Antecedentes Internacionales</i>	11
2.2 Bases teóricas científicas.....	15
2.2.1 <i>Presupuesto Público</i>	15
2.2.2 <i>Proceso Presupuestario</i>	16
2.2.2.1 <i>Programación</i>	17
2.2.2.2 <i>Formulación</i>	18
2.2.2.3 <i>Aprobación</i>	20
2.2.2.4 <i>Ejecución</i>	21
2.2.2.5 <i>Evaluación</i>	28
2.2.3 <i>Calidad Integrada</i>	32
2.2.3.1 <i>La Calidad de vida</i>	33
2.2.3.2 <i>La Calidad de Servicio</i>	34
2.2.3.3 <i>La Calidad de vida laboral</i>	35
2.2.4 <i>Reto de la Calidad en los servicios sociales</i>	35
2.2.4.1 <i>Calidad política y organizacional</i>	36
2.2.4.2 <i>Calidad del personal</i>	37
2.2.4.3 <i>Calidad de los usuarios</i>	39
2.2.5 <i>Objetivos de la calidad en los servicios sociales</i>	41
2.2.5.1 <i>Accesibilidad del servicio</i>	41
2.2.5.2 <i>Eficiencia en relación al éxito</i>	42
2.2.5.3 <i>Competencia y habilidad de los profesionales</i>	42

2.2.5.4 Buen trato percibido por el ciudadano	43
2.3 Definición de Términos Básicos	44
CAPITULO III.....	49
HIPOTESIS Y VARIABLES	49
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos	49
3.1.1 <i>Hipótesis general</i>	49
3.1.2 <i>Hipótesis específicas</i>	49
3.2 Identificación de variables o unidad de análisis	49
3.2 Matriz Lógica de Consistencia.....	50
CAPÍTULO IV.....	52
MÈTODO	52
4.1 Tipo y método de la investigación	52
4.2 Diseño específico de la investigación	52
4.3 Población muestra o participante	53
4.3.1 <i>Población</i>	53
4.3.2 <i>Muestra</i>	53
4.4 Instrumentos de recogida de datos	54
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	54
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio	55
CAPÍTULO V.....	86
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	87
5.1 Datos cuantitativos	87
5.2 Análisis de Resultados	87
5.3 Discusión de resultados.....	118
5.3.1 <i>Prueba de CHI- CUADRADO</i>	120

CAPÍTULO VI.....	121
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
6.1 Conclusiones	121
6.2 Recomendaciones.....	122
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	123
APÉNDICES.....	127
Apéndice A. Informe de campaña de salud para 500 personas	128
Apéndice B. Menus a elaborarse en el periodo 2016	132
Apéndice C. Evaluación del plan operativo de asistencia social del año 2016 y 2017 ..	135

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1	Variable Independiente (X) El proceso presupuestario	49
Tabla N° 2	Variable Dependiente (Y) Calidad integral del servicio social	50
Tabla N° 3	Matriz lógica de Consistencia.....	51
Tabla N° 4	Ingresos ejecutados periodo 2016.....	58
Tabla N° 5	Ingresos ejecutados periodo 2017.....	60
Tabla N° 6	Presupuesto 2016.....	62
Tabla N° 7	Presupuesto 2017.....	62
Tabla N° 8	Ejecución presupuesto periodo 2016-2017.....	74
Tabla N° 9	Estado de gestión.....	82
Tabla N° 10	En la programación del presupuesto, la previsión de gastos en bienes y servicios se realiza conforme a la escala de prioridades según los objetivos de la institución	88
Tabla N° 11	La estimación de ingresos en la programación presupuestaria se lleva a cabo de acuerdo a la recaudación proveniente de los servicios funerarios, rentas de la propiedad y servicios de atención médica	89
Tabla N° 12	Las metas físicas en la formulación presupuestal están diseñadas para la protección social de los más necesitados.....	90
Tabla N° 13	La elaboración de las metas financieras tiene como prioridad mejorar la calidad de gasto en asistencia social.....	91
Tabla N° 14	El nivel porcentual de ejecución del gasto de asistencia social no es suficiente para brindar calidad integral en los servicios sociales.....	93
Tabla N° 15	En la etapa de ejecución se prioriza los gastos de asistencia social	94
Tabla N° 16	La elaboración de modificaciones presupuestarias se efectúan considerando las prohibiciones previstas en la Ley de Presupuesto.....	95

Tabla N° 17	Las modificaciones presupuestarias se realizan para mejorar la operatividad de los servicios sociales que brinda la institución	96
Tabla N° 18	Se adoptan medidas correctivas a fin de mejorar las metas inherentes a la naturaleza misma de la institución.....	98
Tabla N° 19	La Alta Dirección utiliza la evaluación presupuestaria para mejorar los niveles de calidad en los bienes y servicios que brinda.....	99
Tabla N° 20	Existen los recursos financieros necesarios para mejorar los niveles de eficacia en los bienes y servicios de asistencia social	100
Tabla N° 21	El cumplimiento de las metas financieras deben estar relacionadas directamente al cumplimiento de las metas físicas.....	101
Tabla N° 22	La ética directiva constituye una ventaja para la sostenibilidad de la empresa.....	102
Tabla N° 23	En la organización el proceso de mejoramiento continuo está enfocado hacia el reto de la calidad en los servicios sociales.....	103
Tabla N° 24	El personal no se encuentra preparado para enfrentar el reto de la calidad de los servicios sociales.....	105
Tabla N° 25	La entidad promueve la mejora de calidad de vida laboral de sus trabajadores.....	106
Tabla N° 26	La institución conoce las expectativas de los usuarios para mejorar la calidad en los servicios sociales que brinda.....	107
Tabla N° 27	En la atención de los servicios sociales se transmite credibilidad y confianza a los usuarios	108
Tabla N° 28	Los usuarios conocen y ejercen sus derechos para acceder a los servicios de asistencia social	109

Tabla N° 29 ¿Considera usted que no existe desigualdad en la atención de los usuarios para la accesibilidad de los servicios sociales de calidad?	110
Tabla N° 30 Se logra satisfacer las necesidades básicas de los usuarios mediante los servicios sociales que brinda la institución.....	111
Tabla N° 31 La entidad posee instrumentos de gestión para cumplir las metas y objetivos institucionales en forma eficiente y eficaz	112
Tabla N° 32 En la institución se promueve la capacitación y mejora continua de las competencias de los profesionales para el cumplimiento de los objetivos de la calidad en los servicios sociales	114
Tabla N° 33 La intervención de los profesionales se encuentra orientada para la consecución de objetivos y obtención de resultados de calidad en los servicios sociales.....	115
Tabla N° 34 ¿Considera usted que el usuario se retira confortado al término de su atención?.....	116
Tabla N° 35 ¿Cree usted que la entidad no tiene definido el sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones?.....	117
Tabla N° 36 Tabla de resultado del contraste de la hipótesis	119

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1	Estados de ejecución presupuestaria año 2016.....	63
Figura N° 2	Estados de ejecución presupuestaria año 2017.....	63
Figura N° 3	Estados de ejecución presupuestaria año 2017.....	67
Figura N° 4	En la programación del presupuesto, la previsión de gastos en bienes y servicios se realiza conforme a la escala de prioridades según los objetivos de la institución	88
Figura N° 5	La estimación de ingresos en la programación presupuestaria se lleva a cabo de acuerdo a la recaudación proveniente de los servicios funerarios, rentas de la propiedad y servicios de atención médica	89
Figura N° 6	Las metas físicas en la formulación presupuestal están diseñadas para la protección social de los más necesitados.....	91
Figura N° 7	La elaboración de las metas financieras tiene como prioridad mejorar la calidad de gasto en asistencia social.....	92
Figura N° 8	El nivel porcentual de ejecución del gasto de asistencia social no es suficiente para brindar calidad integral en los servicios sociales.....	93
Figura N° 9	En la etapa de ejecución se prioriza los gastos de asistencia social	94
Figura N° 10	La elaboración de modificaciones presupuestarias se efectúan considerando las prohibiciones previstas en la Ley de Presupuesto.....	96
Figura N° 11	Las modificaciones presupuestarias se realizan para mejorar la operatividad de los servicios sociales que brinda la institución	97
Figura N° 12	Se adoptan medidas correctivas a fin de mejorar las metas inherentes a la naturaleza misma de la institución.....	98
Figura N° 13	La Alta Dirección utiliza la evaluación presupuestaria para mejorar los niveles de calidad en los bienes y servicios que brinda.....	99

Figura N° 14 Existen los recursos financieros necesarios para mejorar los niveles de eficacia en los bienes y servicios de asistencia social	100
Figura N° 15 El cumplimiento de las metas financieras deben estar relacionadas directamente al cumplimiento de las metas físicas.....	102
Figura N° 16 La ética directiva constituye una ventaja para la sostenibilidad de la empresa.....	103
Figura N° 17 En la organización el proceso de mejoramiento continuo está enfocado hacia el reto de la calidad en los servicios sociales.....	104
Figura N° 18 El personal no se encuentra preparado para enfrentar el reto de la calidad de los servicios sociales.....	105
Figura N° 19 La entidad promueve la mejora de calidad de vida laboral de sus trabajadores.....	106
Figura N° 20 La institución conoce las expectativas de los usuarios para mejorar la calidad en los servicios sociales que brinda	107
Figura N° 21 En la atención de los servicios sociales se transmite credibilidad y confianza a los usuarios	108
Figura N° 22 Los usuarios conocen y ejercen sus derechos para acceder a los servicios de asistencia social	109
Figura N° 23 ¿Considera usted que no existe desigualdad en la atención de los usuarios para la accesibilidad de los servicios sociales de calidad?	110
Figura N° 24 Se logra satisfacer las necesidades básicas de los usuarios mediante los servicios sociales que brinda la institución.....	112
Figura N° 25 La entidad posee instrumentos de gestión para cumplir las metas y objetivos institucionales en forma eficiente y eficaz	113

Figura N° 26 En la institución se promueve la capacitación y mejora continua de las competencias de los profesionales para el cumplimiento de los objetivos de la calidad en los servicios sociales	114
Figura N° 27 La intervención de los profesionales se encuentra orientada para la consecución de objetivos y obtención de resultados de calidad en los servicios sociales.....	115
Figura N° 28 ¿Considera usted que el usuario se retira confortado al término de su atención?.....	116
Figura N° 29 ¿Cree usted que la entidad no tiene definido el sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones?.....	117

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se analiza el proceso presupuestario de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao y de qué manera repercute en la calidad integral del servicio social que brinda a la población vulnerable y en situación de riesgo. De acuerdo a la problemática planteada se evidenció modificaciones del presupuesto que produjo una inadecuada distribución de los recursos financieros e insuficiente ejecución de gastos que obstaculizó brindar calidad integral en los servicios sociales y cumplir la misión institucional.

En este contexto, durante el desarrollo de la presente tesis se procede analizar las etapas del proceso presupuestario, genéricas de gastos, tipo de actividades y diversos factores que permitan identificar el nudo crítico; a fin de plantear recomendaciones para efectivizar la protección social a los más necesitados en cumplimiento de los objetivos institucionales.

La presente tesis, fue desarrollada del tipo no experimental, descriptiva y de corte transversal, para analizar los problemas encontrados y determinar las principales causas que lo originan, así como la asociación que existe entre las variables de estudio, las cuales son: el proceso presupuestario y calidad integral del servicio social. La población de estudio está conformada 57 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la Sociedad de Beneficencia Pública ubicada en el ámbito geográfico de la Provincia Constitucional del Callao. La muestra estuvo constituida por 50 personas conformada por directores, funcionarios, contadores, economistas, trabajadores administrativos y asistentes sociales de las áreas de contabilidad, administración, presupuesto, finanzas, logística y asistente social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao. El instrumento de investigación que se utilizó es el cuestionario, compuesta por 26 preguntas basadas en las variables, las mismas que fueron analizadas en la interpretación de resultados.

Palabras Claves: presupuesto, proceso presupuestario, calidad integral, servicios sociales.

ABSTRACT

In the present work of investigation, we can analyze the budgetary process of the Charity Society Public Callao – Peru and the repercussion in the integral quality of social service to the vulnerable population and in risk situation. According to the problematic asked we can evidence the modifications of the budget that produced an inadequate distribution of the financial resources and insufficient execution of expenses that obstructed to give integral quality in the social services and to comply with the institutional mission.

In this context during the development of this thesis we proceed to analyze the different stages of the budgetary process, generic of expenses, kind of activities and several factors that let us identify critic the knot in order to suggest recommendations to make effective the social protection to the people in needed in compliance of the institutional objectives.

The present thesis was developed of the no experimental kind/ type, descriptive and the transversal way to analyze the found problems and to determinate the main causes of their origin so the association existent between the variables of study like: the budgetary process and the integral quality of the social service. The population of study is conformed by 57 workers who work in the different areas of the Charity Society located in the geographic field of the Constitutional Province of Callao. The sample was constituted by 50 people formed by Directors, officials, accountants, economists, administrative workers and social assistants in the accounting area, finances and management who work in. the Charity Society Callao – Peru. The instrument of investigation that was used is the questionnaire composed by 26 questions based in the variables which were analyzed in the interpretation of the results.

Keywords: Budget, Budget Process, integral quality social services

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del Problema

El Presupuesto del sector público se elabora teniendo en cuenta las prioridades para asegurar la provisión eficiente y efectiva de bienes y servicios a la ciudadanía, su proceso cubre las etapas de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación.

De conformidad a lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1411 corresponde a la Sociedad de Beneficencia del Callao la finalidad de prestar servicios de protección social de interés público en su ámbito local provincial, a los niños, adolescentes mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores que se encuentran en situación de riesgo o vulnerabilidad, de manera complementaria a los servicios que presta el Estado, bajo los enfoques de derechos, género, intercultural e intergeneracional.

De acuerdo al artículo N° 5 del Decreto Legislativo N° 1411 La Sociedad de Beneficencia del Callao tiene las siguientes funciones generales:

- a) Formular, aprobar, dirigir, coordinar, brindar, supervisar y evaluar los servicios de protección social en el ámbito local provincial, y las actividades comerciales ejecutadas conforme a su finalidad y de acuerdo con la normativa emitida por el ente rector.
- b) Administrar sus bienes y los que adquiera por cualquier título o modalidad, legados, herencias, vacantes, donaciones de terceros, entre otros, de acuerdo a la normativa vigente.
- c) Celebrar convenios y contratos con instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras, para optimizar la rentabilidad de los recursos que administra y desarrollar proyectos que generen ingresos destinados al cumplimiento de su finalidad.

- d) Formular y ejecutar los proyectos directamente vinculados a la finalidad que se refiere el artículo N° 2 del presente Decreto Legislativo.
- e) Promover la coordinación y concertación con la comunidad y sus organizaciones, en las intervenciones que desarrollen.
- f) Proponer a los diferentes niveles de gobierno, proyectos para la implementación de los servicios de protección social a favor de su población objetivo.
- g) Construir, acondicionar, conservar y administrar los centros de atención, comedores, cementerios, locales funerarios y demás inmuebles de su propiedad de conformidad a la normativa vigente.
- h) Organizar juegos de loterías y similares directamente o a través de terceros mediante la suscripción del contrato asociativo para su ejecución.
- i) Las demás funciones establecidas en la normativa vigente sobre la materia.

En la Provincia Constitucional del Callao, el crecimiento poblacional vulnerable y en riesgo, así como el incremento de niveles de violencia física, psicológica y emocional, y el avance vertiginoso de la necesidad social obliga a afrontar nuevos retos y metas que permitan solventar económicamente una Sociedad de Beneficencia orientada a promover el desarrollo personal y familiar de niños, adolescentes, jóvenes, mujeres, discapacitados y adultos mayores, en situación de abandono y riesgo social; con énfasis en mitigar problemas de alta incidencia como es : la drogadicción, el alcoholismo y la defensa de los derechos de la mujer en total desamparo.

La Sociedad de Beneficencia Pública del Callao genera recursos directamente recaudados en un 84 % y el 16 % restante proviene de la transferencia de la Municipalidad Provincial del Callao destinado al pago de la remuneración básica del personal nombrado y pago de pensión a los jubilados.

La actividad comercial servicios funerarios y de cementerio representa el 76 % de los recursos directamente recaudados que por la limitada infraestructura existe actualmente una demanda insatisfecha.

La actividad concerniente al arrendamiento de inmuebles constituye la parte residual de los recursos directamente recaudados.

La Gerencia de Promoción Social conformada por la unidad de servicios sociales y salud, y por la unidad de comedores tiene una asignación presupuestaria equivalente al 21.54 % del Presupuesto Institucional evidenciándose la postergación de la finalidad expresa de la Ley afectando la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao, aspecto que se debe revertir aplicando moderna tecnología de información –TIC dejando de hacer procesos obsoletos.

El Estado de Ejecución Presupuestaria al 31/12/2017 revela ciertas incongruencias como que una inversión social por 20.42% se rodea de una infraestructura administrativa del 43.01 %, una inversión física de 27.96 % y una obligación previsional del 8.61 % tal como se detalla a continuación:

Alta Dirección	6.50%
Asesoramiento	4.85%
Gestión Administrativa	31.66 %
Construcción y Rehabilitación de la Unidades	27.96 %
Asistencia Social a la Población en riesgo y Abandono y atención básica de salud	20.42 %
Obligaciones Previsionales	8.61 %
Total	100.00 %

La perspectiva de una nueva gestión pública está enfocada en mejorar su eficiencia, eficacia y su economía impulsando la competitividad económica para mejorar la atención de

los usuarios, llamados clientes del sector público y otorgando a los responsables, llamados gerentes de los organismos públicos, la libertad y autonomía necesaria para alcanzar los resultados comprometidos mediante prácticas contractuales y de competencia tipo mercado.

1.1.1. Problema General

¿De qué manera el proceso presupuestario repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017?

1.1.2. Problemas Específicos

- 1 ¿En qué medida la programación y formulación presupuestaria repercuten en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao de los periodos 2016-2017?
- 2 ¿De qué manera la ejecución y el control presupuestario repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao de los periodos 2016-2017?
- 3 ¿En qué medida la evaluación presupuestal repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao de los periodos 2016-2017?

1.2. Objetivo general y específicos

1.2.1. Objetivo General

Determinar la repercusión del proceso presupuestario en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao de los periodos 2016-2017.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Establecer que la programación y formulación presupuestaria repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao de los periodos 2016-2017.
- Determinar que la ejecución y el control presupuestario repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao de los periodos 2016-2017.
- Determinar que la evaluación presupuestaria repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao de los periodos 2016-2017.

1.3. Justificación e Importancia del Estudio

1.3.1. Justificación

El presente trabajo de investigación del Proceso Presupuestario y su Repercusión en la Calidad integral del Servicio Social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao se justifica desde el punto de vista práctico porque contribuirá en la mejora de la calidad integral del servicio social a los beneficiarios mediante la resolución del nudo crítico presupuestario y la implementación de un software de gestión estratégica reflejando la planificación estratégica en todas las etapas del proceso presupuestario de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao en función del cumplimiento de sus objetivos como institución benéfica.

1.3.2. Importancia

En el ámbito social el presente estudio será útil y beneficioso a la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao para la aplicación de disciplina presupuestaria y enfocarse en el desarrollo de actividades que contengan calidad integral del servicio social de acuerdo a los nuevos tiempos que permitan un auto sostenimiento económico de los beneficiarios a corto

plazo. Asimismo, servirá de gran utilidad en las futuras investigaciones sobre el proceso presupuestario en las Sociedades de Beneficencias.

1.4. Alcance y limitaciones

1.4.1. Alcance

La presente investigación describe y analiza el proceso presupuestario y su repercusión en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017. Se ubica en la siguiente delimitación conceptual

Línea de Investigación: contabilidad, economía, administración, asistencia social e informática

Especialidad: Contabilidad y Finanzas

Área : Contabilidad

1.4.2. Limitaciones

Esta investigación no tiene limitaciones significativas salvo aquellas para encontrar referencias bibliográficas sobre el tema de Beneficencias.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

ARRUNATEGUI, J.(2017), Investigó “El Problema de liquidez y rentabilidad con un enfoque social en la gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao 2012-2014” El desarrollo del trabajo permitió conocer los diferentes problemas que enfrenta la Sociedad de Beneficencia Pública ubicada en el ámbito geográfico de la Provincia Constitucional del Callao, fundamentalmente el problema de la rentabilidad social en su relación con la falta de liquidez en la gestión del SBPC, para cumplir con sus principales obligaciones, el normal funcionamiento y sobre todo para dar cumplimiento a sus metas y objetivos, como son el servicio y atención a la comunidad. Debe comprenderse que dicha situación se da en condiciones de su auto financiamiento, en base a los ingresos provenientes de sus propias rentas, puesto que no recibe financiamiento alguno por parte del Estado Peruano en relación al desarrollo de sus programas de apoyo social, ni para su funcionamiento administrativo, con excepción de una remuneración mínima al personal activo y a las pensiones al personal cesante. Para su desarrollo, se utilizó la metodología de investigación científica, Asimismo, el autor sostiene que La Sociedad de Beneficencia Pública del Callao, debe ampliar sus horizontes de inversión, llevando a cabo actividades económicas más rentables, como aquellas que, orientadas al comercio, cuyos ingresos no se limiten a tarifas sociales. Ello, teniendo en cuenta que, mientras las necesidades sociales van en crecimiento, los recursos captados se mantienen estables y, por lo tanto, resultan insuficientes, problema que contribuye a agravar la crisis de la entidad.

El autor concluye que los problemas de liquidez y rentabilidad con un enfoque social, influyen en la gestión administrativa de la Beneficencia Pública del Callao – Perú 2012-2014,

por cuanto si no se cuenta con los recursos económicos y financieros, será imposible que la SBPC cumpla con sus planes previstos en cada periodo presupuestal.

DELGADO (2013), En su tesis “Avances y perspectivas en la implementación del presupuesto por resultados en el Perú”, analiza como la implantación del presupuesto por resultados es un cambio cultural que requiere tiempo, paciencia, persistencia y flexibilidad en su implementación. La adopción de un presupuesto por resultados es motivada principalmente por la necesidad de aumentar la confianza de la sociedad en los gobiernos y responder a la necesidad de gestionar la escasez de recursos públicos de forma óptima, centrando la atención en los resultados que son valorados por el ciudadano, respondiendo de forma oportuna a los cambios en las prioridades y necesidades sociales, y mejorando la efectividad del gasto público. Destacando tres instrumentos claves en la orientación del presupuesto a resultados: i) contar con un conjunto de programas, ii) un sistema de seguimiento y evaluación dirigido a mejorar el desempeño y iii) un sistema de incentivos para la gestión. Estos instrumentos orientan las decisiones de asignación de recursos en el proceso presupuestario, contribuyendo a la planificación nacional o sectorial, favorecer la gestión y prestación de bienes, servicios públicos con calidad y reforzar la rendición de cuentas. La investigación evalúa el proceso de implementación del presupuesto por resultados en Perú, con el propósito de determinar los avances, tomar medidas correctivas y señalar una hoja de ruta para continuar la implementación. Entre las conclusiones del autor destacan:

- La articulación territorial de los programas presupuestales ofrece una ventana de oportunidad para articular a los tres niveles de gobierno en la implementación de las políticas públicas con un enfoque por resultados; sin embargo, presenta un gran desafío de coordinación para alinear a miles de ejecutores con limitaciones técnicas en torno a objetivos comunes. Se observa una débil apropiación de los instrumentos de la reforma por parte de los rectores de la política y de los ejecutores. Los rectores no han desarrollado aún mecanismos efectivos para implementar adecuadamente los programas a nivel nacional y los ejecutores no cuentan con la claridad para implementarlos desde sus competencias.

- La implementación del presupuesto por resultados se viene realizando en un contexto de disciplina fiscal y un crecimiento significativo del presupuesto. En este contexto, se requiere profundizar la reforma para orientar los recursos de manera estratégica, priorizando las intervenciones con mejor costo-efectividad.
- La reforma presupuestaria para lograr el cambio institucional esperado, requiere del acompañamiento de otras reformas claves en la administración pública orientadas a lograr una gestión por resultados, que permitan a las entidades públicas un cambio cultural, una mayor capacidad y flexibilidad para el logro de sus objetivos.

Esquivel (2016), investigó, “Factores que limitan el avance de la ejecución presupuestal en la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, 2016”, es un trabajo de investigación cuya problemática tienen su origen en la programación presupuestal inadecuada, afectación presupuestal incorrecta, la inobservancia de los términos contractuales pactados por la entidad con los contratistas, sumado a la poca aplicación de los estándares de control interno en las operaciones de la entidad, que tiene como consecuencia las continuas modificaciones presupuestales. El presente trabajo de investigación es de carácter no experimental, toda vez que analiza la variable independiente en su contexto natural y su comportamiento real en una Entidad de Estado, como es la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo.

El autor concluye identificando las siguientes dificultades que limitan la ejecución presupuestal en la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo:

- a) Ausencia de un sistema de control interno, debido a que se han observado que los documentos sustentatorios del gasto no responden a las exigencias que establecen las normas vigentes.
- b) Estructura de Organización y Funciones inadecuada, toda vez que la organización vigente es de carácter piramidal y jerárquico que no permite el flujo administrativo.
- c) Desarticulación entre planeamiento y el presupuesto público de la entidad, debido a que la asignación de los recursos es de carácter inercial y no toma en cuenta las metas y objetivos institucionales y;

Finalmente, la gestión administrativa insuficiente debido a la precariedad de recursos informáticos y de equipos con que cuenta la entidad investigada.

Montejo & Arones (2014) “Estudio descriptivo comparativo de la programación y modificaciones presupuestarias de la genérica de gasto 2.3 bienes y servicios del Ministerio Público 2011 al 2013”. UCV. Tesis presentada para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. El objetivo fue determinar las diferencias que existen entre la genérica de gasto 2.3 de bienes y servicios en cuanto a lo programado y lo modificado en el Ministerio Público en los años 2011 al 2013.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo, que recogió la información en un período específico, La muestra tomada fue el presupuesto programado y modificado de las específicas de gasto de la genérica de gasto 2.3 bienes y servicios, con lo cual mediante la técnica del fichaje y el instrumento de ficha de registro estadístico, llegó a conclusión de que las modificaciones presupuestarias mensuales al PIM generan 18 distorsiones en los saldos no reflejando la información real en las específicas de gasto no permitiendo toma de decisiones en función a la proyección de gastos, asimismo el uso desmedido de las modificaciones presupuestarias genera problemas en el SIAF y ocupa demasiado recursos humanos.

Otra conclusión es que la programación y las modificaciones presupuestarias, no guardan relación, ya que dentro la programación se considera lo proyectado y evaluado por la Gerencia de Programación, teniendo un nivel de inconsistencia; las modificaciones también son solicitadas por la Gerencia de Programación en forma desmedida y solo para cubrir necesidades momentáneas.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

TUBARO (2014), realizó la investigación “Una visión del presupuesto por programas y el presupuesto por resultados” caso plan sumar en la provincia de Buenos Aires.

Es un estudio caso, cuyo propósito fue analizar, desde la producción de bienes y servicios, qué técnica presupuestaria: presupuesto por programas o presupuesto por resultados, es más viable para contribuir al desarrollo del estado. Cuando se analizan algunas unidades de medidas, estimaciones, y proyecciones para ejercicios futuros, encontramos que en general, las proyecciones para los ejercicios siguientes, no sufren grandes variaciones respecto de años anteriores, las unidades de medidas son muy generales, y no permiten medir en forma exhaustiva la producción de bienes o servicios prestados por cada organismo; muchos responsables de la ejecución de los programas correspondientes, consideran que su producción no es cuantificable sin una argumentación sólida, algunos organismos detallan unidades de medidas de actividades que hacen al funcionamiento de la repartición y no representan bienes o servicios producidos, otros no definen unidades de medida para todos los bienes o servicios que producen sus programas.

En cuanto al problema de la cultura de la organización, muchas veces como desventaja de esta técnica nos encontramos con las dificultades que presentan los procesos de medición y la definición clara de las unidades de medida, no por la técnica, sino por la cultura organizacional, ya sea resistencia al cambio y el miedo al control.

La pesquisa concluye que el presupuesto por programas es un instrumento que facilita el proceso presupuestario, mientras que el presupuesto por resultados es una herramienta que integra al presupuesto por programas con la planificación estratégica, cuya implementación requiere de condiciones claves como: institucionales, motivación, capacidades y apoyo legislativo. Para tal efecto, debe llevarse a cabo un cambio holístico en la entidad que permita la prestación de servicios, acorde a los requerimientos de los ciudadanos. En ese sentido, el

presupuesto por resultados será efectivo al llevarse a cabo lo siguiente: (a) desarrollo de un sistema de seguimiento y evaluación, (b) adecuación del sistema presupuestario, (c) impulso de mecanismos institucionales, y (d) generación de espacios flexibles en la administración financiera. Además de contar con el apoyo de los actores políticos.

PICO (2016), en su investigación “La Gestión Presupuestaria y la inversión en sectores vulnerables del GAD parroquial Pilahuín”, El problema radica en la planificación presupuestaria al no contar con un plan estratégico de desarrollo ya que la inadecuada planificación de obras hace que no se realice una asignación real de recursos monetarios dándonos como resultado al final del año muchas de las obras inconclusas y sectores vulnerables desatendidos por ende inconformidad de los pobladores.

Siendo la planificación estratégica una de las falencias dentro del presupuesto del GAD Parroquial Pilahuín se debe en mucho al poco control presupuestario por parte de los directivos del GAD Parroquial lo cual ocasiona en muchos casos inversiones innecesarias perdiendo recursos económicos. Tenemos así factores a considerar al momento de la elaboración del presupuesto participativo para poder cubrir las necesidades de la población, ya que al no definir los sectores con vulnerabilidad hace que la administración realice la toma de decisiones de forma empírica en cuanto a las diferentes inversiones en obras que beneficien a los mismos, por lo que se plantea un plan de acción con las principales necesidades de los habitantes. La presente investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo.

Asimismo, sostiene que La Administración del GAD Parroquial Pilahuín, debería realizar proyectos enfocados a las necesidades de los sectores vulnerables que presenta como son los adultos mayores y niños en edad de escolar, buscando su desarrollo personal y mejora en su calidad de vida, estando atentos a que la población de dichos sectores va en aumento.

En su tesis luego de analizar los resultados obtenidos de la investigación concluye que la planificación de los proyectos a invertir por el GAD Parroquial Pilahuín no es la adecuada,

ya que dentro del presupuesto no se toman en cuenta obras en mejora de la calidad de vida de habitantes de casi todas las comunidades indígenas de la parroquia y el poco estudio de las necesidades de las zonas a invertir es un factor importante ya que no se conoce de las carencias que sufren ciertos grupos de la población como lo son los adultos mayores, niños en edad escolar y población indígena.

MESTRE et al (2013), realizó la investigación “Reconceptualizando los servicios sociales. Recuperar el trabajo social comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis”. Universidad de España.

La investigación que se empleo tuvo un enfoque cualitativo, utilizando como instrumento entrevistas, aplicando a una población y muestra de siete personas que laboran como trabajadoras sociales de servicios sociales comunitarios, pertenecientes en distintos municipios, dando como resultados después de la recopilación de datos que las trabajadoras no cuentan con herramientas para cumplir su trabajo en los servicios sociales, asimismo el 35,7 por ciento de ellas afirma que no cuentan con especializaciones adecuadas para poder sosegar las necesidad de las personas, así también el 17,8 por ciento señala que los servicios sociales que se plantea a la población tiene muchos requisitos, es por ello la inasistencia de la población por falta de conocimiento en hacer prevalecer sus derechos, solo el 37,6 por ciento de la población encuestada manifiesta que los servicios sociales si contribuyen a las necesidad de la jurisdicción en crisis.

En la presente tesis analiza los diversos problemas existentes para lograr un cambio adecuado a la necesidad, reestructurando las estrategias con el fin de establecer una mejor conexión entre el poblador y el estado.

AINAGUANO (2018), investigó “La ejecución presupuestaria en los proyectos de desarrollo comunitario de la Unión de Organizaciones y Pueblos de Chibuleo durante el año 2015-2016”

En el presente trabajo de investigación se analiza la ejecución presupuestaria en los proyectos comunitarios y de qué manera influye en el desarrollo de las comunidades que pertenecen a la unión de organizaciones y pueblos de Chibuleo UNOPUCH ; la problemática que se evidenció durante el desarrollo de la investigación es el uso inadecuado de los recursos económicos, que es a consecuencia de no ejecutar a cabalidad los presupuestos asignados, además, que sus parámetros no han sido establecidos de manera técnica en ciertas actividades, ni fundamentada en la normativa relacionada con el tema en cuestión. De la misma manera, el manejo inadecuado de los recursos materiales refleja un mínimo margen de desarrollo en las comunidades, debido a que los recursos asignados quedaron postergados de periodo a periodo para su utilización. Además, no se elaboran pronósticos y metas financieras para lograr objetivos económicos deseados por cada periodo, lo cual esto no permite adelantarse a posibles acontecimientos económicos con alternativas de solución que asegure la consecución de un desarrollo social, por esta razón se procede analizar los procesos, actividades, presupuestos y todas las herramientas utilizadas para la ejecución presupuestaria, para poder plantear las recomendaciones necesarias que permitan ejecutar lo planificado de manera efectiva.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó una modalidad de investigación de campo y una investigación bibliográfica-documental, debido a que el estudio y la recolección de la información se ejecutaron en el lugar y en contacto directo con los involucrados, donde se ejecutan los proyectos de desarrollo social, es decir, en los sectores donde está conformada la Unión de Organizaciones del Pueblo de Chibuleo UNOPUCH.

El autor concluye lo siguiente:

- Mediante el apoyo de organismo y el gobierno en general para ejecutar proyectos comunitarios se ha mejorado los procesos, procedimientos y actividades en temas netamente productivos como los sistemas de riego, centros

de acopio, sistemas de producción agrícola y ganaderos, brindando al consumidor un producto como mejores estándares de calidad.

- No presenta un modelo presupuestario estructurado, es por ello que la información financiera no es clara e imprecisa, al mostrar una desorganización en los presupuestos de los dos periodos analizados no garantiza completamente que las asignaciones presupuestarias fueron utilizadas de manera eficiente.
- Al ejecutarse de manera óptima los proyectos, ha permitido que los productores y negocios del sector tengan la oportunidad de obtener mayores márgenes de demanda en sus productos y servicios.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1 Presupuesto Público

El presupuesto etimológicamente “significa “pre” antes y “supuesto” estimación en virtud de su naturaleza previsional o ex ante.

Burbano (2005) indica que “el presupuesto es un completo plan financiero diseñado para orientar al empresario hacia la consecución de las metas propuestas”.

“Además de ser la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado”.

Burbano (2005)

También menciona que: Presupuestar “es anticipar lo que ha de suceder en diferentes escenarios. Es conocer el camino a seguir, estableciendo los objetivos para generar una adecuada organización.”

Adicionalmente, menciona que “constituye una expresión financiera de los resultados esperados, en tiempo y económicos para la entidad y cada una de sus áreas”

Expresión cuantitativa formal de los objetivos que se propone alcanzar la administración de la empresa en un periodo, con la adopción de las estrategias necesarias para lograrlos. Es expresión cuantitativa porque los objetivos deben ser mensurables y su alcance requiere la destinación de recursos durante el periodo fijado como horizonte de planeamiento; es formal porque exige la aceptación de quienes están al frente de la organización (gerencia, presidencia y/o juntas directivas o consejos de administración); además, es el fruto de las estrategias adoptadas porque éstas permiten responder al cómo se implementarán e integrarán las diferentes actividades de la empresa de modo que converjan al logro de los objetivos previstos; deberá “organizar” y asignar personas y recursos; “ejecutar y controlar” para que los planes no se queden sólo en la mente de sus proponentes y, por último, desarrollar procedimientos de oficina y técnicas especiales para formular y controlar el presupuesto.

De acuerdo a Shack (2006), El Presupuesto Público constituye el “instrumento de gestión del Estado que permite a las entidades lograr sus objetivos y metas contenidas en sus respectivos Planes Operativos Institucionales (POI) lo cual concuerda con lo expresado en el Artículo N° 8 de la Ley N°28411 (Ley General del Presupuesto) que dice:

El presupuesto constituye el instrumento de programación económica y financiera para el logro de resultados a favor de la población, a través de la prestación de servicios y logro de metas de coberturas con eficacia y eficiencia por parte de las entidades. Asimismo, es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos a atender durante el año fiscal, por cada una de las entidades que forman parte del sector público y refleja los ingresos que financian dichos gastos.

2.2.2 Proceso Presupuestario

Alvarado (2016), “es un Proceso continuo dinámico y flexible a través del cual se programa, formula, aprueba, ejecuta y evalúa el desarrollo de las actividades que realizan las

entidades del sector público, en sus dimensiones físicas, financieras y administrativas para un determinado periodo”.

El proceso presupuestario comprende las siguientes fases:

2.2.2.1 Programación

Constituye la primera fase del proceso presupuestario en la cual las entidades públicas determinan la escala de prioridades, la demanda global de gasto y las Metas Presupuestarias compatibles con sus Objetivos Institucionales y funciones; desarrollan los procesos para la estimación de los fondos públicos con el objeto de determinar el monto de la asignación presupuestaria; y definen la estructura del financiamiento de la demanda global de gasto en función de la estimación de los fondos públicos. De acuerdo a la Directiva N° 002-2015-EF/50.01 Resolución Directoral N° 003-2015-EF/50.01 “Directiva para la Programación y formulación Anual del Presupuesto del Sector Público, con una perspectiva de Programación Multianual.

El Proceso de Programación se realiza en los cuatro pasos siguientes:

- a) Definir la escala de prioridades. - Es el orden de prioridad del gasto que establece el Titular de la Entidad, en función de la misión, competencias, funciones y objetivos que persigue la entidad, de manera que garantice la provisión de los bienes y servicios que se entregan a la población, a fin de lograr los resultados esperados en el marco de una gestión orientada a resultados.
- b) Definir las Metas. - Es una acción que permite Expresión concreta y cuantificable que caracteriza el producto o productos finales de las Actividades y Proyectos establecidos para el año fiscal. Se compone de cuatro elementos: (i) Finalidad (objeto preciso de la Meta). (ii) Unidad de medida (magnitud que se utiliza para su medición). (iii) Cantidad (número de unidades de medida que se espera alcanzar). (iv) Ubicación geográfica (ámbito distrital donde se ha previsto la Meta).

La Meta Presupuestaria dependiendo del objeto de análisis puede mostrar las siguientes variantes:

- Meta Presupuestaria de Apertura: Meta Presupuestaria considerada en el Presupuesto Institucional de Apertura –
 - Meta Presupuestaria Modificada: Meta Presupuestaria cuya determinación es considerada durante un año fiscal.
 - Se incluye en este concepto a las Metas Presupuestarias de Apertura y las nuevas Metas que se agreguen durante el año fiscal.
 - Meta Presupuestaria Obtenida: Estado situacional de la Meta Presupuestaria en un momento dado. "
- c) Demanda global del gasto.- Es la previsión de gastos para la provisión de los productos/proyectos y actividades/acciones de inversión y/u obras, los mismos que deben corresponder a una imputación adecuada de costos (dimensión financiera de la meta) y de la dimensión física de las metas a alcanzar.
- d) Estimación de los ingresos para determinar la Asignación Presupuestaria Total.- La Asignación Presupuestaria es el resultado de la estimación de los ingresos que se esperan recaudar, captar u obtener, en base al cual la entidad ajusta su programación de gastos en la elaboración de su Presupuesto Institucional.

2.2.2.2 Formulación

Fase del proceso presupuestario eminentemente técnica en la cual las entidades públicas definen la Estructura Funcional Programática de su Presupuesto Institucional consistente con los Objetivos Institucionales; seleccionan las metas presupuestarias propuestas durante la fase de programación; y consignan las cadenas de gasto, los montos para comprometer gastos (créditos presupuestarios) y las respectivas fuentes de financiamiento.

La formulación presupuestaria se debe efectuar a través de las siguientes acciones:

- a. Definición de la Estructura Funcional Programática.- Se elabora a partir de un procedimiento en el que se selecciona técnicamente las categorías presupuestarias, de forma que el pliego o la unidad ejecutora puedan visualizar sus propósitos a lograr en el ejercicio; así como la administración de los fondos públicos en forma eficaz.
- b. Las categorías presupuestarias Son criterios de clasificación del gasto presupuestal, que forman parte de la estructura programática. Las categorías presupuestarias son las siguientes:
 - Programas Presupuestales (PP).- Constituye un instrumento del Presupuesto por Resultados, y es una unidad de programación de las acciones de las entidades públicas, las que integradas y articuladas se orientan a proveer Productos para lograr un resultado específico en la población y así contribuir al logro de un Resultado Final asociado a un objetivo de política pública.
 - Acciones Centrales. - Comprende las actividades orientadas a la gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad, que contribuyen de manera transversal e indivisible al logro de los resultados de los PP (a los que se encuentre articulada la entidad) y de otras actividades de la entidad que no conforman el PP.
 - Esta categoría podrá incluir proyectos no vinculados a los resultados de un PP.
 - Asignaciones Presupuestarias que no resultan en Productos (APNOP).- Comprende las actividades para la atención de una finalidad específica de la entidad, que no resulta en la entrega de un Producto a una población determinada. En el marco de la progresividad de la implementación de los PP, esta categoría también podrá incluir proyectos e intervenciones sobre la población que aún no haya sido identificada como parte de un PP.

- c. Selección de Metas. - Se refiere a la acción de consignar las metas de producción y provisión de bienes y/o servicios, con relación a los objetivos prioritarios vinculados a los resultados específicos de las categorías presupuestales
- d. Consignación de Fuentes de Financiamiento. - Es un procedimiento que consiste en la elección de las fuentes de financiamiento que utilizará la entidad para cubrir las asignaciones presupuestarias.

Las Fuentes de financiamiento son la clasificación presupuestaria de los recursos públicos, orientada a agrupar los fondos de acuerdo con los elementos comunes a cada tipo de recurso. Su nomenclatura y definición están definidas en el Clasificador de Fuentes de Financiamiento para cada año fiscal.

- a. Consignación de Cadena de Gastos.- Es la acción de consignar un conjunto de elementos expresados en una secuencia numérica que refleja las distintas categorías de la estructura funcional programática y las partidas de gasto de los clasificadores presupuestarios del egreso.

2.2.2.3 Aprobación

Acto por el cual se fija legalmente el total del crédito presupuestario, que comprende el límite máximo de gasto a ejecutarse en el año fiscal. En el caso de los Pliegos del Gobierno Nacional, los créditos presupuestarios se establecen en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público, los mismos que para su ejecución requieren de su formalización a través de la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura. En el caso de los Gobiernos Regionales y Locales, los créditos presupuestarios son establecidos en sus respectivos Presupuestos Institucionales de Apertura considerando los montos que les aprueba la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público. En el caso de las Empresas y Organismos Públicos Descentralizados de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, los créditos presupuestarios son establecidos mediante Decreto Supremo.

2.2.2.4 Ejecución

De acuerdo a la Resolución Viceministerial N° 013-2006-EF/11.01 citada en Alvarado (2013), define a la ejecución presupuestaria como la “etapa del proceso presupuestario en la que se perciben los ingresos y se atienden las obligaciones de gasto de conformidad con los créditos presupuestarios autorizados en los presupuestos”.

Asimismo, según el Art. 113 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas-MFE ECUADOR la ejecución presupuestaria se define como “la fase del ciclo presupuestario que comprende el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima del talento humano, y los recursos materiales y financieros asignados en el presupuesto con el propósito de obtener los bienes, servicios y obras en la cantidad, calidad y oportunidad previstos en el mismo”.

La ejecución presupuestaria es la efectivización de la programación y formulación presupuestaria a través de la ejecución de fondos y gastos públicos así como también las modificaciones presupuestarias pertinentes las cuales pueden ser en el nivel institucional, con la incorporación de créditos suplementarios o las transferencias de partidas; y las modificaciones en el nivel funcional programático, que se dan con las anulaciones y habilitaciones de crédito presupuestario entre actividades o proyectos dentro de cada pliego.

La ejecución presupuestaria, está enfocada al cumplimiento de las metas y objetivos, en todos sus ámbitos, que se encuentran establecidos mediante un plan operativo y estratégico, para evitar un estancamiento en el desarrollo tanto social como económico de todo sector.

Según Alvarado (2016), “la ejecución presupuestaria es la fase durante la cual se realiza el flujo de ingresos y gastos previstos en el presupuesto anual y sus modificaciones”.

La Ejecución del Presupuesto se subdivide en dos partes:

2.2.2.4.1 Ejecución de los ingresos públicos

Los Fondos Públicos son los ingresos del sector público referido a aquellos recursos de carácter financiero procedentes de cualquier fuente de financiamiento cuyo propósito es financiar los gastos autorizados en el Presupuesto Anual.

Según el artículo N° 32 de la Ley N°28411, Ley General de Presupuesto General de Presupuesto se realizan en las fases siguientes:

- a. Estimación: Es el cálculo o proyección de los niveles de ingresos que por todo concepto se espera alcanzar.
- b. Determinación: Es el acto por el que se establece o identifica con precisión el concepto, el monto, la oportunidad y la persona natural o jurídica que debe efectuar un pago o desembolso de fondos a favor de una entidad.
- c. Percepción: Es el momento en el cual se produce la recaudación, captación u obtención efectiva del ingreso.

Las etapas precisadas en el artículo mencionado corresponden a los momentos del ingreso de los fondos públicos desde su estimación hasta su percepción cuya efectucción otorgará la magnitud del flujo de fondos obtenidos en el periodo de forma autentica.

2.2.2.4.2 Ejecución del Gasto Público

Según el Artículo N°12 de la Directiva N°005-2010-EF/76.01, Directiva para la Ejecución Presupuestaria;

La ejecución del gasto público es el proceso a través del cual se atienden las obligaciones de gasto con el objeto de financiar la prestación de los bienes y servicios públicos y, a su vez lograr resultados, conforme a los créditos presupuestarios en los respectivos presupuestos institucionales de los pliegos, en concordancia con la PCA, tomando en cuenta el principio de legalidad, y asignación de competencias y atribuciones que por Ley corresponde atender a cada entidad pública, así como los principios constitucionales de Programación

y Equilibrio Presupuestario reconocidos en los artículos 77° y 78° de la Constitución Política del Perú.

El proceso de ejecución del gasto público está compuesto por dos etapas: **“preparatoria para la ejecución”** y **“ejecución”**, conforme a las siguientes partes:

- a. **Certificación del Gasto:** En adelante llamada también certificación de crédito presupuestario, es la primera etapa en la ejecución presupuestaria que se denomina como preparatoria para la ejecución, definido como el acto administrativo donde se verifica que existan los créditos presupuestarios disponibles y de libre de afectación para registrar el compromiso de un gasto durante el año fiscal con cargo al Presupuesto Institucional Autorizado.

La certificación presupuestaria es aquella documentación que refleja la decisión de la entidad de destinar de forma definitiva créditos presupuestarios disponibles.

La Certificación de crédito presupuestario es emitida a pedido del responsable del área que ordena el gasto toda vez que prevea realizar un gasto, contratar y/o adquirir un compromiso e implica la reserva del crédito presupuestario hasta el perfeccionamiento del compromiso y su respectivo registro.

- a. **Compromiso:** Es la acción administrativa a través del cual el funcionario facultado a contratar y comprometer el presupuesto a nombre de la entidad acuerda o pacta, luego del cumplimiento de los trámites legalmente establecidos, la realización de gastos previamente aprobados, por un importe determinado o determinable, afectando total o parcialmente los créditos presupuestarios, en el marco de los presupuestos aprobados, la PCA y las modificaciones presupuestarias realizadas. El compromiso se efectúa con posterioridad a la generación de la obligación nacida de acuerdo a Ley, Contrato o Convenio.

El compromiso debe afectarse a la cadena de gasto correspondiente a través del respectivo documento oficial, disminuyendo su importe del saldo disponible de los créditos presupuestarios aprobados en el Presupuesto Institucional para el respectivo año fiscal.

La presente medida determina la responsabilidad y competencia de los funcionarios y servidores de las entidades del sector público con potestad para efectuar la afectación de compromisos (Alvarado 2016).

Además de lo mencionado los compromisos serán efectuados por el monto total anualizado de la obligación en marco de los créditos presupuestarios que deben dar cobertura hasta el nivel de específica del gasto, asimismo señala que los compromisos que afecten fuentes de financiamientos distintas a los recursos ordinarios, deberán prever de la recaudación, captación y obtención de los recursos.

Es importante precisar que el compromiso se sustenta en los siguientes documentos : convenio suscrito , orden de compra –guía de internamiento, orden de servicio, planilla de dieta de directorio, planilla de propinas, planilla de racionamiento, planilla de viáticos, contrato compra-venta, contrato suscrito (varios), resumen anualizado de locadores de servicios, resumen anualizado de planilla de proyectos especiales, contrato suscrito (obras), planilla anualizada de gastos en personal, planilla anualizada de gastos en pensiones, resumen anualizado de retribuciones-CAS, resumen de servicios públicos anualizado, dispositivo legal o acto de administración y planillas ocasionales.

Estos documentos deben estar referidos a la Actividad o Proyecto con indicación a la cadena funcional programática a la que corresponde la meta para lo cual se destinan los ingresos.

b. Devengado: según el Artículo N° 35-LEY 28411) “es el acto de administración mediante el cual se reconoce una obligación de pago, derivada de un gasto aprobado y comprometido, que se produce previa acreditación documentaria ante el órgano competente de

la realización de la prestación o el derecho del acreedor”. El reconocimiento de la obligación debe afectarse al presupuesto institucional, con cargo a la correspondiente cadena de gasto

“Comprende la liquidación, la identificación del acreedor y la precisión del monto a través del respectivo documento oficial” (Alvarado, 2017)

El devengado se produce por hechos efectuados consolidados y se formaliza cuando el funcionario responsable de un área orgánica en la unidad ejecutora otorga su conformidad en documentos tales como: orden de compra-guía de internamiento, orden de servicio, planilla única de pagos de remuneraciones y pensiones, valorización de obra, o resolución autorizativa (encargos o transferencias) previa verificación y constatación de lo siguiente:

- Haberse recepcionado a satisfacción los bienes adquiridos.
- Realización efectiva de la prestación de los servicios contratados o,
- El cumplimiento de los términos contractuales o legales, cuando se trate de gastos sin contraprestación inmediata o directa;
- El registro en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público SIAF-SP).

Alvarado (2016) indica que “El devengado se sustenta conforme a los documentos del compromiso; además de los documentos siguientes:

- Comprobantes de pago: factura, boleta de venta u otros comprobantes de pago reconocidos y emitidos conforme al Reglamento de Comprobantes de pago aprobado por la SUNAT;
- Valorización de obra acompañada de la respectiva factura.
- Nota de cargo bancaria
- Resolución de reconocimiento de derechos de carácter laboral, tales como sepelio y luto, gratificaciones, reintegros o indemnizaciones.

- Documento Oficial de la autoridad competente cuando se trate de autorizaciones para el desempeño de comisiones de servicio.
- Resolución de encargos a personal de la institución, fondo para caja chica y si fuera el caso el documento que acredita la rendición de cuentas de dichos fondos.
- Resolución judicial consentida o ejecutoriada;
- Norma legal que autorice transferencias financieras.
- Norma legal que apruebe la relación de personas naturales favorecidas con subvenciones autorizadas de acuerdo a Ley.
- Las Facturas y los recibos de honorarios emitidos a través del sistema de emisión electrónica, a que se contraen las Resoluciones de Superintendencia Nros. 188-2010-SUNAT y 182 -2008-SUNAT, respectivamente. (Art. 2º RD.Nº001-2011-EF/77.15 publicada el 26-01-2011)
- Resolución Administrativa para sustentar reembolsos de viáticos, únicamente ante situaciones contingentes debidamente justificadas que hubieran motivado la falta de entrega del viático correspondiente antes del inicio de la comisión de servicio, o, que de ser el caso, se hubiera extendido el tiempo, inicialmente previsto, para el desarrollo de dicha comisión. (Art. 2º RD. Nº 001-2001-EF/77.15 publicada el 26-01-2011).

Otros documentos que apruebe la DNTP (Alvarado 2016).

c. Pago: De acuerdo al Artículo 14 Numeral 3 de la Directiva 005-2010-MEF/76.01; El pago es la acción de la administración mediante el cual se extingue, en forma parcial, o total, el monto de la obligación reconocida, debiendo formalizarse a través del documento oficial correspondiente. Está prohibido efectuar pagos de obligaciones no devengadas. Ésta etapa del gasto se sujeta a las disposiciones que dicta la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público.

El pago es la última etapa del gasto público en la que se procede a liquidar parcial o totalmente la obligación contraída hasta por el monto del gasto devengado y registrado en el Sistema Integrado de Administración Financiera con cargo hasta su respectiva específica de gasto, cualquiera sea su fuente de financiamiento.

Asimismo, en concordancia con el artículo 14° de la Ley 28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público previamente es indispensable que:

- Se haya recepcionado a través del SIAFSP, las autorizaciones de giro y pago correspondiente, en el caso de fondos administrados y procesados a través de la DNTP.
- Se haya verificado la disponibilidad de los montos depositados en la respectiva cuenta bancaria, en el caso de fondos provenientes de otras fuentes de financiamiento.

El pago se materializa a través de la acción de cancelación efectiva mediante la entrega de cheques o cartas de orden, abonos en cuentas bancarias individuales abiertas en entidades del Sistema Financiero Nacional a nombre del acreedor y en efectivo, cuando sea de pagos con cargo al Fondo de Caja Chica.

El Comprobante de pago que sustente el pago efectuado deberá estar respaldado por la documentación generada durante la fase de la ejecución correspondiente al compromiso y devengado.

En cuanto al tratamiento de los compromisos y los devengados a la culminación del año fiscal señalado en el Artículo 37° de La Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto N° 28411 en concordancia con la Ley N°28112, Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público se pueden diferenciar dos aspectos:

El compromiso de gasto no devengado al 31 de diciembre de cada año además de ser anulado el registro presupuestario en dicho periodo, implica una reprogramación de acciones a ser incorporada en el Presupuesto Institucional del año siguiente, cuya previsión de gasto se afectará con cargo a los créditos presupuestarios aprobados para el nuevo año fiscal.

El gasto devengado y no pagado al 31 de diciembre de cada año, puede efectuarse durante el primer trimestre del año siguiente, toda vez que se deriva de un compromiso debidamente formalizado y registrado, estableciéndose una obligación de pago con cargo a la fuente de financiamiento que fueron afectados, pudiéndose considerar una relación de orden y prioridad según el caso.

Este tipo de gasto no debe afectarse el Presupuesto Institucional del año siguiente.
(Comentario Alvarado 2016)

2.2.2.5 Evaluación

Fase del proceso presupuestario en la que se realiza la medición de los resultados obtenidos y el análisis de las variaciones físicas y financieras observadas, con relación a lo aprobado en los Presupuestos del Sector Público.

Asimismo, se analiza causa de las desviaciones entre la ejecución y las proyecciones.

Ésta evaluación constituye fuente de información para fase de programación presupuestaria del ejercicio siguiente, concordante con la mejora de calidad de gasto.

La evaluación presupuestaria es el conjunto de procesos de análisis para determinar sobre una base continua, los avances físicos y financieros obtenidos en un momento dado, y su comparación en el Presupuesto Institucional, así como su incidencia en el logro de los objetivos institucionales.

Para Cano (2005)

La evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante en que apoyar un juicio acerca del mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa (tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán,

con el propósito de producir efectos y resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados.

Según la Directiva N°005-2012-EF/50.01 Directiva para la evaluación semestral y anual de los presupuestos institucionales de las entidades del gobierno nacional y gobiernos regionales para el año fiscal 2012.

La Evaluación Institucional persigue los siguientes fines:

- a) Determinar, a través de las actividades y/o proyectos de la Entidad, la importancia que tiene la ejecución de las metas presupuestarias en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia en el logro de la misión de la Entidad.
- b) Determinar sobre la base del análisis y medición de la ejecución de ingresos, gastos y metas, así como de las modificaciones presupuestarias a nivel de actividad y proyecto, los resultados de la gestión presupuestaria.
- c) Formular sugerencias para la adopción de medidas correctivas a fin de mejorar la gestión presupuestaria institucional en los sucesivos procesos presupuestarios.
- d) Evaluar si la eficacia en el logro de las metas impacta en los resultados de los principales indicadores programados para el presente año. (MEF, 2012)

2.2.2.5.1 Etapas de Evaluación Presupuestaria

La evaluación comprende:

- a) Análisis de consistencia de la medición, la medición de los insumos requeridos para la evaluación financiera y programática se sustentará en los registros de la información física

y financiera que deben mantener las instituciones y las unidades responsables de la ejecución. Para tal efecto, las instituciones tomarán las medidas del caso para obtener la información necesaria de las unidades de gestión responsables de la ejecución de las actividades concernientes a los programas presupuestarios.

b) Determinación de los desvíos y análisis de sus causas, la determinación de los desvíos se hará comparativamente entre la ejecución presupuestaria y la programación pertinente.

El análisis de las causas de los desvíos tomará en cuenta, entre otros aspectos: correspondencia de la programación con la realidad de la ejecución; criterios en que se basó la programación de base; disponibilidad de la información necesaria para conocer los resultados y establecer los desvíos; cambios técnicos, organizacionales, de políticas y procedimientos que alteraron los ritmos de ejecución y de cumplimiento de metas y resultados; y, grado de aplicación de las políticas presupuestarios.

2.2.2.5.2 Clasificación de la Evaluación Presupuestaria

Los distintos tipos de evaluación pueden clasificarse de la siguiente manera:

a) Según el momento en que se evalúa:

- Ex ante, antes de
- In situ , durante
- Ex post o de impacto, después de

b) Según las funciones que cumple:

- Formativa
- Sumativa
- De impacto

c) Según la procedencia de los evaluadores

- Externa
- Interna

- Mixta
- Autoevaluación

d) Según el aspecto objeto de evaluación o contenidos

- Las necesidades o contexto
- El diseño o planificación
- El proceso y desarrollo del programa
- Resultados o productos

2.2.2.5.3 Indicadores de la Evaluación Presupuestaria

Siendo la función de la evaluación presupuestaria, la constatación de lo programado con lo ejecutado y la determinación de las causas del porque existen diferencias, se considera como parámetros de medición o de manera específica indicadores entre otros de:

- a) Eficacia
- b) Eficiencia
- c) De impacto
- d) De referencia
- e) De resultado
- f) De calidad

2.2.2.5.4 Resultados de la Evaluación Presupuestaria

Resultados:

- a) Eficacia de la Calidad del Programa: producción de componentes, cumplimiento del propósito, usuarios efectivos, cobertura del programa, grado de Satisfacción, contribución al fin.
- b) Eficiencia y Economía: análisis de eficiencia actividades y componentes Gastos de administración Ejecución presupuestaria Aportes de terceros Recuperación de gastos.

c) Sostenibilidad y Continuidad: compromiso de las autoridades, acceso a los centros de decisión, coordinación inter-institucional, formalización de su estructura operativa y marco jurídico, capacidades profesionales y dotación de recursos, financiamiento para un período relevante, valoraciones de actores externos (legitimidad de beneficiarios y actores políticos y sociales).

d) Conclusiones y Recomendaciones:

Presentar resultados que han sido insuficientes y las recomendaciones debe apuntar a mejorar el diseño, la gestión, eficacia/calidad, eficiencia/economía.

Así como Control oportuno del nivel de cumplimiento de las metas y objetivos presupuestarios agregados, a través de cuadros de mando integral que permitan ejercer un control de gestión sobre perspectivas como ahorro y desahorro público, formación bruta de capital fijo, concesión neta de préstamos y financiamiento público, en el contexto de la política fiscal.

2.2.3 Calidad Integrada

Existen tres vertientes de la calidad, tal como hemos indicado, convergen y configuran lo que he denominado la calidad integrada:

Así, cada calidad, por separado, tiene identidad propia y, al integrarlas en la investigación realizada en tres centros de atención a personas con discapacidad, obtuvimos relaciones directas entre las mismas. En este sentido, se comprueba que en aquellas organizaciones que han obtenido resultados más altos en la calidad de vida, también los han obtenido en la calidad de servicio y en la calidad de vida laboral (Barranco, 1999 y 2002a).

Aplicado a la intervención en Trabajo Social, como ya se expresó, la calidad integrada incorpora las tres vertientes de calidad siguientes: a) la vertiente "calidad de vida", que orienta la intervención profesional hacia la mejora de la calidad de vida de las personas, grupos o

comunidades; b) la vertiente "calidad de servicio", que aborda la eficacia y eficiencia de la intervención profesional en los resultados y procesos de gestión de la organización destinada a obtener los óptimos resultados y el compromiso ético para mejorar la calidad de vida de las personas y la sociedad c) y la vertiente "calidad de vida laboral", que evalúa las condiciones de trabajo en las que se realiza la intervención profesional. Desde las teorías de la calidad de vida laboral se parte de la premisa de que los trabajadores, para poder contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y la calidad de servicio, tienen que estar motivados y satisfechos con las tareas que realizan, así como con el salario, el ambiente y la salud laboral. La calidad integral en el trabajo social se explicita a continuación:

2.2.3.1 La Calidad de vida

Como concepto, es preciso decir que sobre la calidad de vida no existe una definición consensuada, ya que cada autor parte de dimensiones diferentes (Schaloch y Verdugo, 2003). Una de las definiciones más utilizadas ha sido la de Levi y Anderson (1980); Estos autores definen la calidad de vida como “una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada persona y grupo. Desde esta perspectiva psicosocial la determinante individual es el grado de coincidencia entre las características de la situación y las expectativas de la persona”.

Llegado a este punto es preciso decir que entre los autores hay coincidencia en señalar que la calidad de vida es un constructo multidimensional que incluye las dimensiones personales vinculadas a los espacios de la vida de las personas, así como las dimensiones de los contextos ecológicos en los que se desenvuelven las personas, grupos y comunidades y la valoración que las mismas realizan.

Entre las dimensiones de calidad de vida vinculadas al mundo de las personas, cabe mencionar la salud (en sus aspectos físicos, psíquicos y sociales), la economía, el trabajo, la vivienda, el medio ambiente, el ocio, los derechos y servicios de bienestar social. Entre las

dimensiones del medio social y ambiental, mencionar los ecológicos, los relacionados con el medio social, el círculo familiar, los amigos, los compañeros de trabajo, los sistemas de cultura, de salud, de educación, de empleo, entre otros.

A modo de conclusión y de cara a la intervención del Trabajo Social, conviene enfatizar que la calidad de vida es un concepto multidimensional en el que están presentes tanto los aspectos objetivos como subjetivos de los espacios personales y sociales de las personas, grupos y comunidades, así como los del contexto socio ambiental.

Por lo tanto, para medir la calidad de vida, se utilizarán tanto los indicadores de salud, empleo, educación, contexto ecológico, servicios, etc., como los aspectos subjetivos, medidos con indicadores basados en las vivencias, percepciones y el grado de satisfacción que tienen las personas sobre sus espacios personales y socio-ambientales.

2.2.3.2 La Calidad de Servicio

Entendida como un proceso continuo para mejorar los servicios que se ofrecen a los clientes, está teniendo una gran resonancia en las organizaciones de bienestar social y servicios sociales. También en el resto de las organizaciones sociales y empresas privadas, lo cual constituye uno de los ejes básicos de la gestión de los planes y programas en los diversos ámbitos del marco español, europeo e internacional. Citado del Seminario sobre Calidad de los Servicios Sociales Públicos, organizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (2003).

Barranco (2005), preciso enfocar la intervención social hacia la satisfacción de los clientes y la máxima adecuación de los servicios a las necesidades, a la inclusión social, a la igualdad, a la accesibilidad de servicio y a la valoración del factor humano.

2.2.3.3 *La Calidad de vida laboral*

Es entendida como una filosofía enfocada a humanizar el trabajo, teniendo como meta mejorar las condiciones laborales, incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores, así como mejorar la eficacia y eficiencia organizacional.

2.2.4 Reto de la Calidad en los servicios sociales

Se construye un concepto dinámico y transversal que tendrá como principal objetivo la satisfacción de los clientes o usuarios de los Servicios Sociales.

En los últimos años, la calidad de los servicios ha pasado a ser una estrategia de diferenciación que ha sido utilizada para aumentar la rentabilidad y la productividad, para ganar la lealtad y satisfacción de los clientes o para mejorar la imagen de quien oferta el servicio.

Sin embargo, las características de los Servicios Sociales los diferencian de los bienes en su producción, consumo (uso) y producción. Debemos, pues, tener en cuenta para abordar la calidad de los Servicios Sociales:

- a) Su intangibilidad: los servicios no se pueden apreciar con los sentidos antes de ser usados, suponiendo un mayor riesgo percibido por parte de los usuarios.
- b) Su inseparabilidad: su producción es inseparable de su consumo (uso).
- c) Su heterogeneidad: varía de un día a otro y de un usuario a otro, lo que dificulta su estandarización.
- d) Su carácter perecedero: no pueden ser producidos antes de ser solicitados.

Una dificultad más que debemos añadir es la ausencia de un marco jurídico estatal que legitime y establezca el control de la calidad en los Servicios Sociales.

A diferencia de otros sistemas de protección (Educación y Sanidad), los Servicios Sociales, plantean una seria dificultad para establecer marcos objetivos de evaluación de las necesidades cubiertas y de la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Otro aspecto importante que dificulta el establecimiento de sistemas de calidad es el que se refiere a la tradición que existe en Servicios Sociales por la planificación a corto plazo, olvidando en muchas ocasiones la previsión a medio y largo plazo. También deberemos tener en cuenta a la hora de implantar sistemas de calidad que, aunque en ocasiones el nivel de exigencia de los usuarios de los Servicios Sociales es muy bajo, e incluso a veces inexistente, cada vez más, los usuarios, por su formación creciente, han aumentado el nivel de expectativas sobre los servicios y el conocimiento sobre los mismos (Sánchez, 2003).

2.2.4.1 Calidad política y organizacional

Es una declaración formal y escrita, que marca los objetivos, directrices y compromisos de una empresa con respecto a la calidad.

Estas tienen como objetivo asegurar unos mínimos estándares de calidad establecidos por la empresa para conseguir clientes satisfechos con el producto o servicio adquirido.

La ética directiva se relaciona directamente con la calidad política y organizacional ya que es un campo de actuación moral que se sitúa a medio camino entre el individuo y la responsabilidad corporativa. Los cargos directivos, por su ascendencia y poder sobre personas y grupos y por su manejo de información sensible con un impacto crítico en la organización, tienen todo un campo de actuación ética por delante que no pueden esconder bajo el paraguas de la estrategia corporativa.

Por tanto, la ética es rentable, es una ventaja competitiva en sí misma. La sociedad global demanda a las organizaciones una política de sostenibilidad en sus negocios, y la apuesta por la sostenibilidad nace, o debería nacer, desde la apuesta por la ética personal del directivo.

Aunque el concepto de políticas de calidad puede diferir de una empresa a otra, hay unos puntos comunes a los que hay que atender:

- El cliente final. - Una empresa produce bienes y servicios por y para el cliente, y debe responder siempre ante él. Por lo cual, ésta siempre debe tener en cuenta al consumidor y sus necesidades, ya sea en sus procesos de cambio y mejoras de la producción o en agentes añadidos como la venta, postventa o su logística.
- La empresa. - La dirección de la misma, encargada de la elaboración de las políticas de calidad, debe entender a la realidad de la compañía. De nada sirve marcarse objetivos o directrices deseables, si luego, en la práctica, no se pueden llevar a cabo y son imposibles de cumplir. El ser consciente de la naturaleza y el funcionamiento diario de la compañía ayudará a la dirección a incluir unos principios de calidad justos, objetivos, lógicos y reales.
- Tener en cuenta la norma ISO 9001:2015. Ésta es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en el mundo. Prestar atención a los requisitos que establece, como el compromiso de cumplir con los requerimientos de los clientes y de estar en continua mejora del sistema de eficacia del sistema de gestión, es de vital importancia para la elaboración de las directrices de calidad.

2.2.4.2 Calidad del personal

Una manera concreta de decir cuando hay calidad total personal, es cuando en la persona existe autodominio, responsabilidad, sentido de compromiso, fortaleza de producir, credibilidad en su conducta, empeño y espíritu de servicio, es decir, cuando representa valores humanos fundamentales.

El desarrollo humano tiene varias dimensiones: corporal, espiritual, moral, intelectual, social y afectivo. La persona tiene que avanzar paralelamente en todas las dimensiones, dándole quizás prioridad en ciertas etapas de su vida a unas dimensiones o a otras, pero conservando la unidad y la coherencia entre todas (Vázquez, 2008).

La calidad personal tiene que empezar por la dirección, ya que ellos son los guías de la institución. La dirección debe realizar la tarea más importante que es motivar a las personas que laboran en la organización para que realicen mejor sus tareas dentro de la misma (www.pucpr.edu/educontinua/liderazgo/documentos_word/WEB/II/5.HTM, 2006). Es decir; que en la organización la gente está continuamente aprendiendo a aprender en busca de la excelencia. Todos aprenden y todos enseñan, y se configura un sistema de aprendizaje que permite que se adquiera y circule el conocimiento en todos los niveles.

La calidad de personal se rige por su competencia en cuatro aspectos: educación, formación, habilidades y experiencia.

- a) Educación: Los estudios mínimos que se le exigen a un trabajador para un puesto determinado.
- b) Formación: Hace referencia a todos los conocimientos complementarios que son necesarios para desempeñar un puesto de trabajo, como, por ejemplo, programas informáticos, carnets específicos, etc.
- c) Habilidades: existen puestos de trabajo para los que es necesario tener habilidades sociales. Tiene la facilidad de entablar una conversación.
- d) Experiencia: es entendida como la experiencia mínima que necesita un trabajador para desempeñar el puesto de trabajo. Incluye la exigencia de realizar un periodo mínimo de prácticas en la organización.

Asimismo, cuando es consciente en la importancia de sus acciones en relación de la calidad y cuando se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo.

El personal competente, es el que lleva a cabo las acciones que dan el fruto de su trabajo en la empresa haciendo que organización llegue a niveles de excelencia.

El personal satisfecho es el que se encuentra motivado considerando como factor primordial la proporción de estabilidad laboral por parte de su empresa para no estar pendiente

de preocupaciones. El departamento de recursos humanos juega un papel muy importante, ya que las compensaciones que les ofrecen a los empleados son muy importantes ya que son un incentivo principal que percibe un trabajador por la realización eficiente de su trabajo.

Otro factor importante es el buen clima laboral a través de las buenas relaciones entre los compañeros con los jefes, también contribuyen a que el ambiente de trabajo sea agradable y satisfactorio.

La existencia de altos niveles de calidad del personal que integran una organización, se perciben importantes avances positivos, los departamentos producen calidad de acuerdo a los usuarios, la calidad en todas las áreas lleva a una cultura organizacional, las personas que integran la organización mantienen satisfechos a los clientes y a las personas de la comunidad.

2.2.4.3 Calidad de los usuarios

Incorporaríamos otro nivel de calidad, que tiene como protagonistas a los usuarios de los servicios ya que radica de mucha importancia conocer sus expectativas y opiniones va a resultar fundamental para garantizar que las medidas de mejora de la calidad están también respondiendo a sus valores ya que un servicio puede ser técnicamente de calidad, pero no responder a las necesidades y expectativas del usuario.

Asimismo, los profesionales de la organización dispondrán de más información para la toma de decisiones y, si el contexto lo permite, introducir cambios.

Bazualdo (2017) “Para llegar a obtener el mayor valor del cliente se ha de analizar la entidad incluyendo al cliente dentro de todo el proceso, y valorar el producto servicio desde el mismo momento de su solicitud, a su entrega, y uso”.

El modelo de sistema de gestión de calidad más conveniente para aplicar los sistemas de servicios sociales es el “modelo europeo excelencia” (EFQM) ya que entiende que la calidad implica la satisfacción de los usuarios y del personal que trabaja en cada servicio. Empezando

de un liderazgo que implique a toda la organización y destine sus recursos hacia una mejora permanente de sus resultados.

El instrumento desarrollado a partir de este modelo, es conocido como SERVQUAL (Servicio Quality). Se trata de una escala para medir la calidad del servicio a través de entrevistas a personal del servicio y a usuarios, en las que se tienen presentes cinco discrepancias:

- Expectativas de los usuarios.
- Percepción de las expectativas de los usuarios por los directivos.
- Prestación del servicio para el fin que ha sido creado y con los
- procedimientos que se han establecido.
- En qué medida las expectativas de los usuarios están condicionadas por la información que ha ofrecido la organización sobre la oferta que realiza.
- En qué grado las expectativas de los usuarios se cubren o superan.

Con la aplicación de este modelo, sus propios autores redujeron a cinco las dimensiones de la calidad de un servicio:

- Elementos tangibles .- Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
- Fiabilidad.- (se realiza el servicio prometido de modo preciso).
- Capacidad de respuesta.- Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
- Seguridad.- (capacidad para inspirar confianza y seguridad, a través del conocimiento del usuario y la cortesía de los trabajadores).
- Empatía.- Atención individualizada al cliente

“Este modelo de evaluación de la calidad percibida tiene en cuenta el punto de vista de los clientes internos, los empleados y gerentes, así como el de los clientes externos, los usuarios

del servicio, por lo que la escala puede aplicarse a cada uno de los protagonistas de la organización” (Barranco, 2005).

2.2.5 Objetivos de la calidad en los servicios sociales

Es conseguir que la atención prestada sea más efectiva para incrementar la calidad de vida o nivel de bienestar social y aumentar el grado de satisfacción de la población. Es decir, se trata de conseguir perfeccionar la atención conforme a la capacidad real de proveer respuestas para satisfacer mejor las necesidades sociales desde la aplicación óptima y eficiente de los recursos disponibles.

2.2.5.1 Accesibilidad del servicio

En definitiva, la mejora de accesibilidad redunda en mayor calidad del servicio al aumentar la “receptividad” de la Administración, y ser ésta fundamental para la satisfacción de las demandas de los usuarios o ciudadanos.

Como señala Rodríguez (2000): Libro Blanco, por un nuevo paradigma, el diseño para todos, hacia la plena igualdad de oportunidades” podemos definir la “accesibilidad” como:

El conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad.

Este término, la accesibilidad, se acompaña a menudo del adjetivo “universal”, aludiendo a que la condición de accesibilidad se debe extender a cualquier entorno, producto o servicio, sin excepción, y que todos, sea cual sea nuestra edad o condición, debemos estar considerados en ella. Se entiende que la accesibilidad universal incluye la idea de concebir sin barreras todo lo que se crea o diseña nuevo, pero también incorpora la adaptación progresiva de lo que ya se ha realizado con barreras (Alonso, 2003)

La accesibilidad de servicios se refiere al grado de dificultad o facilidad existente para que un cliente o ciudadano pueda acceder a los servicios que necesita en el lugar y momento oportuno.

2.2.5.2 Eficiencia en relación al éxito

Trabajar con efectividad, implica una correcta gestión de los recursos disponibles y alcanzar resultados sin costos adicionales, con calidad y con menor desgaste, ya que se disminuyen los procesos, optimizando además el tiempo.

La Efectividad tiene su relación con la eficiencia y la eficacia, cuando de forma austera y objetiva se logran resultados de utilidad para la entidad y la sociedad con la finalidad de alcanzar el éxito empresarial

La medición de resultados no se puede realizar únicamente en términos de eficacia, pues el fin último de los recursos no es la simple generación de productos o servicios a buenos costos, sino maximizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios que utiliza los productos o servicios.

2.2.5.3 Competencia y habilidad de los profesionales

Son las mínimas que debe tener una persona para desempeñar un determinado puesto con éxito. Las competencias las fija cada organización, debe realizar un análisis según las necesidades de cada puesto de trabajo. Cuando un trabajador se ajusta al perfil que describe el puesto de trabajo, se considera apto para el puesto. Otro aspecto es que la norma ISO 9001 pone mucho interés en la formación de los empleados. La formación es un requisito indispensable para ser un empleado competente.

Es fundamental la detección de las necesidades de formación de cada puesto de trabajo, para incrementar el rendimiento. Es un aspecto que se debe tener en cuenta, puesto que existe la constante amenaza de la obsolescencia profesional.

La manera más sencilla de detectar las necesidades de formación de un puesto de trabajo es preguntando a los trabajadores.

Una vez se han identificado las necesidades que existen de formación la organización deberá llevarlas a cabo. Se deberá realizar la gestión dentro de un plan anual para proporcionar dicha formación a los trabajadores que la necesiten. Con respecto a la efectividad, dicho programa de formación será efectivo en el momento en que se consigan todos los objetivos.

La relación que existe entre la calidad personal y la competencia laboral, se centra en la identificación de los factores de éxito en el desempeño de los colaboradores de una organización. El objetivo inicial es determinar las competencias críticas o competencias clave, entendiendo como tales los conocimientos, actitudes, habilidades, capacidades, valores, comportamientos y en general, atributos personales que se relacionan directamente con un desempeño exitoso de las personas en su trabajo, funciones y responsabilidades. Esto, con el propósito de mejorar los niveles de productividad y competitividad mediante el conocimiento y de la capacidad de aprender dentro de la organización.

Se hace evidente así, la tendencia de revalorización del aporte humano a la competitividad organizacional.

Las competencias laborales identifican a los mejores trabajadores; a quienes están alcanzando los mejores resultados, es decir, los que tienen calidad personal. De ahí derivan el perfil de competencias bajo el supuesto de que, si el mejor desempeño se convierte en un estándar, la organización en su conjunto mejorará su productividad (Mertens, 2000).

2.2.5.4 Buen trato percibido por el ciudadano

Está considerado dentro del servicio de calidad brindado por la organización para ocasionar niveles de satisfacción de los usuarios.

Las causas de satisfacción del usuario que se reconocen son el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la calidad de información recibida y el confort de las instalaciones.

Los componentes de la percepción son las sensaciones y los inputs internos.

Las sensaciones se definen como una respuesta inmediata y directa a un estímulo simple (Schiffman y Kanuk, 2010), que proviene del medio externo y se lleva a cabo a través de los órganos sensoriales relacionados con los cinco sentidos. Los inputs internos, por su parte, provienen del propio individuo y son las necesidades, las motivaciones y la experiencia previa.

La percepción es subjetiva, selectiva y temporal según Rivera, Arellano y Molero, (2013). “La percepción es subjetiva porque los individuos interpretan la información de forma distinta y, por lo tanto, también lo son sus respuestas frente a los estímulos”. Frente a una misma situación, las personas pueden percibir los acontecimientos de forma distinta o en diferentes manifestaciones, en función de sus necesidades, valores, creencias, experiencias y expectativas (Silva, 2005). “La percepción no depende únicamente de los estímulos físicos, sino también del entorno y de las circunstancias propias a cada individuo” (Araujo et al., 2010)

2.3 Definición de Términos Básicos

Actividad

Categoría presupuestaria básica que reúne acciones que concurren en la operatividad y mantenimiento de los servicios públicos o administrativos existentes. Representa la producción de los bienes y servicios que la entidad pública lleva a cabo de acuerdo con sus competencias, dentro de los procesos y tecnologías vigentes. Es permanente y continua en el tiempo. Responde a objetivos que pueden ser medidos cualitativa o cuantitativamente, a través de sus Componentes y Metas.

Calidad Integral del Servicio Social

Satisfacción del usuario y del personal aunado con el impacto del servicio en la sociedad.

Cadena de gasto

Conjunto de elementos expresados en una secuencia numérica que refleja las distintas categorías de la estructura funcional programática y las partidas de gasto de los Clasificadores Presupuestarios del egreso.

Cadena de ingreso

Conjunto de elementos expresados en una secuencia numérica que refleja las distintas categorías del Clasificador Presupuestario del Ingreso.

Categoría del gasto

Elemento de la cadena de gasto que comprende los créditos presupuestarios agrupados en gastos corrientes, gastos de capital y el servicio de la deuda.

Clasificador Programático del Sector Público

Está compuesto por Programas Estratégicos que comprenden un conjunto de acciones (actividades y/o proyectos) que expresan una política, con objetivos e indicadores bien definidos, vinculados a un responsable del programa, sujetos a seguimiento y evaluación, en línea con el presupuesto por resultados.

Clasificadores Presupuestarios de Ingresos y Gastos

Instrumentos técnicos que permiten el registro ordenado y uniforme de las operaciones del Sector Público durante el proceso presupuestario.

Específica del gasto

Responde al desagregado del objeto del gasto y se determina según el Clasificador de los Gastos Públicos.

Estructura funcional programática

"Muestra las líneas de acción que la entidad pública desarrollará durante el año fiscal para lograr los Objetivos Institucionales propuestos, a través del cumplimiento de las Metas contempladas en el Presupuesto Institucional. Se compone de las categorías presupuestarias seleccionadas técnicamente, de manera que permitan visualizar los propósitos por lograr durante el año. Comprende las siguientes categorías: - Función: Corresponde al nivel máximo de agregación de las acciones del Estado, para el cumplimiento de los deberes primordiales constitucionalmente establecidos. La selección de las Funciones a las que sirve el accionar de una entidad pública se fundamenta en su Misión y Propósitos Institucionales. - Programa Funcional: Desagregado de la Función que sistematiza la actuación estatal. A través del Programa se expresan las políticas institucionales sobre las que se determinan las líneas de acción que la entidad pública desarrolla durante el año fiscal. Comprende acciones interdependientes con la finalidad de alcanzar Objetivos Generales de acuerdo con los propósitos de la entidad pública. Los Programas recogen los lineamientos de carácter sectorial e institucional, los que se establecen en función a los objetivos de política general del Gobierno. Los Programas deben servir de enlace entre el planeamiento estratégico y los respectivos presupuestos, debiendo mostrar la dimensión presupuestaria de los Objetivos Generales por alcanzar por la entidad pública para el año fiscal. - Subprograma Funcional: Categoría Presupuestaria que refleja acciones orientadas a alcanzar Objetivos Parciales. Es el desagregado del Programa. Su selección obedece a la especialización que requiera la consecución de los Objetivos Generales a que responde cada Programa determinado. El Subprograma muestra la gestión presupuestaria del Pliego a nivel de Objetivos Parciales. "

Fuentes de Financiamiento

Clasificación presupuestaria de los recursos públicos, orientada a agrupar los fondos de acuerdo con los elementos comunes a cada tipo de recurso. Su nomenclatura y definición están definidas en el Clasificador de Fuentes de Financiamiento para cada año fiscal.

Genérica de Ingreso

Nivel mayor de agregación que identifica el conjunto homogéneo, claro y ordenado de los recursos que se recaudan captan y obtienen.

Genérica de gasto

Nivel mayor de agregación que identifica el conjunto homogéneo, claro y ordenado de los de los gastos en recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, así como los bienes, servicios y obras públicas que las entidades públicas contratan, adquieren o realizan para la consecución de sus objetivos institucionales.

Gestión de Servicios Sociales

Despliegue de acciones anticipadas para generar independencia y lograr; aumentar los fundamentos para erradicar la exclusión social. Suscitar la unión de las personas en los grupos de convivencia. Satisfacer las necesidades a través de ayuda social. Brindar soporte a personas que requieren ayuda para subsistir. Apoyar la intervención de los ciudadanos cuando incentivan el crecimiento comunitario.

Gasto social

Parte del gasto público destinado a financiar servicios sociales básicos para los individuos. Según la clasificación propuesta por las Naciones Unidas, son los gastos de educación, sanidad, seguridad social, vivienda y otros de similares características.

Modificaciones presupuestarias

Constituyen cambios en los créditos presupuestarios, tanto en su cuantía como en el nivel Institucional (créditos suplementarios y transferencias de partidas) y, en su caso, a nivel

funcional programático (habilitaciones y anulaciones). Las modificaciones presupuestarias pueden afectar la estructura funcional-programática a consecuencia de la supresión o incorporación de nuevas metas presupuestarias.

Presupuesto Institucional Modificado (PIM)

Presupuesto actualizado de la entidad pública a consecuencia de las modificaciones presupuestarias, tanto a nivel institucional como a nivel funcional programático, efectuadas durante el año fiscal, a partir del PIA.

Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)

Presupuesto inicial de la entidad pública aprobado por su respectivo Titular con cargo a los créditos presupuestarios establecidos en la Ley Anual de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal respectivo. En el caso de las Empresas y Organismos Públicos Descentralizados de los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales, los créditos presupuestarios son establecidos mediante Decreto Supremo.

Servicios sociales diferenciados

Los servicios sociales diferenciados cumplen una acción especial, empleando herramientas para complementar a los servicios sectoriales que son: vivienda, educación, salud, trabajo; lo cual beneficia a la población en precaria situación. Es decir, los servicios diferenciados son dependientes del incremento del desarrollo en los servicios sectoriales, funcionando intrínsecamente.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis general

La calidad integral del servicio social está asociada con el proceso presupuestario de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. La calidad integral del servicio social está asociado con la programación y formulación del presupuesto de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.
2. La calidad integral del servicio social está asociado con la ejecución y control del presupuesto de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.
3. La calidad integral del servicio social está asociado con la evaluación del presupuesto de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.

3.2 Identificación de variables o unidad de análisis

Tabla N° 1

Variable Independiente (X) El proceso presupuestario

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): EL PROCESO PRESUPUESTARIO		
DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Programación y Formulación	Estimación de ingresos y previsión de gastos	Encuesta
	Determinación de metas físicas y financieras	Encuesta
Ejecución y Control	Nivel % de ejecución de gastos	Encuesta
	Modificaciones presupuestarias (PIA-PIM)	Encuesta
Evaluación	Calidad en bienes y servicios sociales	Encuesta

Fuente Elaboración Propia

Tabla N° 2

Variable Dependiente (Y) Calidad integral del servicio social

VARIABLE INDEPENDIENTE (Y): CALIDAD INTEGRAL DEL SERVICIO SOCIAL		
DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Reto de la Calidad en los servicios sociales	Calidad política y organizacional	Encuesta
	Calidad del personal	Encuesta
	Calidad de los usuarios	Encuesta
Objetivos de la calidad en los servicios sociales	Accesibilidad de los servicios	Encuesta
	Eficiencia en relación al éxito	Encuesta
	Competencia y Habilidad de los profesionales	Encuesta
	Buen trato percibido por el ciudadano	Encuesta

Fuente: Elaboración propia

3.2 Matriz Lógica de Consistencia

Tabla N° 3

Matriz lógica de Consistencia

3.3 Matriz Lógica de Consistencia					
EL PROCESO PRESUPUESTARIO Y SU REPERCUSIÓN EN LA CALIDAD INTEGRAL DEL SERVICIO SOCIAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DEL CALLAO PERIODO 2016-2017					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL	GENERAL	GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	
¿Cómo el proceso presupuestario repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017?	Determinar la repercusión del proceso presupuestario en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.	La calidad integral del servicio social está asociado con el proceso presupuestario de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017	X: PROCESO PRESUPUESTARIO Proceso continuo de articulación de las acciones para la correcta gestión y utilización de los recursos y bienes del Estado.	Programación y Formulación	Estimación de ingresos y previsión de gastos
					Determinación de metas físicas y financieras
				Ejecución y Control	Nivel % de ejecución de gastos
					Modificaciones presupuestarias (PIA-PIM)
				Evaluación	Eficiencia en bienes y servicios sociales
					Calidad en bienes y servicios sociales
ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO	VARIABLE DEPENDIENTE		
¿En qué medida la programación y la formulación presupuestaria repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017?	Establecer que la programación y la formulación presupuestaria repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.	La calidad integral del servicio social está asociado con la programación y formulación del presupuesto de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017	Y: CALIDAD INTEGRAL DEL SERVICIO SOCIAL Satisfacción del Usuario y del personal aunado con el impacto del servicio en la sociedad.	Reto de la Calidad en los servicios sociales	Calidad política y organizacional
					Calidad del personal
					Calidad de los usuarios
¿De qué manera la ejecución y el control presupuestario repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017?	Determinar que la ejecución y el control presupuestario repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.	La calidad integral del servicio social está asociado con la ejecución y control del presupuesto de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017		Objetivos de la calidad en los servicios sociales	Accesibilidad de los servicios
					Eficiencia en relación al éxito
¿En qué medida la evaluación presupuestal repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017?	Determinar que la evaluación presupuestaria repercute en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.	La calidad integral del servicio social está asociado con la evaluación del presupuesto de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao periodos 2016-2017.			Competencia y Habilidad de los profesionales
					Buen trato percibido por el ciudadano

CAPÍTULO IV

MÈTODO

4.1 Tipo y método de la investigación

Considerando la naturaleza y el propósito de la investigación, donde se desea observar el nivel de asociación entre dos variables categóricas o cualitativas, una variable independiente X o estímulo y la variable dependiente Y o respuesta, el tipo de investigación es aplicada, descriptiva no experimental.

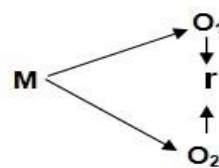
El método de investigación es el cualitativo de corte transversal mediante una encuesta.

4.2 Diseño específico de la investigación

El diseño de la investigación es el deductivo, que parte de lo general para explicar lo específico mediante un razonamiento lógico y el contraste de las hipótesis que sustentan las conclusiones finales del trabajo de investigación.

El tipo de diseño que se ha elegido es Investigación no experimental transversal descriptiva y correlacional ya que se analiza y mide la relación que existe entre las variables dependiente e independiente.

O1 : El Proceso Presupuestario



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

O2 : Calidad Integral del Servicio

Social

R : Correlación de variable

4.3 Población muestra o participante

4.3.1 Población

Para fines de desarrollar la presente investigación la población de estudio está conformada 57 trabajadores que laboran en las diferentes áreas de la Sociedad de Beneficencia Pública ubicada en el ámbito geográfico de la Provincia Constitucional del Callao.

4.3.2 Muestra

Nuestra investigación fue desarrollada en función a la muestra seleccionada que corresponde a un grupo de personas, por lo que el tamaño de la muestra, estuvo constituida por 50 personas conformada por directores, funcionarios, contadores, economistas, trabajadores administrativos y asistentes sociales para lo cual utilizamos la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, para una población finita conocida, la cual se detalla a continuación:

Dónde:

N= Tamaño de la muestra

Z= Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P= Proporción de directivos, funcionarios, contadores, economistas, asistentes sociales y trabajadores administrativos quienes manifestaron que el proceso presupuestario repercute en la calidad integral en los servicios sociales de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao – periodo 2016-2017. (Se asume $P=0.5$).

Q.= Proporción de directivos, funcionarios, contadores asistentes sociales, economistas y trabajadores administrativos que manifestaron el proceso presupuestario no repercute en la calidad integral en los servicios sociales de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao – periodo 2016-2017. ($Q = 0.5$, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

E= Margen de error 5%

N= Población

n = Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error.

4.4 Instrumentos de recogida de datos

Las técnicas e instrumentos de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas que nos servirán para recoger los datos para probar las hipótesis.

En éste trabajo de investigación se utilizará la técnica de encuestas al personal objetivo y se usará como instrumento el cuestionario.

- **Encuesta:** Esta es una técnica de recopilación de información mediante un instrumento previamente elaborado. En lo que respecta a la presente investigación la encuesta fue dirigida a los directores, funcionarios, contadores, economistas, trabajadores administrativos y asistentes sociales.

- Cuestionario

La validación del cuestionario se efectuó en el momento de su elaboración, donde cada pregunta está asociada con un indicador, éste a su vez con la dimensión y éste último con la variable. De éste modo se estaría cuidando las propiedades básicas de todo instrumento de medición: la confiabilidad y su validez.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos se realizaron los pasos siguientes:

- Los datos recogidos en los cuadernillos de encuestas se codificaron y se trasladó en una hoja electrónica de Excel, obteniéndose la base de datos del trabajo de investigación.

- A partir de la base de datos, se procesó la información con el programa estadístico SPSS, para la obtención de tablas de frecuencias de cada una de las preguntas (análisis univariado) y para la construcción de tablas de contingencia como efecto del cruce de las

preguntas correspondientes a la variable independiente y a las preguntas de la variable dependiente, con la finalidad de probar la hipótesis de asociación mediante el Test de la chi-cuadrada.

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

El procedimiento realizado para la ejecución del estudio es la siguiente:

- a) Se elaboraron las preguntas de la encuesta teniendo en cuenta las variables dimensiones e indicadores del estudio.
- b) Se escogió la muestra cual fue encuestada teniendo en consideración a las Directores, Funcionarios, contadores, economistas, asistentes sociales y demás trabajadores administrativos de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao.
- c) Se procesaron los datos recolectados mediante las encuestas, para que sean analizados a través del programa estadístico SPSS con la asesoría de un experto en la materia.

CASO PRÁCTICO

Estados de Ejecución Presupuestaria Periodos 2016-2017 de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao

Los Estados presupuestarios se han elaborado de acuerdo a La Norma Internacional de Contabilidad del Sector Público N° 24 denominada Presentación de Información del Presupuesto en los Estados Financieros teniendo por objetivo requerir que se incluya una comparación de los importes de presupuesto y los importes reales que surgen de la ejecución del presupuesto en los estados financieros de las entidades a las que se les requiere, o eligen, poner a disposición pública su presupuesto aprobado y para el que tienen la obligación pública de rendir cuentas.

Esta NICSP también requiere la revelación de una explicación sobre las razones de las diferencias materiales entre el presupuesto y los importes reales.

La NICSP 24 se aplica en los siguientes casos

- a) A entidades que preparen y presenten sus estados financieros bajo la base contable de acumulación (o devengo).
- b) A entidades del Sector Público, distintas a Empresas Públicas, a las que se requiere o eligen poner a disposición pública su presupuesto aprobado.

PIA y PIM 2017

Con la Resolución Presidencial N° 097-2016-SBP-C/P se aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA por un monto total de S/ 7,902,710.00 desagregado en la Fuentes de Financiamiento: Recursos Directamente Recaudados S/ 6'605,166.00 (84%) y Donaciones y Transferencias S/ 1'297,544.00 (16%).

Al término del II Semestre del año 2017 la entidad culmina con un Presupuesto Institucional Modificado – PIM (toda fuente de financiamiento) de S/ 8'430,406.00 con modificaciones (créditos suplementarios) que ascendieron a S/ 527,696.00 que representa el 6.68 % del PIA.

PIA y PIM 2016

Con la Resolución Presidencial N° 109-2015-SBP-C/P se aprueba el Presupuesto Institucional de Apertura – PIA por un monto total de S/7,359,229.00 desagregado en la Fuentes de Financiamiento: Recursos Directamente Recaudados S/. 6'061,685.00 (82%) y Donaciones y Transferencias S/ 1'297,544.00 (18%).

Al cierre del ejercicio 2016 la entidad culmina con un Presupuesto Institucional Modificado – PIM (toda fuente de financiamiento) de S/ 7'495,623.00 con modificaciones (créditos suplementarios) que ascendieron a S/136,394.00 que representa el 1.85 % del PIA.

El registro de información financiera presupuestal se realiza en el aplicativo web SIAF para uso de las Entidades SICON como las Superintendencia de Banca Seguros y AFP, SUNAT Captadora, las Sociedades de Beneficencia Pública, los Institutos Viales Provinciales y los Centros Poblados, a través del cual se registra la cadena funcional programática, cadena de ingreso y gastos, resoluciones , dispositivos legales e información de ejecución mensual de ingresos y gastos para su presentación a la Cuenta General de la República, según lo establecido en la Directiva N° 003-2016-EF/51.01- “Información Financiera, Presupuestaria y Complementaria con Periodicidad Mensual, Trimestral y Semestral por las Entidades Gubernamentales del Estado” aprobada con la Resolución Directoral N° 009-2016-EF/51.01.

INGRESOS

PERIODO 2016

Tabla N° 4

Ingresos ejecutados periodo 2016

RUBROS	PIM 2016	TOTAL EJEC al 31/12/2016	Avance %	SALDO X CAPTAR
133411 ATENCIÓN MÉDICA	96,000.00	102,772.76	107.05%	-6,772.76
1334299 ANÁLISIS CLINICO Y LABORATORIO	48,000.00	31,361.00	65.34%	16,639.00
1334 SERVICIOS DE SALUD	144,000.00	134,133.76	93.15%	9,866.24
1339216 SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIO	4,487,227.00	4,361,219.94	97.19%	126,007.06
1339 OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS	4,487,227.00	4,361,219.94	97.19%	126,007.06
130 VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS				
SUBTOTAL	4,631,227.00	4,495,353.70	97.07%	135,873.30
13351 INMUEBLES Y TERRENOS	1,419,985.00	1,437,606.59	101.24%	-17,621.59
1335 INGRESO POR ALQUILERES				
SUBTOTAL	1,419,985.00	1,437,606.59	101.24%	-17,621.59
15111 Intereses por Depósitos dist a Recursos de Privatizaciones	1,000.00	0.00	0.00%	1,000.00
1551499 Otros Ingresos Diversos	9,473.00	17,503.58	184.77%	-8,030.58
150 OTROS INGRESOS CORRIENTES	10,473.00	17,503.58	167.13%	-7,030.58
141313 GOBIERNO LOCAL	1,430,302.00	1,420,854.11	99.34%	9,447.89
141311 GOBIERNO NACIONAL	3,636.00	3,635.30	99.98%	0.70
141 DONACIONES Y TRANSFERENCIA CORRIENTES	1,433,938.00	1,424,489.41	99.34%	9,448.59
140 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS				
SUBTOTAL	1,433,938.00	1,424,489.41	99.34%	9,448.59
TOTAL INGRESOS PERIODO 2016	7,495,623.00	7,374,953.28	98.39%	120,669.02

POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO AL 31/12/2016

RUBROS	PIM 2016	TOTAL EJEC al 31/12/2017	Avance %	SALDO X CAPTAR
INGRESOS RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS (FF 09)	6,061,685.00	5,950,463.87	98.17%	111,221.13
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS (FF 13)	1,433,938.00	1,424,489.41	99.34%	9,448.59
TOTAL	7,495,623.00	7,374,953.28	98.39%	120,669.72

Se puede observar que el nivel de ejecución de ingresos anual asciende a S/ 7,374,953.28 representando el 98.39 % del Presupuesto Institucional Modificado (S/ 7,495,623.00) al 31 de diciembre del 2016.

Asimismo los ingresos provenientes de nuestra principal fuente de financiamiento (Recursos Directamente Recaudados) ascendieron a S/ 5,950,463.87 reflejando un nivel de recaudación del 98.17 % del total de ingresos proyectado en el año 2016.

- **Venta de Servicios**

Los Ingresos anuales por concepto de servicios funerarios mostró una captación del 97.19 % encontrándose casi dentro del nivel óptimo de recaudación proyectada.

Además los ingresos por el rubro Alquiler de Inmuebles reflejó una captación del 101.24 % superando lo proyectado en el Presupuesto Institucional de la SBP-C al II semestre 2016; mientras que los ingresos por concepto de asistencia médica se encontró debajo del nivel óptimo proyectado representando una recaudación del 93.15% al II semestre del año 2016.

Tabla N° 5

Ingresos ejecutados periodo 2017

RUBROS	PIM 2017	TOTAL EJEC al 31/12/2017	Avance %	SALDO X CAPTAR
133411 ATENCIÓN MÉDICA	95,220.00	121,242.50	127.33%	-26,022.50
1334299 ANÁLISIS CLINICO Y LABORATORIO	42,780.00	33,468.00	78.23%	9,312.00
1334 SERVICIOS DE SALUD	138,000.00	154,710.50	112.11%	-16,710.50
1339216 SERVICIOS FUNERARIOS Y CEMENTERIO	4,999,093.00	4,759,179.21	95.20%	239,913.79
1339 OTROS INGRESOS POR PRESTACION DE SERVICIOS	4,999,093.00	4,759,179.21	95.20%	239,913.79
130 VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS SUBTOTAL	5,137,093.00	4,913,889.71	95.66%	223,203.29
13351 INMUEBLES Y TERRENOS	1,458,073.00	1,449,862.56	99.44%	8,210.44
1335 INGRESO POR ALQUILERES SUBTOTAL	1,458,073.00	1,449,862.56	99.44%	8,210.44
151111 Intereses por Depósitos dist. a Recursos de Privatizaciones	1,000.00	0.00	0.00%	1,000.00
1551499 Otros Ingresos Diversos	9,000.00	15,022.27	166.91%	-6,022.27
150 OTROS INGRESOS CORRIENTES SUBTOTAL	10,000.00	15,022.27	150.22%	-5,022.27
141313 GOBIERNO LOCAL	1,358,559.00	1,358,557.55	100.00%	1.45
141 DONACIONES Y TRANSFERENCIA CORRIENTES	1,358,559.00	1,358,557.55	100.00%	1.45
140 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS SUBTOTAL	1,358,559.00	1,358,557.55	100.00%	1.45
191 SALDO DE BALANCE-RDR	338,135.00	338,135.00	100.00%	0.00
191 SALDO DE BALANCE TRANSFERENCIAS	128,546.00	128,546.00	100.00%	0.00
1.9.11.11 Saldo de Balance	466,681.00	466,681.00	100.00%	0.00
1.9 SALDO DE BALANCE	466,681.00	466,681.00	100.00%	0.00
TOTAL INGRESOS	8,430,406.00	8,204,013.09	97.31%	226,392.91

POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO AL 31/12/2017

RUBROS	PIM 2017	TOTAL EJEC al 31/12/2017	Avance %	SALDO X CAPTAR
INGRESOS RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS (FF 09)	6,943,301.00	6,716,909.54	96.74%	226,391.46
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS (FF 13)	1,487,105.00	1,487,103.55	100.00%	1.45
TOTAL	8,430,406.00	8,204,013.09	97.31%	226,392.91

Se observa que la ejecución de ingresos presupuestarios anual 2017 ascendió a S/ 8,204,013.09 representando el 97.31 % del Presupuesto Institucional Modificado (S/ 8,430,406.00) al 31 de diciembre del 2017.

Por otra parte, es necesario recalcar que los ingresos provenientes de nuestra principal fuente de financiamiento (Recursos Directamente Recaudados), ascendieron a S/ 6,716,909.54 representando un nivel de recaudación del 97,31 %; encontrándose casi en el nivel óptimo de la proyección al II Semestre del año 2017.

- **Venta de Servicios**

Los Ingresos por concepto de servicios funerarios, mostró un avance anual de 95.20 % recaudado encontrándose ligeramente debajo del nivel óptimo de recaudación proyectada al 31 de diciembre del 2017.

Además, los ingresos por el rubro Alquiler de Inmuebles reflejó un avance al II semestre 2017, de 99.44 % encontrándose casi en el nivel óptimo programado, mientras que los ingresos por concepto de asistencia médica superó nivel óptimo proyectado representando una recaudación del 112.11% al II semestre del año 2017.

El nivel de recaudación de ingresos revelo un incremento significativo de S/ 829,059.81 o 11.24 % en comparación con el ejercicio 2016 motivado por el aumento de precio de los servicios funerarios y mayor demanda de venta de nichos; así como una recaudación óptima del rubro de alquiler de inmuebles.

GASTOS**PERIODO 2016**

Tabla N° 6

Presupuesto 2016

ESTADOS PRESUPUESTARIOS A NIVEL GENERICA DE GASTOS PERIODO 2016						
G,G	CONCEPTO	PIA 2016	PIM 2016	Ejec. de Gastos al 31/12/2016	Ejec, Presupuestaria ANUAL %	Porcentaje de Representación en el gasto total ejecutado %
2.1	Personal y Obligaciones Sociales	2,179,570.00	2,179,570.00	2,097,809.37	96.25%	30.37%
2.2 (1)	Pensiones	758,386.00	758,386.00	632,018.36	83.34%	9.15%
2.2 (2)	Prestaciones y Asistencia Social	872,600.00	657,434.00	425,186.94	64.67%	6.15%
2.3	Bienes y Servicios	2,787,628.00	2,944,642.00	2,864,627.15	97.28%	41.47%
2.5	Otros Gastos	110,945.00	15,292.00	12,539.05	82.00%	0.18%
2.6	Adquisicion de Activos No Financieros	650,100.00	940,299.00	876,090.81	93.17%	12.68%
	TOTAL	7,359,229.00	7,495,623.00	6,908,271.68	92.16%	100.00%

El nivel de ejecución del gasto anual ascendió a S/ 6, 908,271.68 representando un nivel de ejecución presupuestaria del 92.16 % del Presupuesto Institucional Modificado de la SBP-C al concluir el II semestre del año 2016.

PERIODO 2017

Tabla N° 7

Presupuesto 2017

ESTADOS PRESUPUESTARIOS A NIVEL GENERICA DE GASTOS PERIODO 2017						
G,G	CONCEPTO	PIA 2017	PIM 2017	Ejec. de Gastos al 31/12/2017	Ejec, Presupuestaria ANUAL %	Porcentaje de Representación en el gasto total ejecutado %
2.1	Personal y Obligaciones Sociales	2,209,276.00	2,341,828.00	2,179,274.21	93.06%	27.70%
2.2 (1)	Pensiones	611,377.00	735,778.00	677,800.07	92.12%	8.61%
2.2 (2)	Prestaciones y Asistencia Social	691,496.00	535,801.00	425,398.14	79.39%	5.41%
2.3	Bienes y Servicios	3,297,763.00	3,544,992.00	3,336,423.15	94.12%	42.40%
2.5	Otros Gastos	284,528.00	45,937.00	39,306.93	85.57%	0.50%
2.6	Adquisicion de Activos No Financieros	807,770.00	1,226,070.00	1,210,123.98	98.70%	15.38%
	TOTAL	7,902,210.00	8,430,406.00	7,868,326.48	93.33%	100.00%

El nivel de ejecución del gasto anual asciende a S/ 7,868,326.48 representando un nivel de ejecución presupuestaria de 93.33 % del Presupuesto Institucional Modificado de la SBP-C al

termino del II semestre del año 2017, cuya variación radica en la menor ejecución del gasto de en asistencia social.

A Nivel Genérica de Gastos

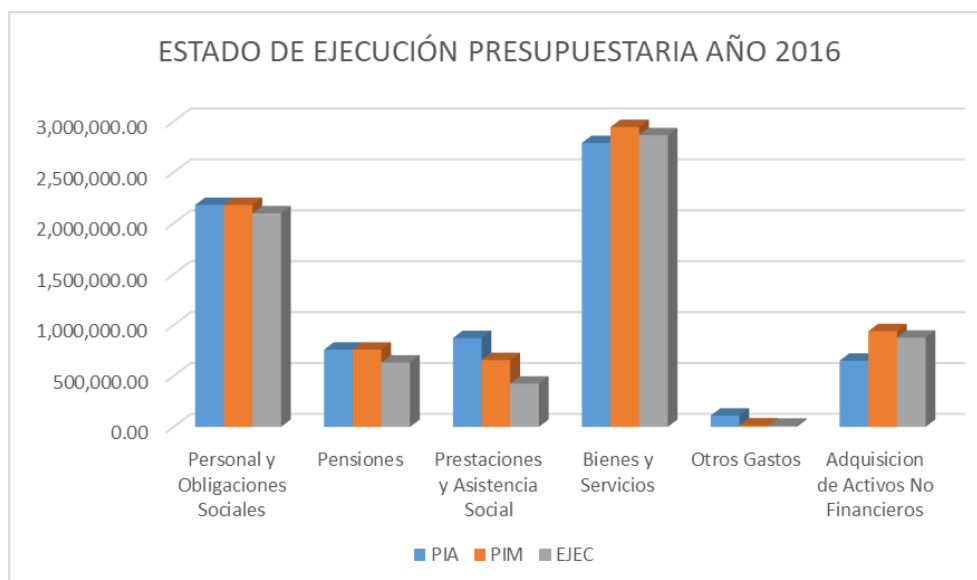


Figura N° 1. Estados de ejecución presupuestaria año 2016

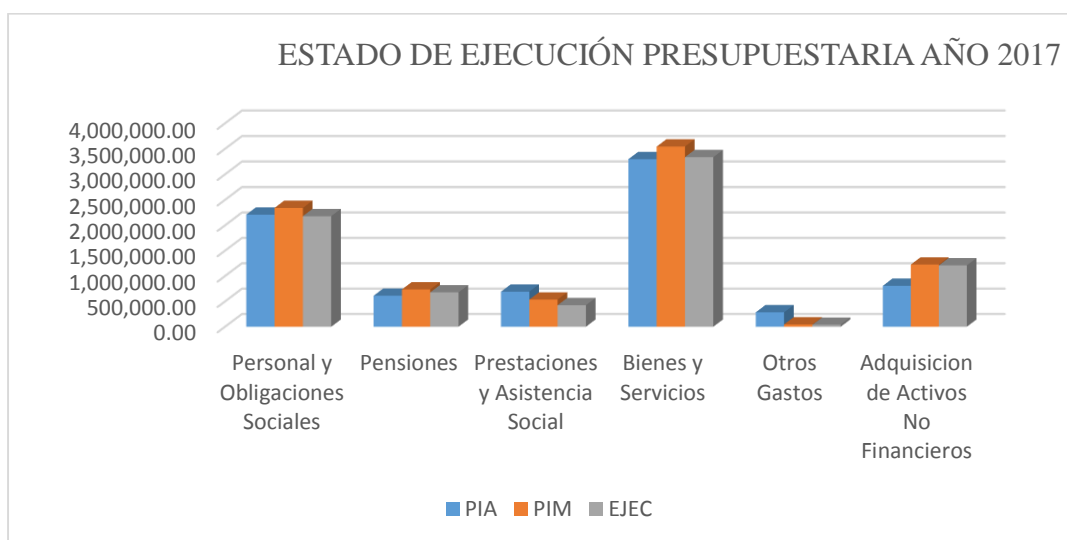


Figura N° 2. Estados de ejecución presupuestaria año 2017

2.1 Personal y Obligaciones Sociales

- Periodo 2016

Este rubro conformado básicamente por el presupuesto del personal nombrado en un 96 % y solo el 4% por la dieta del directorio; no mostro variaciones durante el ejercicio presupuestal

2016 sosteniendo el monto de S/ 2,179,570.00 del Presupuesto Institucional de Apertura al término del periodo con una ejecución de S/ 2,097,809.37 o 96.25 % debido principalmente a que no se cubrió las plazas vacantes presupuestadas.

- Periodo 2017

Ésta genérica de gastos conformada de la misma forma señalada que el periodo anterior comenzó con un presupuesto institucional de S/ 2,209,276.00 presentando una variación positiva por un monto de S/ 132,552.00 o 6% debido a un crédito suplementario motivado por el saldo de balance del ejercicio anterior ; obteniendo un Presupuesto Institucional Modificado de S/2,341,828.00 con una ejecución de S/ 2,179,274.21 o 93.06% , debido básicamente a la misma motivo del ejercicio precedente.

2.2 Pensiones y Otras Prestaciones Sociales

En ésta genérica de gastos compuesta de 46. 50 % y 47 % por el rubro de pensiones así como del 53.50% y 53 % de prestaciones y asistencia social en los periodos 2016 y 2017 respectivamente; se tuvo que realizar un análisis e interpretación a nivel sub genérica de gastos para una mejor claridad como se detalla a continuación:

2.2.1 Pensiones

- Periodo 2016

A nivel sub genérica de gastos no presento modificación, manteniendo el monto de S/ 758,386.00 del Presupuesto Institucional de Apertura al término del periodo 2016 mostrando una ejecución de gastos de S/ 632,018.36 o 83.34 % dado que no se hizo efectiva el reajuste de pensiones según D.S N° 003-2014-EF y D.S N°002- 2015-EF.

- Periodo 2017

El rubro de pensiones tuvo un Presupuesto Inicial de Apertura de S/ 611,377.00 presentando una variación positiva de S/ 124,401.00 debido a la inclusión del saldo de balance del periodo

anterior, lo cual generó un Presupuesto Institucional Modificado de S/ 735,778.00; con una ejecución de gastos por S/ 677,800.07 o 92.12 %, debido a que no se ejecutó el gasto procedente del reajuste de pensiones D.S N°002-2015- EF y D.S N°005-2016-EF.

2.2.2 Prestaciones y Asistencia Social

- Periodo 2016

Éste rubro que comprende los gastos de apoyo de asistencia social (alimentos para comedores, medicinas, asistencia médica etc.) otorgado en especie a la población en riesgo social inició con un monto presupuestado de S/ 872,600.00 mostrando una variación negativa de S/ 215,166.00 o 24.66 % , lo cual revelo un Presupuesto Institucional Modificado (PIM) de S/ 657,434.00 con una ejecución de gastos por S/ 425,186.94 o 64.67 % debido principalmente a una baja calidad alimentaria en la entrega de raciones de desayunos y almuerzos a los usuarios de los 06 Comedores a cargo de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao y un menor impacto social que conllevan las actividades ocasionales de asistencia social.

- Periodo 2017

Asimismo, en el periodo 2017 ésta sub genérica de gastos presento en el PIA un monto de S/ 691,496.00 mostrando al término del periodo una disminución de S/ 155,695.00 o 22.52 % revelando un monto de S/ 535,801.00 en el PIM 2017; registrando una ejecución de gastos por S/ 425,398.14 evidenciando una ejecución casi idéntica al periodo 2016 por los mismos factores mencionados en el párrafo anterior

2.3 Bienes y Servicios

- Periodo 2016

La genérica de gastos bienes y servicios presento un Presupuesto Institucional de Apertura de S/ 2,787,628.00 mostrando una variación positiva de S/ 157,014.00 al término del ejercicio lo cual produjo un PIM de S/ 2,944,642.00 reflejando una ejecución de gastos de S/ 2,864,627.15 o 97.28 % destinándose los recursos económicos básicamente a los gastos de Planilla de

Personal CAS (Contrato Administrativo de Servicios), seguridad y vigilancia , mantenimiento de infraestructura y gastos de funcionamiento..

- Periodo 2017

En éste periodo el rubro de bienes y servicios tuvo un monto de S/ 3,297,763.00 en el Presupuesto Institucional de Apertura que durante el ejercicio presupuestal registro una variación de S/ 247,229.00 , finalizando con un PIM de S/ 3,544,992 y una ejecución de gastos de S/ 3,336,423.15 o 94.12 % , generando un incremento de S/ 471,796.00 en comparación al ejercicio presupuestal 2016 derivado de un mayor gasto en Contrato Administrativo de Servicios), Locación de Servicios , mantenimiento de infraestructura y gastos de funcionamiento.

2.5 Otros Gastos

- Periodo 2016

Ésta genérica de gastos inicio con un presupuesto de S/ 110,945.00 mostrando una gran variación negativa de S/ 95,653.00 originando un PIM de S/15,292.00 con una ejecución de gastos de S/12,539.05 debido a un fraccionamiento del pago de sentencias judiciales.

- Periodo 2017

El rubro otros gastos tuvo un presupuesto institucional de apertura de S/ 284,528.00 registrando una modificación negativa de S/ 238,591.00 finalizando con un PIM de S/ 45,937.00 de los cuales se ejecutó S/ 39,306.93.00 ocasionado por la continuación de fraccionamiento de deudas por sentencias judiciales a favor de ex trabajadores.

2.6 Adquisición de Activos No Financieros

- Periodo 2016

Ésta genérica se refiere al gasto de inversión, que inició con un presupuesto de S/ 650,100.00 mostrando una modificación positiva de S/ 290,199.00 originando un Presupuesto Institucional

Modificado de S/ 940,299.00 con una ejecución de gastos de S/ 876,090.81 o 93.17 % debido básicamente a la construcción de 1273 nichos en el Campo Santo Baquijano del Callao.

- **Periodo 2017**

En dicho periodo éste rubro tuvo un Presupuesto Inicial de Apertura de S/ 807,770.00 teniendo una variación positiva por un monto de S/ 418,300.00 mostrando al término del ejercicio un Presupuesto Institucional Modificado de S/ 1,226,070.00 con una ejecución de gastos de S/ 1,210,123.98 o 98.70 % lo cual se reflejó un incremento significativo de S/ 334,033.17 o 38.13 % con relación a la ejecución del ejercicio presupuestal precedente, derivado de la construcción 1918 de nichos en el periodo 2017.

A Nivel Tipo de Actividades Ejecución Presupuestaria Periodos 2016-2017

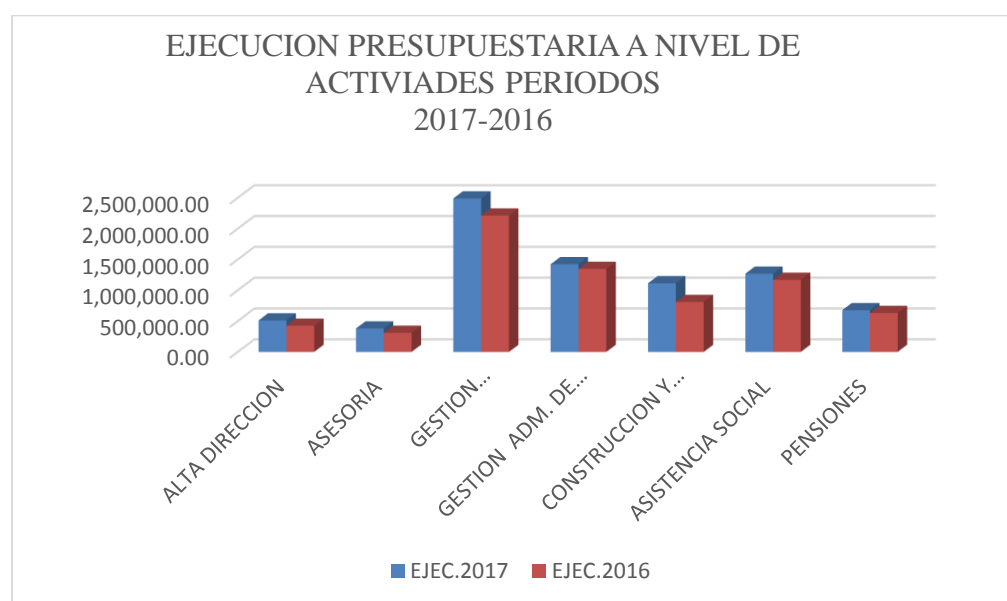


Figura N° 3. Estados de ejecución presupuestaria año 2017

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
 Dirección General de Contabilidad Pública
 Versión 170803

ESTADO DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS
EJERCICIO 2017
 EN SOLES

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DEL CALLAO-PROV.CONST. DEL CALLAO (920059)

RECURSOS PUBLICOS	EJECUCIÓN DE INGRESOS	GASTOS PUBLICOS	EJECUCION DE GASTOS
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS		2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	
09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,716,909.54	09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,471,699.04
INGRESOS CORRIENTES	6,378,774.54	GASTOS CORRIENTES	5,275,895.06
1.3 VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	6,363,752.27	2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	1,487,357.27
	15,022.27	2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	412,807.71
1.5 OTROS INGRESOS	338,135.00	2.3 BIENES Y SERVICIOS	3,336,423.15
FINANCIAMIENTO		2.5 OTROS GASTOS	39,306.93
1.9 SALDO DE BALANCE	338,135.00	GASTOS DE CAPITAL	1,195,803.98
		2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1,195,803.98
TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,716,909.54	TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,471,699.04
4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	
13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,487,103.55	13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,396,627.44
TRANSFERENCIAS	1,487,103.55	TRANSFERENCIAS	1,396,627.44
TRANSFERENCIAS	1,358,557.55	GASTOS CORRIENTES	1,382,307.44
1.4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,358,557.55	2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	691,916.94
FINANCIAMIENTO		2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	690,390.50
1.9 SALDOS DE BALANCE	128,546.00	GASTOS DE CAPITAL	14,320.00
		2.6 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	14,320.00
TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,487,103.55	TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,396,627.44
TOTAL GENERAL	8,204,013.09	TOTAL GENERAL	7,868,326.48

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
 Dirección General de Contabilidad Pública
 Versión 170803

ESTADO DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS
EJERCICIO 2016
 EN SOLES

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DEL CALLAO-PROV.CONST. DEL CALLAO (920059)

RECURSOS PUBLICOS	EJECUCIÓN DE INGRESOS	GASTOS PUBLICOS	EJECUCION DE GASTOS
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS		2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	
09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	5,950,463.87	09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	5,612,328.55
INGRESOS CORRIENTES	5,950,463.87	GASTOS CORRIENTES	4,749,237.74
1.3 VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	5,932,960.29	2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	1,437,999.97
1.5 OTROS INGRESOS	17,503.58	2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	434,071.57
		2.3 BIENES Y SERVICIOS	2,864,627.15
		2.5 OTROS GASTOS	12,539.05
		GASTOS DE CAPITAL	863,090.81
		2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	863,090.81
TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	5,950,463.87	TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,471,699.04
4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	
13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,424,489.41	13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,295,943.13
TRANSFERENCIAS	1,424,489.41	TRANSFERENCIAS	1,295,943.13
TRANSFERENCIAS	1,424,489.41	GASTOS CORRIENTES	1,282,943.13
1.4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,424,489.41	2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	659,809.40
		2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	623,133.73
		GASTOS DE CAPITAL	13,000.00
		2.6 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	13,000.00
TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,424,489.41	TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,295,943.13
TOTAL GENERAL	7,374,953.28	TOTAL GENERAL	6,908,271.68

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
 Dirección General de Contabilidad Pública
 Versión 170803

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE INGRESOS
EJERCICIO 2016
 EN SOLES

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DEL CALLAO-PROV.CONST. DEL CALLAO (920059)

RECURSOS PUBLICOS	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA	MODIFICACIONES				PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO-PIM
		CREDITOS SUPLEMENTARIOS	TRANSFERENCIAS INSTITUCIONALES	REESTRUCUTURACION DE FUENTES	REDUCCIONES (1)	
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS						
09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS						
INGRESOS CORRIENTES	6,605,166					
1.3 VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	6,595,166					
1.5 OTROS INGRESOS	10,000					
FINANCIAMIENTO		338,135				
SALDOS DE BALANCE		338,135				
TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,605,166	338,135				
4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS						
13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,297,544	61,015				1,358,559
TRANSFERENCIAS	1,297,544	61,015				1,358,559
1.4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS						
FINANCIAMIENTO		128,546				128,546
1.9 SALDO DE BALANCE		128,546				128,546
TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,297,544	189,561				1,487,105
TOTAL GENERAL	7,902,710	527,696				8,430,406

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
 Dirección General de Contabilidad Pública
 Versión 170803

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE INGRESOS
EJERCICIO 2016
 EN SOLES

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DEL CALLAO-PROV.CONST. DEL CALLAO (920059)

RECURSOS PUBLICOS	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA	MODIFICACIONES				PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO-PIM
		CREDITOS SUPLEMENTARIOS	TRANSFERENCIAS INSTITUCIONALES	REESTRUCUTURACION DE FUENTES	REDUCCIONES (1)	
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS						
09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS						6,061,685
INGRESOS CORRIENTES	6,061,685					6,051,212
1.3 VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	6,051,212					
1.5 OTROS INGRESOS	10,473					10,473
FINANCIAMIENTO						
SALDOS DE BALANCE						
TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,061,685					6,061,685
4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS						
13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,297,544	136,394				1,433,988
TRANSFERENCIAS	1,297,544	136,394				1,433,988
1.4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS						
TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,297,544	136,394				1,433,988
TOTAL GENERAL	7,359,229	136,394				7,495,623

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE GASTOS
EJERCICIO 2017
EN SOLES

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DEL CALLAO-PROV.CONST. DEL CALLAO (920059)

RECURSOS PUBLICOS	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA	MODIFICACIONES				ANULACIONES Y HABILITACIONES	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO-PIM
		CREDITOS SUPLEMENTARIOS	TRANSFERENCIAS INSTITUCIONALES	REESTRUCUTU RACION DE FUENTES	REDUCCIONES (1)		
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS							
09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS							
GASTOS CORRIENTES	5,797,396					(381,609)	5,731,551
2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	1,510,127					79,517	1,589,644
2.2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	704,978	27,436				(181,436)	550,978
2.3 BIENES Y SERVICIOS	3,297,763	284,328				(37,099)	3,544,992
2.5 OTROS GASTOS	284,528	4,000				(242,591)	45,937
GASTOS DE CAPITAL	807,770	22,371				381,609	1,211,750
2.6 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	807,770	22,371				381,609	1,211,750
TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,605,166	338,135					6,943,901
4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS							
13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS							
GASTOS CORRIENTES	1,297,544	175,241					1,472,785
2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	699,649	52,535					752,184
2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	597,895	122,706					720,601
GASTOS DE CAPITAL		14,320					14,320
2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		14,320					14,320
TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,297,544	189,561					1,487,105
TOTAL GENERAL	7,902,710	527,696					8,430,406

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE GASTOS
EJERCICIO 2016
EN SOLES

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DEL CALLAO-PROV.CONST. DEL CALLAO (920059)

RECURSOS PUBLICOS	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA	MODIFICACIONES				ANULACIONES Y HABILITACIONES	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO-PIM
		CREDITOS SUPLEMENTARIOS	TRANSFERENCIAS INSTITUCIONALES	REESTRUCUTU RACION DE FUENTES	REDUCCIONES (1)		
2. RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS							
09 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS							
GASTOS CORRIENTES	5,411,585					(277,199)	5,134,386
2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	1,519,759						1,519,759
2.2. PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	993,253					(338,560)	654,693
2.3 BIENES Y SERVICIOS	2,787,628					157,014	2,944,642
2.5 OTROS GASTOS	110,945					(95,653)	15,292
GASTOS DE CAPITAL	650,100					277,199	927,299
2.6 ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	650,100					277,199	927,299
TOTAL RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	6,061,685						6,061,685
4 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS							
13 DONACIONES Y TRANSFERENCIAS							
GASTOS CORRIENTES	1,297,544	136,394				(13,000)	1,420,938
2.1 PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	659,811						659,811
2.2 PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	637,733	136,394				(13,000)	761,127
GASTOS DE CAPITAL						13,000	13,000
2.6 ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS						13,000	13,000
TOTAL DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	1,297,544	136,394					1,433,938
TOTAL GENERAL	7,359,229	136,394					7,495,623

Tabla N° 8

Ejecución presupuesto periodo 2016-2017

ESTADO DE EJECUCION PRESUPUESTARIA A NIVEL DE ACTIVIDADES PERIODOS 2016-2017						
TIPO DE ACTIVIDAD	EJEC. 2017 S/	EJEC. 2016 S/	DIF. EJEC. 2017-2016	EJEC X ACTIVIDAD DEL TOTAL EJEC 2017	EJEC X ACTIVIDAD DEL TOTAL EJEC 2016	DIF. DE EJEC. X ACTIV. DEL TOTAL EJEC. 2017-2016
ALTA DIRECCION	511,696.94	425,772.01	85,924.93	6.50%	6.16%	0.34%
ASESORIA	380,617.34	309,174.03	71,443.31	4.85%	4.48%	0.37%
GESTION ADMINISTRATIVA	2,491,256.13	2,212,694.17	278,561.96	31.66%	32.03%	-0.37%
GESTION ADM. DE PRODUCCIÓN	1,423,677.87	1,347,704.41	75,973.46	18.09%	19.51%	-1.42%
CONSTRUCCION Y REHABILITACION -OBRAS	1,113,867.18	810,568.21	303,298.97	14.16%	11.73%	2.43%
ASISTENCIA SOCIAL	1,269,410.95	1,170,340.49	99,070.46	16.13%	16.94%	-0.81%
PENSIONES	677,800.07	632,018.36	45,781.71	8.61%	9.15%	-0.54%
TOTAL	7,868,326.48	6,908,271.68	960,054.80	100.00%	100.00%	

La Ejecución Presupuestaria de los periodos 2016-2017 a nivel actividad de asistencia social representa el 16.94 y 16.13 respectivamente, las actividades de alta dirección, asesoría y administrativa fluctuó entre 42.67 % y 43.02 % además de la actividad administrativa de producción con 19.51 % y 18.09 % respectivamente, una actividad de inversión en estructura o construcción que oscila entre 11.73 % y 14.16 % de dichos periodos y una obligación previsional del 9.15 % y 8.61%.

Del análisis efectuado se precisa que no existe una variación significativa que pueda generar un cambio en la estructura de la ejecución presupuestaria a nivel de actividades predominando el gasto administrativo en los periodos 2016 y 2017 lo cual no permite mejorar la calidad de servicio social.

Estado de Situación Financiera y Estado de Gestión Periodos 2016-2017 de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao

La presentación del Estado de Situación Financiera y Estado de Gestión Periodos 2016- 2017 de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao se han elaborado de acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad del Sector Público denominado “ Presentación de los Estados Financieros “ (NICSP 1) que tiene por objetivo establecer las bases conceptuales y metodológicas para la presentación de los estados financieros con propósito general, a fin de

asegurar su comparabilidad, tanto con los estados financieros de ejercicios anteriores de la propia entidad, como con los de otras entidades.

Para alcanzar dicho objetivo la NICSP 1 desarrolla:

- Consideraciones generales que se plantean para la presentación de los estados financieros;
- Guías para determinar su estructura; y,
- Requisitos mínimos sobre el contenido de cada uno de los siguientes estados financieros:

Estado de Situación Financiera, Estado de Rendimiento Financiero, Estado de Cambios en los Activos Netos / Patrimonio y Estados de Flujo de Efectivo.

Los Estados Financieros pueden recibir diferentes denominaciones, tanto dentro de las distintas jurisdicciones como entre una jurisdicción y otra.

Por ello, en nuestro país, los estados financieros requeridos por literal a) del numeral 4.2 de la Directiva de Cierre Contable y Presentación de Información para la Elaboración de la Cuenta General de la República – Directiva N° 003- 2012-EF/51.01 y su modificatoria aprobada mediante Resolución Directoral N° 015-2013-EF/51.01 se denominan :

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Gestión
- Estado de cambios en el Patrimonio Neto
- Estado de Flujos de Efectivo

La NICSP N° 1 se aplica en los siguientes casos:

- a) A los estados financieros con propósito general que se preparen y presenten sobre la base contable de acumulación o devengo conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público.

La base contable de acumulación o devengo es por la cual las transacciones y otros hechos son reconocidos cuando ocurren (y no cuando se efectúa su cobro o su pago en efectivo o su equivalente). Por ello las transacciones y otros hechos se registran en los

libros contables y se reconocen en los estados financieros de los ejercicios con los que guardan relación. Los elementos reconocidos según la base contable de acumulación o devengo son: activos, pasivos, activos netos/ patrimonio, ingresos y gastos.

- b) A todas las entidades, con independencia de que elaboren estados financieros consolidados o separados, como se definen en la NICSP 6 “Estados Financieros Consolidados y Separados”.
- c) Para todas las entidades del sector público excepto para las Empresas Públicas.

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS
 Dirección General de Contabilidad Pública
 Versión 170803

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre del 2017 y 2016
EN SOLES

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DEL CALLAO-PROV.CONST. DEL CALLAO (920059)

ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
		2017	2016			2017	2016
Efectivo y equivalente a Efectivo	Nota 3	1,247,125.99	1,361,886.69	Sobregiros Bancarios	Nota 16	0.00	0.00
Inversiones Disponibles	Nota 4	0.00	0.00	Cuentas Por Pagar a proveedores	Nota 17	1,451,932.43	1,429,710.67
Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 5	989,262.65	823,816.33	Impuestos Contribuciones y Otros	Nota 18	27,789.49	36,206.79
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 6	29,997.31	47,372.67	Remuneraciones y Beneficios Sociales	Nota 19	0.00	0.00
Inventarios (Neto)	Nota 7	185,553.49	173,070.31	Obligaciones y Previsionales	Nota 20	0.00	0.00
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	Nota 6	1,640.00	0.00	Operaciones de Crédito	Nota 21	0.00	0.00
Otras Cuentas del Activo	Nota 9	0.00	0.00	Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	Nota 22	0.00	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		2,453,579.44	2,406,146.00	Otras Cuentas del Pasivo	Nota 23	32,107.18	19,878.38
				TOTAL PASIVO CORRIENTE		1,511,829.10	1485,795.84
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE			
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	Nota 10	0.00	0.00	Deudas a Largo Plazo	Nota 24	1,344,061.66	1,344,061.66
Otras Cuentas por cobrar a Largo Plazo	Nota 11	0.00	0.00	Cuentas Por Pagar a Proveedores	Nota 25	0.00	0.00
Inversiones (Neto)	Nota 12	0.00	0.00	Beneficios Sociales	Nota 26	25,876.13	26,555.78
Propiedades de Inversión	Nota 13	0.00	0.00	Obligaciones Previsionales	Nota 27	5,369,084.36	5,777,673.23
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	Nota 14	28,534,257.55	28,268,062.67	Provisiones	Nota 28	0.00	0.00
Otras Cuentas del Activo (Neto)	Nota 15	106,198.40	106,198.40	Otras Cuentas del Pasivo	Nota 29	0.00	0.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		28,640,455.95	28,374,261.07	Ingresos Diferidos	Nota 30	0.00	0.00
				TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		6,739,022.15	7,148,290.67
				TOTAL PASIVO		8,250,851.25	8,634,086.51
				PATRIMONIO			
				Hacienda Nacional	Nota 31	42,796,441.93	42,899,964.09
				Hacienda Nacional Adicional	Nota 32	(879.77)	(103,522.16)
				Resultados No Realizados	Nota 33	0.00	0.00
				Resultados Acumulados	Nota 34	(19,952,378.02)	(20,650,121.37)
				TOTAL PATRIMONIO		22,843,184.14	22,146,320.56
TOTAL ACTIVO		31,094,035.39	30,780,407.07	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		31,094,035.39	30,780,407.07
Cuentas de Orden	Nota 35	2,974,789.81	3,035,644.52	Cuentas de Orden	Nota 35	2,974,789.81	3,035,644.52

Análisis del Estado de Situación Financiera Periodos 2016-2017

El Total Activo 2017 de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao se encuentra conformado por el Activo No Corriente con una participación de S/ 28'640,455.95 o 92.11% y el Activo Corriente con una representación solo del 7.89 % o S/ 2,453,579.44 del total del activo presentando un aumento en S/. 313,628.32 o 1.01%, respecto al año anterior.

El Activo Corriente 2017 presenta un aumento de S/ 47,433,44 o 1.93%, con relación al año 2016, originado principalmente por dos factores ; la disminución del Efectivo y Equivalente de Efectivo en S/ 114,760.70 o 9,20% , por el decrecimiento de saldos disponibles de cuentas corrientes en instituciones financieras públicas y privadas por un mayor pago de proveedores en el mes de diciembre con la finalidad de no generar deuda en el próximo ejercicio y el incremento de S/ 165, 446.32 en el rubro cuentas por cobrar en comparación con el ejercicio anterior, respecto a las rentas de la propiedad proveniente de deudas de inquilinos lo cual refleja una problemática continua en la institución.

El Activo No Corriente 2017 denota un aumento de S/ 266,194.88 o 0.93%, con relación al ejercicio precedente que proviene netamente del rubro propiedades, planta y equipo, debido básicamente a la construcción de 1,918 nichos encimados en el CampoSanto Baquijano del Callao para brindar una mejor calidad de servicios funerarios en la Región Callao.

El total del Pasivo y Patrimonio 2017 incremento en S/ 313,628.32 con relación al ejercicio 2016 o 1.01 % principalmente por una variación positiva de S/ 696,863.58 en el total patrimonio y una disminución de S/ 383,235.26 o 4.64% en el total pasivo.

El Pasivo Corriente aumento en el ejercicio 2017 a S/ 26,033.26 o 1.72% con relación al ejercicio anterior, representado por el rubro Cuentas por Pagar que incremento en S/ 22,221.76 o 1.53%, originado por saldos pendientes de pago a favor de los proveedores por adquisición de bienes y servicios que al cierre del ejercicio 2017 no fueron canceladas. Además, el rubro Impuestos Contribuciones y Otros mostró una variación negativa de S/ 8,417.30 que

corresponde a una disminución en los tributos cancelados por contribuciones de Essalud debido a que hasta el ejercicio anterior se pagó la planilla de devengados del D.U 037 la cual estuvo afecto a las aportaciones de Essalud. Asimismo, en el rubro Otras Cuentas del Pasivo denota un incremento de S/ 12,228.80 o 38.09% ocasionado por el aumento en el descuento al personal por créditos obtenido de diferentes cooperativas que se cancelan al inicio del próximo ejercicio. El Pasivo No corriente 2017 compuesto por el rubro deuda a largo plazo que no presenta variación con respecto al año anterior sin embargo en el histórico registra un monto de S/ 1'344,061.86 Soles proveniente de la deuda con Región Callao Ex Cordelica ;el rubro beneficios sociales que presenta una disminución de S/ 679.65 o 2.63% en comparación con el ejercicio 2016 causado por el retiro de varios trabajadores los cuales cobraron su CTS y el rubro de obligaciones previsionales que tuvo un decrecimiento de S/ 408,588.87 o 7.61% debido a los pagos de las planillas de pensionistas que se viene amortizando en ésta cuenta a partir del año 2017.

El Patrimonio 2017 tuvo una variación positiva por un superávit de S/ 696,863.58 contemplado en el rubro de resultados acumulados.

En cuanto a las cuentas de orden la disminución de S/ 61,0000 es debido a la devolución de bienes en custodia.

De acuerdo al principio de importancia relativa se explica los siguientes rubros:

- Cuentas por Cobrar: son las acreencias a favor de la entidad que proviene principalmente de las deudas por concepto rentas de la propiedad debido a la precariedad y alta morosidad de los inquilinos.
- Propiedad, Planta y Equipo: Comprende el valor de edificios, estructuras, construcciones, Otras edificaciones como el CampoSanto Baquijano del Callao, el Centro Medico y más de 400 inmuebles que generan ingresos para la institución, así como mobiliario, maquinaria y equipamiento.

- Cuentas por pagar proveedores: Constituido por las obligaciones que la entidad adquiere como producto de las diferentes actividades sociales y comerciales que realiza.
- Obligaciones Previsionales: Contempla los cálculos actuariales que efectúa la Oficina de Normalización Previsional- ONP con respecto a los pensionistas bajo el régimen de la Ley N° 20530.

Considerando el estado de situación financiera se ha realizado un análisis del control interno a través de la metodología del sistema COSO del componente “La evaluación de riesgos”

Según el Manual COSO, cada empresa se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

El origen de los riesgos pueden ser derivados por las amenazas externas y las debilidades internas, algunos cuantificables y otros no originados específicamente por una inadecuada estructura organizacional, la competencia desleal por la mala calidad de los productos por exigencias exageradas de los empleados, huelgas, nuevos impuestos, catástrofes, iliquidez, tasas de interés exageradas, aumento de precios de los proveedores, pérdida de imagen, por inadecuada auditoría externa o interna o por autocontroles no aplicados, etc.

Se pueden clasificar los diferentes riesgos de gestión en: riesgos estratégicos y del negocio, riesgos financieros, riesgos generales o de apoyo.

Los objetivos operacionales se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la empresa. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Por lo tanto, estos objetivos constituyen la base para la evaluación del riesgo en relación a la protección de los activos de la empresa, y la selección y desarrollo de los controles necesarios para mitigar dichos riesgos.

Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se desenvuelve la empresa; y están relacionados al mejoramiento del desempeño financiero, productividad, calidad, prácticas ambientales, innovación y satisfacción de los empleados y clientes.

El objetivo operacional principal de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao que se encuentra relacionado a los riesgos financieros, es la generación de recursos a través de los servicios funerarios, centro de salud, y alquiler de inmuebles para el financiamiento de los servicios de promoción, alimentación, apoyo social, educación, y salud a la población en riesgo y abandono.

El principal riesgo inherente que aún prevalece en la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao se encuentra relacionado a la insuficiente capacidad instalada y limitada infraestructura que imposibilita una adecuada oferta de venta de nichos y servicios funerarios; así como la alta precariedad y morosidad de los arrendatarios de los inmuebles, pudiendo ocasionar un desequilibrio financiero en un corto plazo.

Los riesgos se gestionarían poniendo en funcionamiento otras alternativas de recaudación como la implementación de Juegos de lotería u la ampliación de capacidad instalada que permita constantemente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla N° 9

Estado de gestión

ESTADO DE GESTION
Por los años terminados al 31 de diciembre del 2017 y 2016
EN SOLES

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUBLICA DEL CALLAO-PROV.CONST. DEL CALLAO (920059)

INGRESOS		2017	2016
Ingresos Tributarios Netos	Nota 36	0.00	0.00
Ingresos No Tributarios	Nota 37	6,421,252.71	5,884,375.99
Aportes por Regulación	Nota 38	0.00	0.00
Traspasos y Remesas Recibidas	Nota 39	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 40	1,358,557.55	1,424,489.41
Ingresos Financieros	Nota 41	4,335.69	3,660.45
Otros ingresos	Nota 42	419,059.09	820,332.62
TOTAL INGRESOS		8,203,205.04	8,132,858.47
COSTOS Y GASTOS			
Costo de Ventas	Nota 43	0.00	0.00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 44	(3,089,978.48)	(2,545,719.86)
Gastos de Personal	Nota 45	(1,225,193.33)	(1,035,068.47)
Gastos por Pens.Prest. y Asist. Social	Nota 46	(699,509.60)	(1,257,314.19)
Transf.Subsidios. y Subv. Otorgadas	Nota 47	(1,223,936.48)	(1,223,936.56)
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 48	0.00	0.00
Traspasos y Remesas Otorgadas	Nota 49	0.00	0.00
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 50	(207,165.17)	(794,391.33)
Gastos Financieros	Nota 51	0.00	0.00
Otros Gastos	Nota 52	(1,059,678.63)	(786,505.86)
TOTAL COSTOS Y GASTOS		(7,505,461.69)	(7,642,936.27)
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)		697,743.35	489,922.20

La Sociedad de Beneficencia Pública del Callao, durante el año 2017 reportó ingresos de S/ 8'203,205.04 representado en 78.28 % por el rubro de ingresos no tributarios cuyo monto ascendió a S/ 6'421.252.71 y mostró una variación positiva de S/ 536,876.72 o 8.36% con respecto al ejercicio anterior debido a un incremento de la recaudación de ingresos proveniente de la venta de servicios funerarios y alquiler de inmuebles.

En el año 2017 el 16.56 % lo conforma el rubro de Donaciones y transferencias cuyo monto ascendió a S/ 1'358,557.55 observándose un decremento de S/ 65,931.86 o 4.85 % con respecto al año anterior por una disminución de transferencias de la Municipalidad Provincial del Callao; luego tenemos el rubro otros ingresos representando el 5.11 % cuyo monto ascendió a S/ 419,059.09 con una variación negativa de S/ 401,273.53 resultado de una menor cantidad de donaciones de bienes por parte de la empresa privada (banco de alimentos y empresa Buckner) y finalmente el rubro ingresos financieros que representa solo el 0.05 % con un monto de S/. 4,335.69 registrando incremento de S/. 675.24 debido a un aumento de depósitos en las cuentas de ahorro efectuado en calidad de garantía.

El Total de Costos y Gastos en el ejercicio 2017 fue de S/ 7'505,461.69 conformado por Gastos en Bienes y Servicios con S/ 3'089,978.48; Gastos de Personal con S/ 1'225,193.33; Gastos de Pensiones y Otras Prestaciones Sociales S/ 699,509.60; Donaciones y transferencias otorgadas 1'223,936.48 Estimaciones y Provisiones del Ejercicio con S/. 207,165.17 y Otros Gastos 1'059,678.63.

El incremento de Gastos en Bienes y Servicios en el año 2017 ha sido de S/ 544,258.62 o 18%, en comparación al año anterior principalmente por el incremento de gastos en personal por contrato administrativo de servicios, seguridad de vigilancia y seguridad, locadores de servicios, mantenimiento de infraestructura y combustible para los vehículos de la institución.

El rubro Gastos de Personal del año 2017 también incremento en S/ 190,124.86 o 16% con relación al periodo anterior debido a la actualización de los cálculos actuariales de los pensionistas.

La disminución de Gastos por Pensiones, Prestaciones y Asistencia Social en el año 2017 con relación al ejercicio precedente ha sido de S/ 557,804.59 o 79.74% siendo ocasionado principalmente porque a partir del año 2017 ha sido provisionado el gasto de planillas de pensionista consecuentemente ya no se registra en este rubro.

El rubro de estimaciones y provisiones del Ejercicio del año 2017 muestra una variación negativa de S/ 587,226.18 o 283.46%, en comparación al ejercicio anterior debido principalmente a una disminución en las provisiones por depreciación de los edificios.

La variación positiva de S/ 273,172.77 o 25.78 % en el rubro Otros Gastos en el 2017 con relación al ejercicio precedente se debe principalmente por un mayor incremento al costo de nichos vendidos durante el ejercicio 2017.

De acuerdo al principio de importancia relativa se explica los rubros siguientes:

- Ingresos No Tributarios: Son los ingresos provenientes de las actividades comerciales que realiza las Sociedad de Beneficencia Pública del Callao como los servicios funerarios, alquiler de inmuebles y servicios de atención médica.
- Donaciones y Transferencias Recibidas: Son ingresos que provienen del tesoro público para el pago de remuneraciones del personal nombrado y pensionistas bajo el régimen de la ley N° 20530.
- Gastos en Bienes y Servicios: Son los gastos de funcionamiento, consumo, suministro y servicios prestados por terceros para el desarrollo de las actividades sociales y comerciales de la entidad.

PARALELISMO CONTABLE

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Dirección General de Contabilidad Pública
Versión 170803

Fecha : 28/03/2019
Hora : 11:45:42
Página : 1 de 1

CONCILIACIÓN DE CUENTAS DE GESTIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 (EN SOLES)

DEPARTAMENTO: 07 PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO

PROVINCIA : 01 PROV. CALLAO

ENTIDAD : 01 SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE CALLAO-PROV.CONST.DEL CALLAO [920059]

Anexo 1 - EF2

		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017	EJECUCION PRESUPUESTAL	DIFERENCIAS
INGRESOS				
Ingresos Tributarios Netos	Nota 36	0.00	0.00	0.00
Ingresos No Tributarios	Nota 37	6,421,262.71	6,363,762.27	57,500.44
Aportes por Regulación	Nota 38	0.00	0.00	0.00
Trasposos y Remesas Recibidas	Nota 39	0.00	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 40	1,368,567.56	1,392,025.55	33,468.00
Ingresos Financieros	Nota 41	4,335.69	0.00	4,335.69
Otros Ingresos	Nota 42	419,059.09	481,703.27	62,644.18
TOTAL INGRESOS		8,203,205.04	8,237,481.09	34,276.05
COSTO Y GASTOS				
Costo de Ventas	Nota 43	0.00	0.00	0.00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 44	(3,099,978.48)	(2,789,169.15)	300,809.33
Gastos de Personal	Nota 45	(1,225,193.33)	(2,178,870.15)	953,676.82
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	Nota 46	(699,509.60)	(677,800.07)	21,709.53
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	Nota 47	(1,223,936.48)	(952,594.31)	271,342.17
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 48	0.00	(385,702.09)	385,702.09
Trasposos y Remesas Otorgadas	Nota 49	0.00	0.00	0.00
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 50	(207,165.17)	0.00	207,165.17
Gastos Financieros	Nota 51	0.00	0.00	0.00
Otros Gastos	Nota 52	(1,059,678.83)	(25,571.56)	1,034,107.07
TOTAL COSTO Y GASTOS		(7,505,461.69)	(7,009,707.33)	495,754.36
RESULTADOS DEL EJERCICIO SUPERAVIT(DEFICIT)		697,743.35		

CONTADOR GENERAL
MAT. N°

DIRECTOR GENERAL
DE ADMINISTRACIÓN

Elaborar las notas que explican las diferencias encontradas.

En cuanto a los ingresos no tributarios y otros ingresos la diferencia con la ejecución presupuestal se refiere a que contablemente se ha registrado las ventas de nichos y otros servicios funerarios a crédito.

Los registros contables se elaboran en base al principio del devengado: un compromiso contraído por la entidad se contabiliza así no se haya cancelado la factura, mientras que los registros presupuestales se registran en base de lo percibido o ejecutado, de manera que siempre van a existir diferencia entre la información contable con la información presupuestal como por ejemplo las estimaciones o provisiones del ejercicio que no se registran presupuestalmente.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

El proceso de recolección de datos de la presente investigación se explicará de la forma siguiente:

- Se realizó la validación de las preguntas del instrumento de medición, es decir las preguntas tienen relación directa con los indicadores, y a la vez los indicadores provienen de las dimensiones y del mismo modo éstas últimas se originan en función de cada una de las variables.

El cuestionario se encontrará anexo en la tesis. Apéndice B.

- La cuota de muestreo que está dado por $n=50$ estuvo conformado por directores, funcionarios, contadores, economistas, asistentes sociales y trabajadores administrativos de las áreas de presupuesto, administración, finanzas, contabilidad, logística, recursos humanos, promoción social a quien se les aplicó el cuestionario de preguntas en relación al Proceso Presupuestario y su repercusión en la calidad integral del servicio social de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao
- Los resultados de los datos se trasladaron a una base de datos en Excel.

5.2 Análisis de Resultados

Variable Independiente: El Proceso Presupuestario

Dimensiones: Programación y Formulación

Indicador: Estimación de ingresos y previsión de gastos

Tabla N° 10

En la programación del presupuesto, la previsión de gastos en bienes y servicios se realiza conforme a la escala de prioridades según los objetivos de la institución

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	28%
De acuerdo	26	52%
Indeciso	3	6%
En desacuerdo	6	12%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

En la programación del presupuesto, la previsión de gastos en bienes y servicios se realiza conforme a la escala de prioridades según los objetivos de la institución

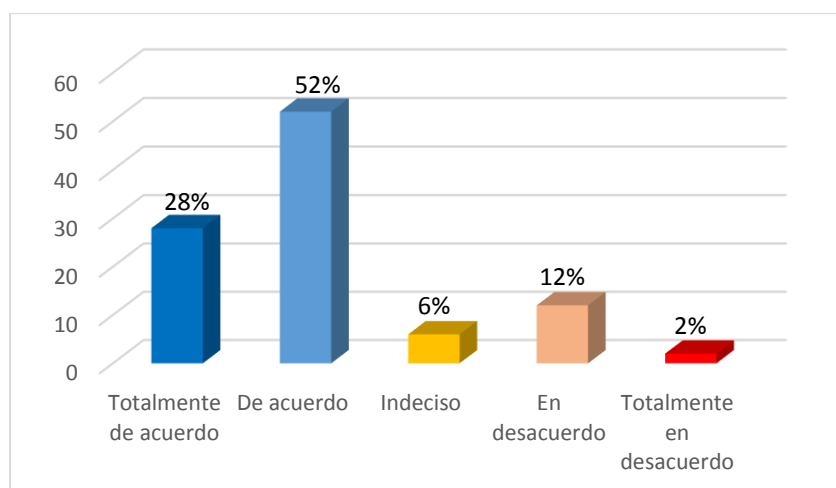


Figura N° 4: En la programación del presupuesto, la previsión de gastos en bienes y servicios se realiza conforme a la escala de prioridades según los objetivos de la institución

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 28 % (14 de 50) de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que en la programación del presupuesto, la previsión de gastos en bienes y servicios se realiza conforme a la escala de prioridades según los objetivos de la institución, así como el 52% (26 de 50) de los trabajadores encuestados se encuentran de acuerdo, otro 6% (3 de 50) está indeciso, otro 12 % (6 de 50) están en desacuerdo y el 2% (1 de 50) de los encuestados están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

La investigación permite establecer que más de la mitad de los trabajadores determina que la programación del presupuesto respecto a los gastos se efectúa en función de los objetivos institucionales.

Tabla N° 11

La estimación de ingresos en la programación presupuestaria se lleva acabo de acuerdo a la recaudación proveniente de los servicios funerarios, rentas de la propiedad y servicios de atención médica

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	20	40%
De acuerdo	21	42%
Indeciso	1	2%
En desacuerdo	7	14%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La estimación de ingresos en la programación presupuestaria se lleva acabo de acuerdo a la recaudación proveniente de los servicios funerarios, rentas de la propiedad y servicios de atención médica

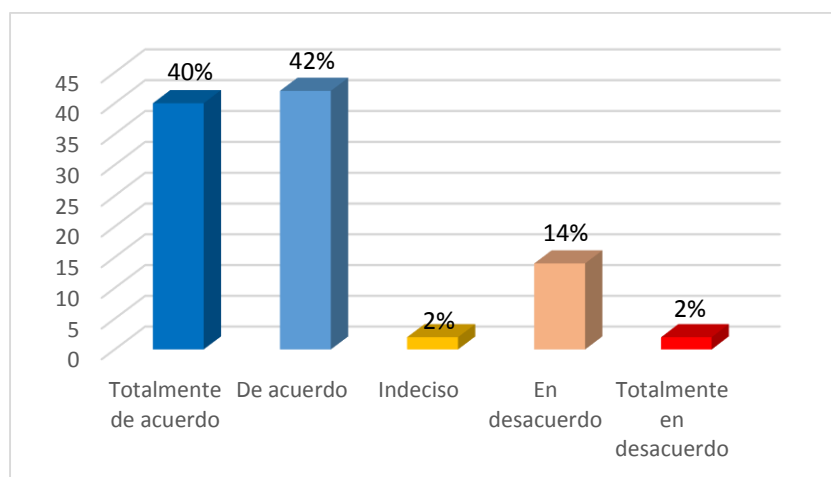


Figura N° 5: La estimación de ingresos en la programación presupuestaria se lleva acabo de acuerdo a la recaudación proveniente de los servicios funerarios, rentas de la propiedad y servicios de atención médica

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 40% (20 de 50) de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que la estimación de ingresos en la programación presupuestaria se lleva a cabo de acuerdo a la recaudación proveniente de los servicios funerarios, rentas de la propiedad y servicios de atención médica, el 42% (21 de 50) se encuentra de acuerdo, un 2% (1 de 50) indeciso, el 14% (7 de 50) de los encuestados en desacuerdo y 2% (1 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Ello indica que la proyección de ingresos elaborada dentro de la programación presupuestaria se realiza basado en los principales rubros y niveles de recaudación que tiene la entidad para evitar un presupuesto de ingresos sobreestimado.

Indicador: Determinación de metas físicas y financieras

Tabla N° 12

Las metas físicas en la formulación presupuestal están diseñadas para la protección social de los más necesitados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	18%
De acuerdo	24	48%
Indeciso	6	12%
En desacuerdo	11	22%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Las metas físicas en la formulación presupuestal están diseñadas para la protección social de los más necesitados

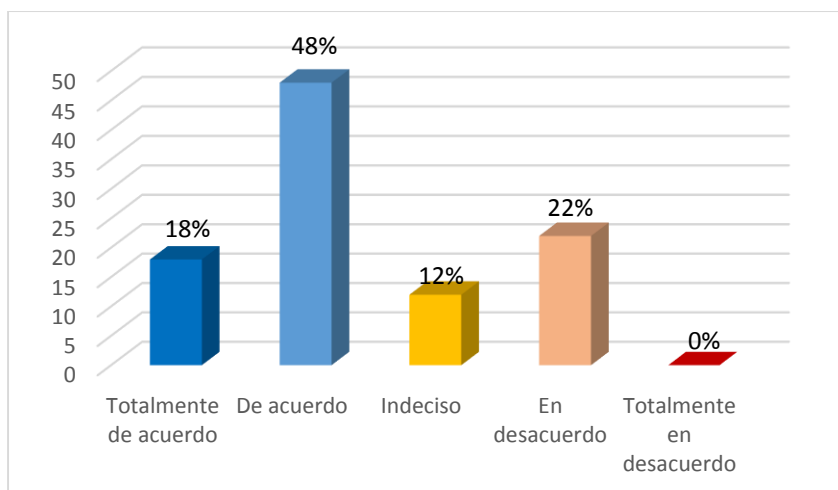


Figura N° 6: Las metas físicas en la formulación presupuestal están diseñadas para la protección social de los más necesitados

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 18% (9 de 50) de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que las metas físicas en la formulación presupuestal están diseñadas para la protección social de los más necesitados, así como el 48% (24 de 50) de los encuestados se encuentra de acuerdo, otro 12% (6 de 50) indeciso y un 22% (11 de 50) están en desacuerdo.

Interpretación

Los resultados permiten establecer que las metas físicas elaboradas proporcionan a la entidad un sentido de dirección hacia el cumplimiento de la misión institucional.

Tabla N° 13

La elaboración de las metas financieras tiene como prioridad mejorar la calidad de gasto en asistencia social

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	14%
De acuerdo	20	40%
Indeciso	6	12%
En desacuerdo	16	32%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La elaboración de las metas financieras tiene como prioridad mejorar la calidad de gasto en asistencia social

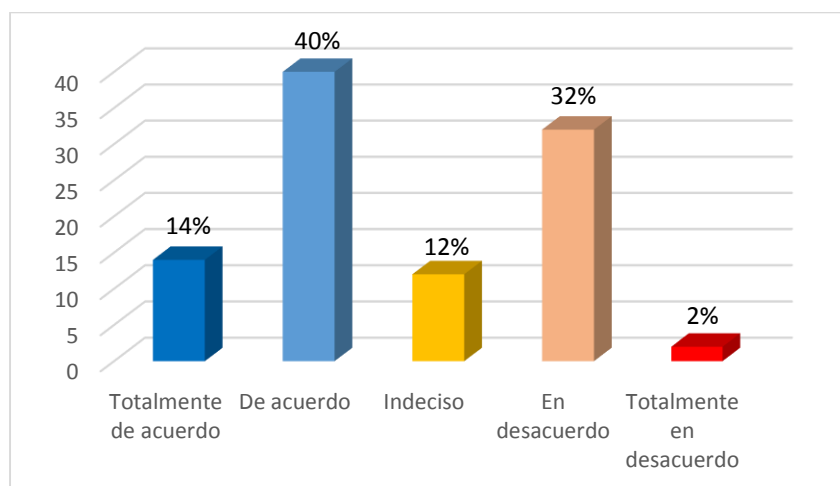


Figura N° 7: La elaboración de las metas financieras tiene como prioridad mejorar la calidad de gasto en asistencia social

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 14 % (7 de 50) de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo en que la elaboración de las metas financieras tiene como prioridad mejorar la calidad de gasto en asistencia social, el 40%(20 de 50) de las personas encuestadas están de acuerdo, otro 12% (6 de 50) se encuentra indeciso, un 32% (16 de 50) están en desacuerdo y el 2% (1 de 50) se encuentra totalmente en desacuerdo.

Interpretación

La investigación nos indica que las metas financieras se encuentran elaboradas para el uso eficaz y eficiente de los recursos económicos con la finalidad de que las actividades permanentes de asistencia social puedan lograr un mayor impacto social.

Dimensión: Ejecución y Control

Indicador: Nivel % de ejecución de gastos

Tabla N° 14

El nivel porcentual de ejecución del gasto de asistencia social no es suficiente para brindar calidad integral en los servicios sociales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	28%
De acuerdo	23	46%
Indeciso	8	16%
En desacuerdo	4	8%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

El nivel porcentual de ejecución del gasto de asistencia social no es suficiente para brindar calidad integral en los servicios sociales

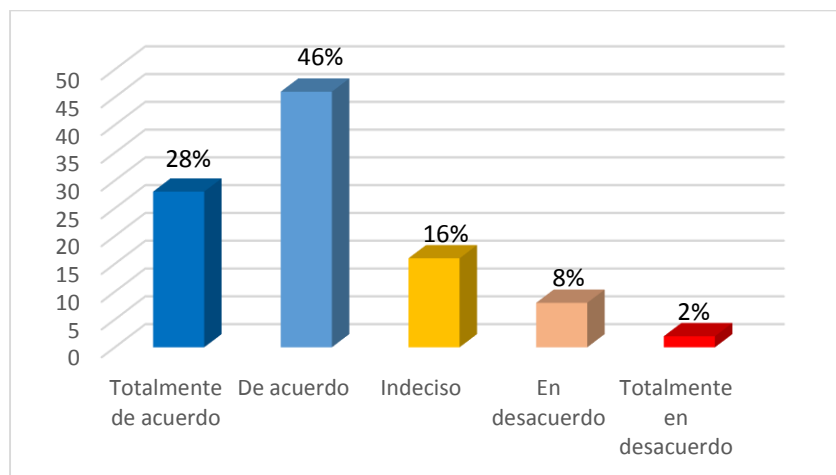


Figura N° 8: El nivel porcentual de ejecución del gasto de asistencia social no es suficiente para brindar calidad integral en los servicios sociales

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 28% (14 de 50) de los trabajadores encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo que el nivel porcentual de ejecución del gasto de asistencia social no es suficiente para brindar calidad en los servicios sociales, como también un 46% (23 de 50) de los encuestados manifestaron estar de acuerdo, otro 16% (8 de 50) se encuentran indecisos, un 8% (4 de 50) de

las personas encuestadas se mostraron en desacuerdo y el 2 % (1 de 50) están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

De acuerdo a la investigación se pudo determinar que la fase de ejecución carece de articulación con la programación, ya que el nivel de ejecución de gastos en asistencia social resulta insuficiente para ofrecer calidad integral en los servicios sociales que brinda la entidad.

Pregunta 6:

Tabla N° 15

En la etapa de ejecución se prioriza los gastos de asistencia social

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	14%
De acuerdo	18	36%
Indeciso	9	18%
En desacuerdo	13	26%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

En la etapa de ejecución se prioriza los gastos de asistencia social.

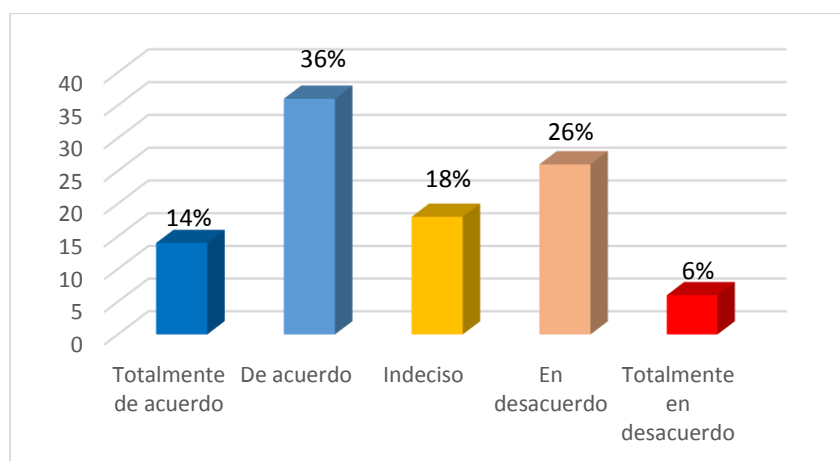


Figura N° 9: En la etapa de ejecución se prioriza los gastos de asistencia social

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 14% (7 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo que en la etapa de ejecución se prioriza los gastos de asistencia social, un 36% (18 de 50) se encuentra de acuerdo, otro 18% (9 de 50) se encuentra indeciso, el 26 % (13 de 50) de los trabajadores encuestados se encuentra en desacuerdo y el 6% (3 de 50) están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Estos resultados demuestran que los trabajadores encuestados poseen un criterio acertado en cuanto a que se debe priorizar los gastos de asistencia social en la fase de ejecución, con el propósito de cumplir la misión institucional a través de una atención oportuna y eficaz a los más necesitados.

Indicador: Modificaciones Presupuestarias PIA-PIM

Tabla N° 16

La elaboración de modificaciones presupuestarias se efectúan considerando las prohibiciones previstas en la Ley de Presupuesto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	30%
De acuerdo	29	58%
Indeciso	3	6%
En desacuerdo	3	6%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La elaboración de modificaciones presupuestarias se efectúan considerando las prohibiciones previstas en la Ley de Presupuesto

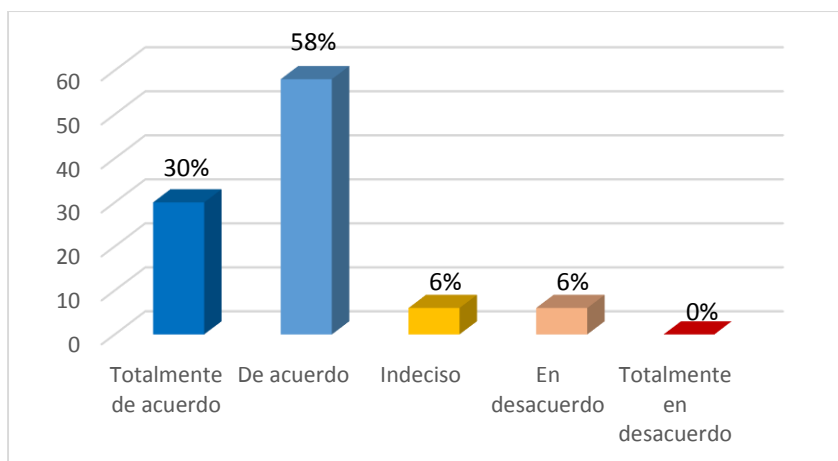


Figura N° 10: La elaboración de modificaciones presupuestarias se efectúan considerando las prohibiciones previstas en la Ley de Presupuesto

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 30 % (15 de 50) de los entrevistados manifiestan estar totalmente de acuerdo que la elaboración de modificaciones presupuestarias se efectúan considerando las prohibiciones previstas en la Ley de Presupuesto, un 58% (29 de 50) se encuentra de acuerdo, otro 6% (3 de 50) está indeciso y el 6 % (3 de 50) se manifiesta en desacuerdo.

Interpretación

En la presente investigación se establece que se aplica un criterio técnico en la realización de las modificaciones presupuestarias teniendo como fundamento el Artículo N°39 y 40 de la Ley General de Presupuesto.

Pregunta 8:

Tabla N° 17

Las modificaciones presupuestarias se realizan para mejorar la operatividad de los servicios sociales que brinda la institución

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	8%
De acuerdo	19	38%
Indeciso	11	22%
En desacuerdo	15	30%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Las modificaciones presupuestarias se realizan para mejorar la operatividad de los servicios sociales que brinda la institución.

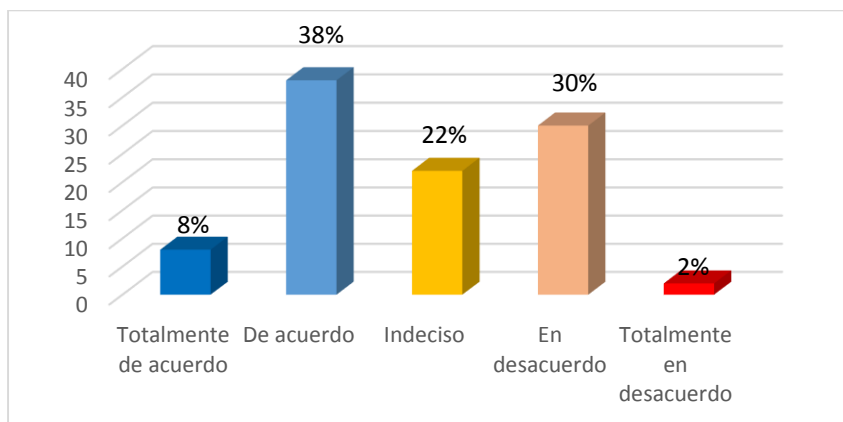


Figura N° 11: Las modificaciones presupuestarias se realizan para mejorar la operatividad de los servicios sociales que brinda la institución

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 8% (4 de 50) de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que las modificaciones presupuestarias se realicen para mejorar la operatividad de los servicios sociales que brinda la institución, el 38% (19 de 50) de las personas encuestadas están de acuerdo, otro 22% (11 de 50) se encuentra indeciso, mientras que el 30 % (15 de 50) están en desacuerdo y el 2% (1 de 50) se encuentran totalmente desacuerdo.

Interpretación

La investigación permite establecer que las modificaciones presupuestarias se realicen enfocadas a la mejora continua del funcionamiento de los servicios sociales con la finalidad de brindar una atención de calidad a los usuarios.

Dimensión: Evaluación

Indicador: Eficiencia en bienes y Servicios sociales

Tabla N° 18

Se adoptan medidas correctivas a fin de mejorar las metas inherentes a la naturaleza misma de la institución

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	16%
De acuerdo	17	34%
Indeciso	10	20%
En desacuerdo	14	28%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Se adoptan medidas correctivas a fin de mejorar las metas inherentes a la naturaleza misma de la institución

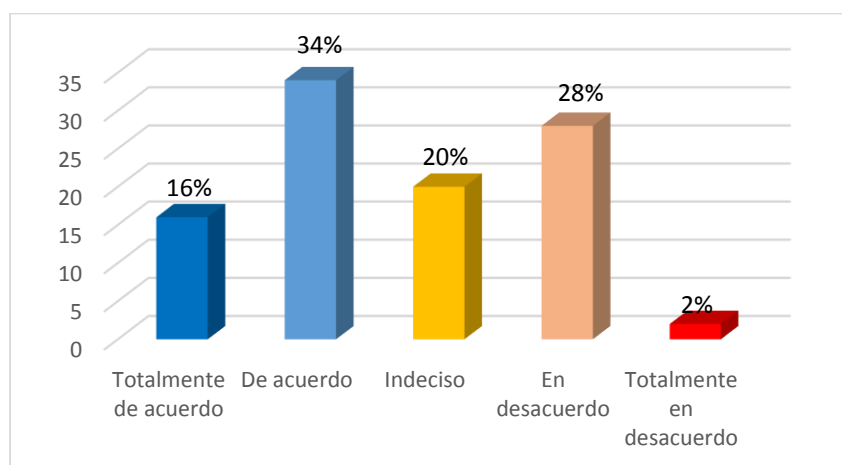


Figura N° 12: Se adoptan medidas correctivas a fin de mejorar las metas inherentes a la naturaleza misma de la institución

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 16 % (8 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo en que se adopten medidas correctivas a fin de mejorar las metas inherentes a la naturaleza misma de la institución, un 34% (17 de 50) se encuentran de acuerdo, el 20% (10 de 50) está indeciso, mientras que el 28%

(14 de 50) de los trabajadores encuestados están en desacuerdo y el 2% (1 de 50) está totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Estos resultados permiten establecer que existe el propósito de mejorar el rendimiento de la organización en función de alcanzar los objetivos institucionales en cada periodo determinado.

Tabla N° 19

La Alta Dirección utiliza la evaluación presupuestaria para mejorar los niveles de calidad en los bienes y servicios que brinda

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	14%
De acuerdo	16	32%
Indeciso	9	18%
En desacuerdo	16	32%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La Alta Dirección utiliza la evaluación presupuestaria para mejorar los niveles de calidad en los bienes y servicios que brinda

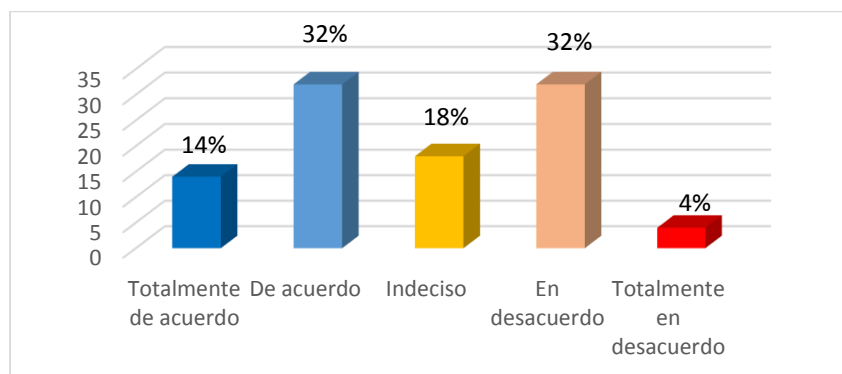


Figura N° 13: La Alta Dirección utiliza la evaluación presupuestaria para mejorar los niveles de calidad en los bienes y servicios que brinda

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

En esta parte del estudio el 14 % (7 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo con que la Alta Dirección utiliza la evaluación presupuestaria para mejorar los niveles de calidad en los bienes y servicios que brinda; así como el 32% (16 de 50) manifiesta estar de acuerdo,

otro 18 % (36 de 50) se muestra indeciso, un 32% (16 de 50) de los trabajadores encuestados están en desacuerdo y el 4% (8 de 50) se encuentra totalmente en desacuerdo.

Interpretación

El trabajo de investigación permite establecer que a partir de la evaluación presupuestaria se debe tomar las decisiones acertadas para mejorar los niveles de calidad en los bienes y servicios que brinda la entidad.

Indicador: Calidad en bienes y servicios sociales

Tabla N° 20

Existen los recursos financieros necesarios para mejorar los niveles de eficacia en los bienes y servicios de asistencia social

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	16%
De acuerdo	18	36%
Indeciso	9	18%
En desacuerdo	13	26%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Existen los recursos financieros necesarios para mejorar los niveles de eficacia en los bienes y servicios de asistencia social

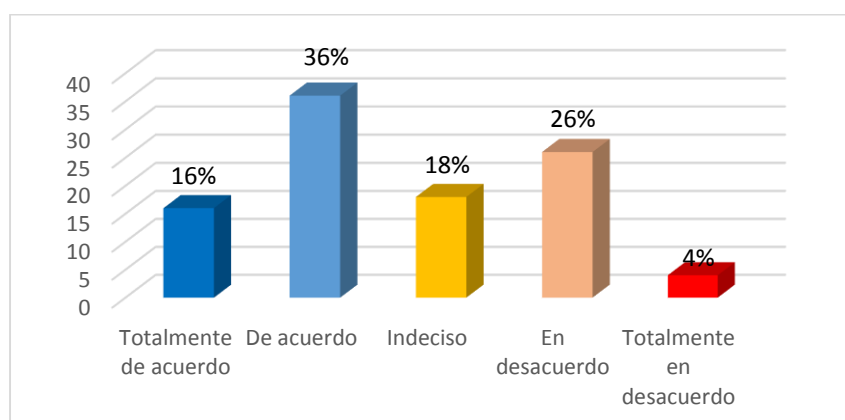


Figura N° 14: Existen los recursos financieros necesarios para mejorar los niveles de eficacia en los bienes y servicios de asistencia social

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 16% (8 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo que existen los recursos financieros necesarios para mejorar los niveles de eficacia en los bienes y servicios de asistencia social; el 36% (18 de 50) expresaron estar de acuerdo, otro 18% (9 de 50) se mostró indeciso, un 26% (13 de 50) de los encuestados se encuentran en desacuerdo y el 4 % (2 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

De los resultados obtenidos se determina que la entidad cuenta con una recaudación sostenible que sirve de base para mejorar en la entrega eficaz y precisa de los bienes y servicios de asistencia social.

Tabla N° 21

El cumplimiento de las metas financieras deben estar relacionadas directamente al cumplimiento de las metas físicas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	20%
De acuerdo	35	70%
Indeciso	4	8%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

El cumplimiento de las metas financieras deben estar relacionadas directamente al cumplimiento de las metas físicas

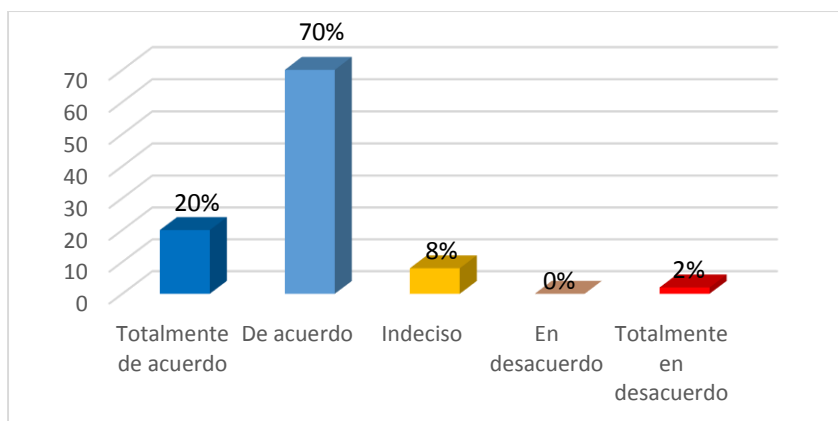


Figura N° 15: El cumplimiento de las metas financieras deben estar relacionadas directamente al cumplimiento de las metas físicas

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 20% (10 de 50) de los trabajadores encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo con que el cumplimiento de las metas financieras deben estar relacionadas directamente al cumplimiento de las metas físicas, el 70% (35 de 50) de acuerdo, otro 8% (4 de 50) indeciso y el 2% (1 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Del análisis efectuado se ha determinado que el logro de las metas financieras deben estar reflejadas en la consecución de las metas físicas que implique el alcance de los objetivos.

Variable: Calidad Integral del Servicio Social

Dimensión: Reto de la Calidad en los servicios sociales

Indicador: Calidad política y organizacional

Tabla N° 22

La ética directiva constituye una ventaja para la sostenibilidad de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	22%
De acuerdo	25	50%
Indeciso	12	24%
En desacuerdo	2	4%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La ética directiva constituye una ventaja para la sostenibilidad de la empresa

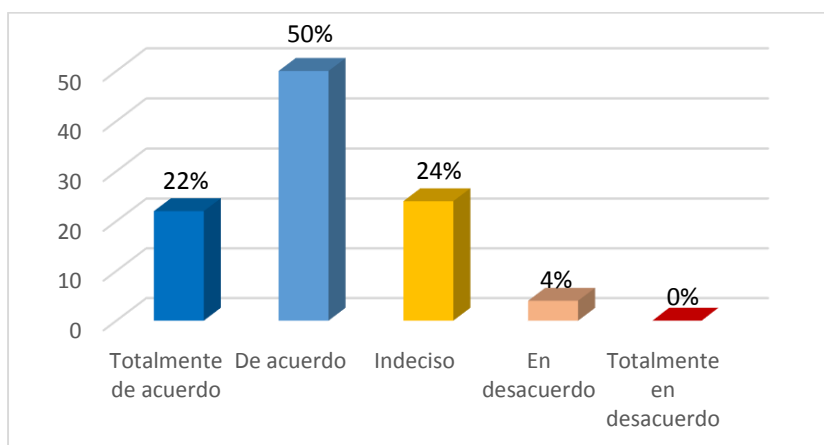


Figura N° 16: La ética directiva constituye una ventaja para la sostenibilidad de la empresa
Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 22% (11 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo que la ética directiva constituye una ventaja para la sostenibilidad de la empresa, el 50% (25 de 50) de los encuestados se mostraron de acuerdo, otro 24% (12 de 50) se encontraron indeciso y un 4% (2 de 50) manifestó estar en desacuerdo.

Interpretación

La investigación permite establecer que los trabajadores encuestados sostienen que la ética está relacionada directamente con la conducta de los directivos y que a través de decisiones correctas direccionan la empresa hacia el éxito.

Tabla N° 23

En la organización el proceso de mejoramiento continuo está enfocado hacia el reto de la calidad en los servicios sociales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12%
De acuerdo	22	44%
Indeciso	9	18%
En desacuerdo	13	26%
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

En la organización el proceso de mejoramiento continuo está enfocado hacia el reto de la calidad en los servicios sociales

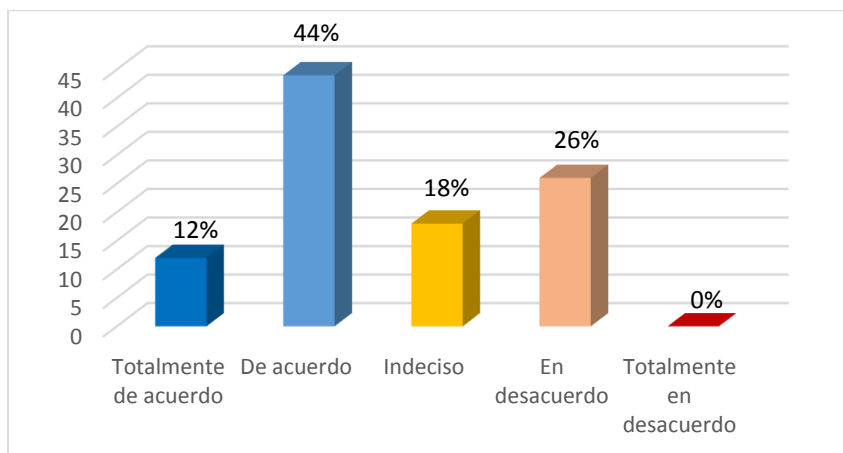


Figura N° 17: En la organización el proceso de mejoramiento continuo está enfocado hacia el reto de la calidad en los servicios sociales

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 12% (6 de 50) de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo de que en la organización el proceso de mejoramiento continuo está enfocado hacia el reto de la calidad en los servicios sociales, el 44% (22 de 50) está de acuerdo, mientras el 18% (9 de 50) se encuentra indeciso y el 26% (13 de 50) de los encuestados se encuentra en desacuerdo.

Interpretación

Esto indica que en la organización existe una orientación al reto de la calidad que conlleve a lograr la optimización de los servicios sociales que brinda la entidad.

Indicador: Calidad del personal

Tabla N° 24

El personal no se encuentra preparado para enfrentar el reto de la calidad de los servicios sociales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	18%
De acuerdo	22	44%
Indeciso	6	12%
En desacuerdo	11	22%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

El personal no se encuentra preparado para enfrentar el reto de la calidad de los servicios sociales

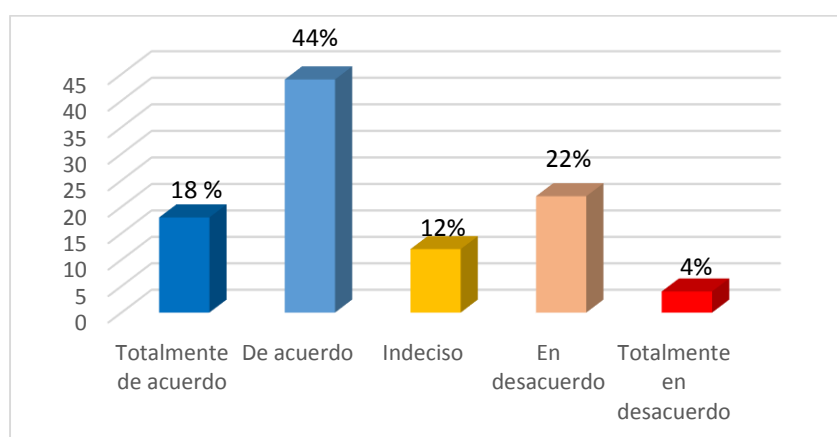


Figura N° 18: *El personal no se encuentra preparado para enfrentar el reto de la calidad de los servicios sociales*

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 18% (9 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo de que el personal no se encuentra preparado para enfrentar el reto de la calidad de los servicios sociales, el 44% (22 de 50) de los entrevistados están de acuerdo, otro 12% (6 de 50) se encuentra indeciso, mientras que un 22% (11 de 50) de los encuestados se mostraron en desacuerdo y el 4% (2 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Los resultados obtenidos permiten establecer que falta capacitar al personal para fortalecer su conocimiento y mejorar su desempeño a fin de afrontar el desafío de la calidad de los servicios sociales.

Tabla N° 25

La entidad promueve la mejora de calidad de vida laboral de sus trabajadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4%
De acuerdo	7	14%
Indeciso	11	22%
En desacuerdo	27	54%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La entidad promueve la mejora de calidad de vida laboral de sus trabajadores

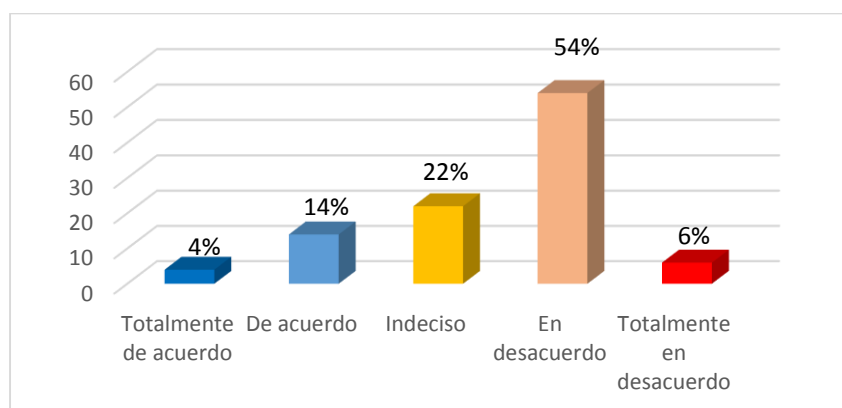


Figura N° 19: La entidad promueve la mejora de calidad de vida laboral de sus trabajadores

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 4% (8 de 50) de los entrevistados están totalmente de acuerdo de que la entidad promueve la mejora de calidad de vida laboral de sus trabajadores, el 14% (7 de 50) está de acuerdo, otro 22% (11 de 50) se encuentra indeciso, mientras que el 54% (27 de 50) de los encuestados se mostraron en desacuerdo y el 6% (3 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

El análisis efectuado permite determinar que la entidad carece de una implementación de programas de salud, bienestar y desarrollo personal que conlleve a los trabajadores mejorar su calidad de vida laboral.

Indicador: Calidad de los usuarios

Tabla N° 26

La institución conoce las expectativas de los usuarios para mejorar la calidad en los servicios sociales que brinda

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	8%
De acuerdo	8	16%
Indeciso	11	22%
En desacuerdo	26	52%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La institución conoce las expectativas de los usuarios para mejorar la calidad en los servicios sociales que brinda

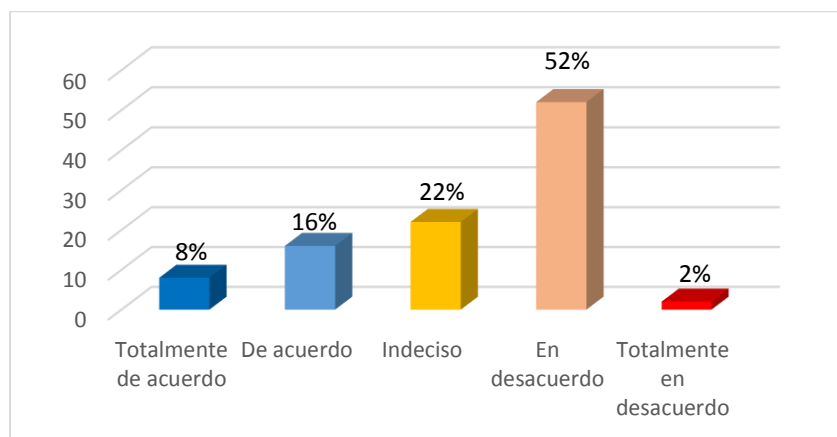


Figura N° 20: La institución conoce las expectativas de los usuarios para mejorar la calidad en los servicios sociales que brinda

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 8% (4 de 50) de los trabajadores encuestados se encuentran totalmente de acuerdo en que la institución conoce las expectativas de los usuarios para mejorar la calidad en los servicios sociales que brinda, el 16% (8 de 50) están de acuerdo, otro 22% (11 de 50) se encuentra indeciso, mientras que el 52% (27 de 50) se encuentra en desacuerdo y el 2% (1 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

El trabajo de investigación permite establecer que la organización no tiene definida las expectativas de los usuarios, lo cual representa un impedimento fundamental para mejorar la calidad de los servicios sociales.

Tabla N° 27

En la atención de los servicios sociales se transmite credibilidad y confianza a los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	8%
De acuerdo	22	44%
Indeciso	8	16%
En desacuerdo	11	22%
Totalmente en desacuerdo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

En la atención de los servicios sociales se transmite credibilidad y confianza a los usuarios

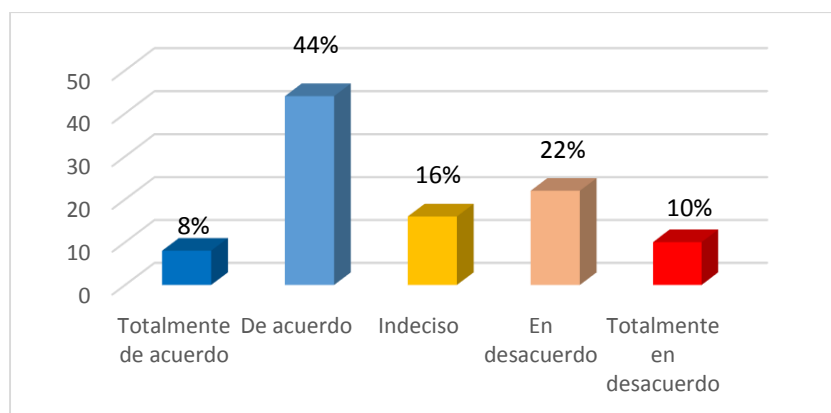


Figura N° 21: En la atención de los servicios sociales se transmite credibilidad y confianza a los usuarios

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 8% (4 de 50) de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que en la atención de los servicios sociales se transmite credibilidad y confianza a los usuarios, el 44% (22 de 50) está de acuerdo, otros 16% (8 de 50) está indeciso, mientras que el 22% (11 de 50) de los encuestados se encuentran en desacuerdo y el 10 % (5 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Los resultados obtenidos permiten establecer una percepción adecuada de los trabajadores en cuanto a la atención ofrecida a los usuarios.

Dimensión: Objetivos de la calidad en los servicios sociales

Indicador: Accesibilidad de los servicios

Tabla N° 28

Los usuarios conocen y ejercen sus derechos para acceder a los servicios de asistencia social

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	6%
De acuerdo	13	26%
Indeciso	6	12%
En desacuerdo	26	52%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Los usuarios conocen y ejercen sus derechos para acceder a los servicios de asistencia social

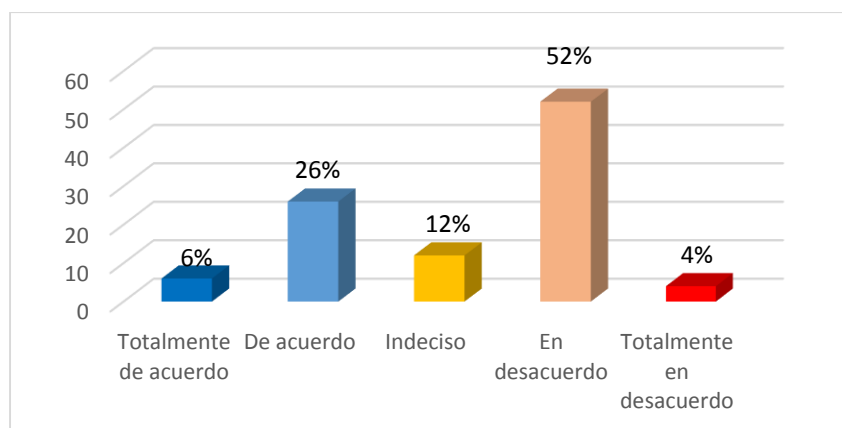


Figura N° 22: Los usuarios conocen y ejercen sus derechos para acceder a los servicios de asistencia social

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 6% (3 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo que los usuarios conocen y ejercen sus derechos para acceder a los servicios de asistencia social, el 26% (13 de 50) se muestran de acuerdo, otro 12% (6 de 50) de los encuestados se encuentran indecisos, mientras que el 52% (26 de 50) se encuentran en desacuerdo y el 4% (2 de 50) totalmente en desacuerdo. La investigación permite establecer que la mayoría de los usuarios desconocen sus derechos fundamentales, lo cual genera limitación al requerir los servicios de asistencia social.

Tabla N° 29

¿Considera usted que no existe desigualdad en la atención de los usuarios para la accesibilidad de los servicios sociales de calidad?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	6%
De acuerdo	19	38%
Indeciso	6	12%
En desacuerdo	20	40%
Totalmente en desacuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

¿Considera usted que no existe desigualdad en la atención de los usuarios para la accesibilidad de los servicios sociales de calidad?

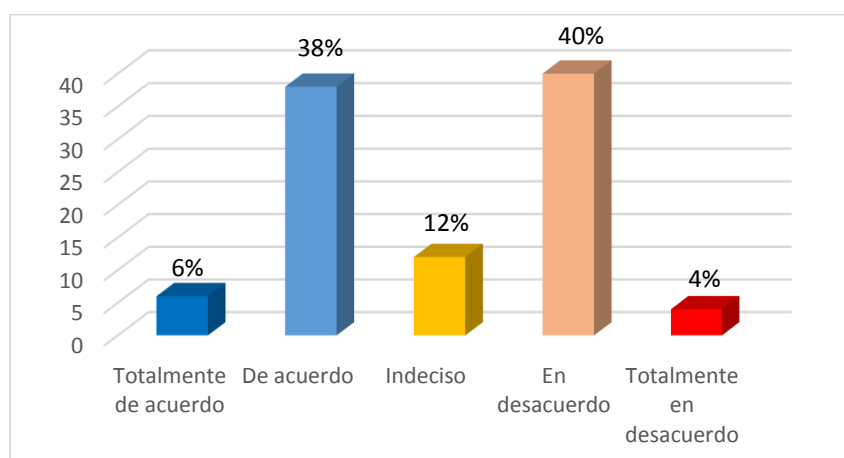


Figura N° 23: ¿Considera usted que no existe desigualdad en la atención de los usuarios para la accesibilidad de los servicios sociales de calidad?

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 6% (3 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo que no existe desigualdad en la atención de los usuarios para la accesibilidad de los servicios sociales de calidad, el 38% (19 de 50) se muestra de acuerdo otro 12 % (6 de 50) indeciso, mientras que el 40% (20 de 50) de los encuestados se encuentra en desacuerdo y un 4% (2 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Esto indica que aún se puede observar cierta desigualdad en la atención para acceder a los servicios sociales de calidad, motivado por recomendaciones externas y condiciones de los usuarios.

Indicador: Eficiencia en relación al éxito

Tabla N° 30

Se logra satisfacer las necesidades básicas de los usuarios mediante los servicios sociales que brinda la institución

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	6%
De acuerdo	22	44%
Indeciso	5	10%
En desacuerdo	19	38%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Se logra satisfacer las necesidades básicas de los usuarios mediante los servicios sociales que brinda la institución

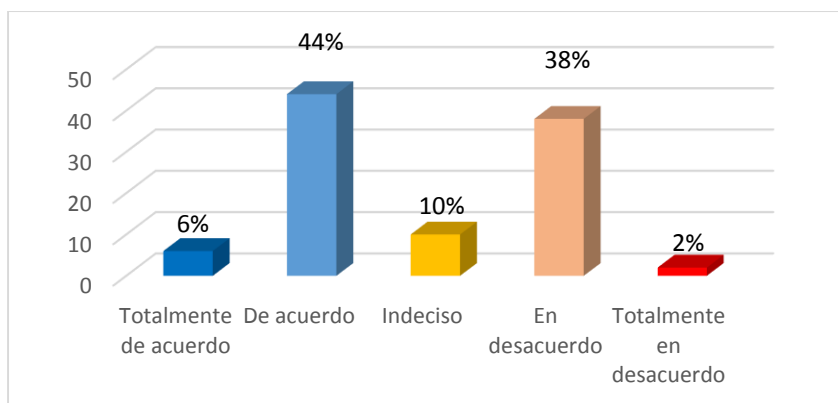


Figura N° 24: Se logra satisfacer las necesidades básicas de los usuarios mediante los servicios sociales que brinda la institución

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 6% (3 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo que se logra satisfacer las necesidades básicas de los usuarios mediante los servicios sociales que brinda la institución, el 44% (22 de 50) de los encuestados se muestran de acuerdo, otro 10% (5 de 50) se encuentra indeciso, mientras que el 38% (19 de 50) se encuentra en desacuerdo y el 2% (1 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

La investigación permite establecer que los servicios de asistencia social que brinda la entidad cumplen con solucionar las necesidades primarias de los usuarios como son la alimentación y la salud.

Tabla N° 31

La entidad posee instrumentos de gestión para cumplir las metas y objetivos institucionales en forma eficiente y eficaz

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	8%
De acuerdo	13	26%
Indeciso	11	22%
En desacuerdo	19	38%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La entidad posee instrumentos de gestión para cumplir las metas y objetivos institucionales en forma eficiente y eficaz

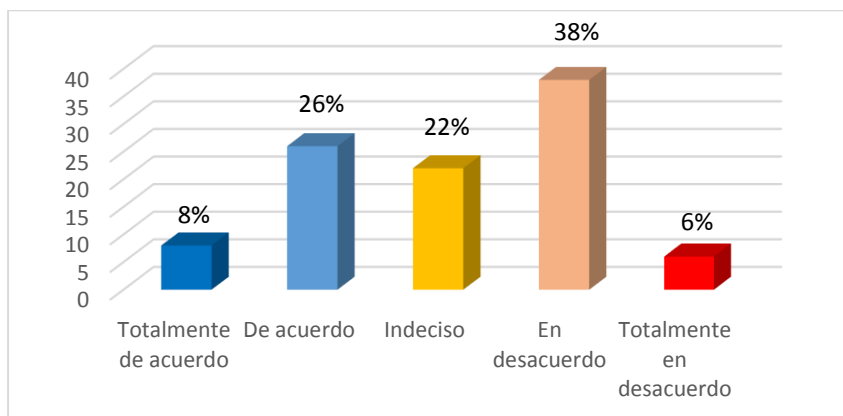


Figura N° 25: La entidad posee instrumentos de gestión para cumplir las metas y objetivos institucionales en forma eficiente y eficaz

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 8% (4 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo que la entidad posee instrumentos de gestión para cumplir las metas y objetivos institucionales en forma eficiente y eficaz, el 26% (13 de 50) de los encuestados están de acuerdo, otro 22% (11 de 50) se mantuvo indeciso, mientras el 38% (19 de 50) se encuentra totalmente en desacuerdo y el 6% (3 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Esto significa que la entidad debe actualizar sus documentos de gestión para el mejoramiento de los procesos dentro de la organización en función del cumplimiento de los objetivos de la institución.

Indicador: Competencia y Habilidad de los profesionales

Tabla N° 32

En la institución se promueve la capacitación y mejora continua de las competencias de los profesionales para el cumplimiento de los objetivos de la calidad en los servicios sociales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2%
De acuerdo	7	14%
Indeciso	6	12%
En desacuerdo	26	52%
Totalmente en desacuerdo	10	20%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

En la institución se promueve la capacitación y mejora continua de las competencias de los profesionales para el cumplimiento de los objetivos de la calidad en los servicios sociales

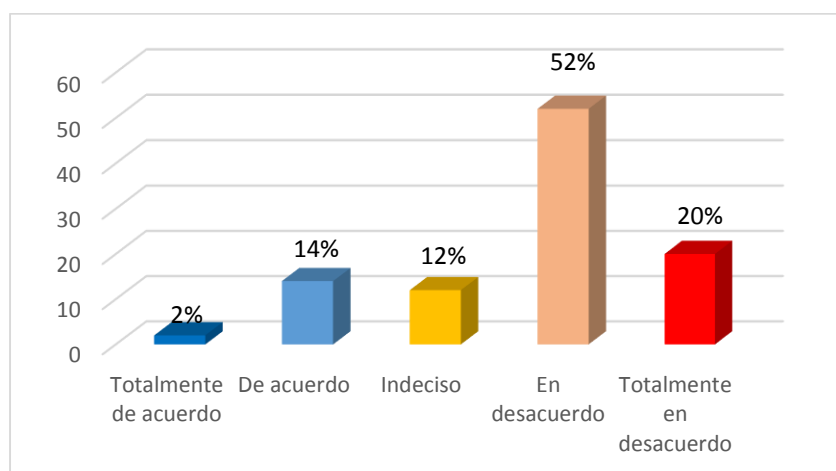


Figura N° 26: En la institución se promueve la capacitación y mejora continua de las competencias de los profesionales para el cumplimiento de los objetivos de la calidad en los servicios sociales

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 2% (1 de 50) de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que en la institución se promueve la capacitación y mejora continua de las competencias de los profesionales para el cumplimiento de los objetivos de la calidad en los servicios sociales, el 14% (7 de 50) de los encuestados se encuentra de acuerdo, otro 12% (6 de 50) está indeciso,

mientras que el 52% (26 de 50) de los encuestados se encuentra en desacuerdo y el 20 % totalmente en desacuerdo.

Interpretación

La investigación permite establecer que la entidad no promueve la capacitación y mejora de competencias de los trabajadores de la institución, lo cual obstaculiza el cumplimiento de los objetivos de la calidad en los servicios sociales.

Tabla N° 33

La intervención de los profesionales se encuentra orientada para la consecución de objetivos y obtención de resultados de calidad en los servicios sociales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12%
De acuerdo	17	34%
Indeciso	10	20%
En desacuerdo	14	28%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
Total	50	100.0%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

La intervención de los profesionales se encuentra orientada para la consecución de objetivos y obtención de resultados de calidad en los servicios sociales

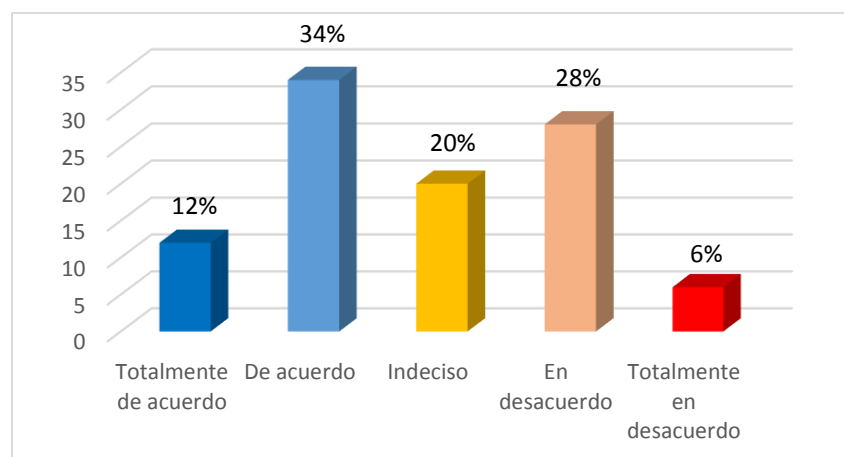


Figura N° 27: La intervención de los profesionales se encuentra orientada para la consecución de objetivos y obtención de resultados de calidad en los servicios sociales

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 12% (6 de 50) de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo que la intervención de los profesionales se encuentra orientada para la consecución de objetivos y obtención de resultados de calidad en los servicios sociales, así como el 34% (17 de 50) está de acuerdo, otro 20% (10 de 50) se encuentra indeciso, el 28% (14 de 50) de los encuestados se mostraron en desacuerdo y el 6% (3 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

Los resultados obtenidos permiten establecer que los profesionales se encuentran identificados con la misión y visión institucional.

Indicador: Buen trato percibido por el ciudadano

Tabla N° 34

¿Considera usted que el usuario se retira confortado al término de su atención?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4%
De acuerdo	13	26%
Indeciso	13	26%
En desacuerdo	19	38%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
Total	50	100.0%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

¿Considera usted que el usuario se retira confortado al término de su atención?

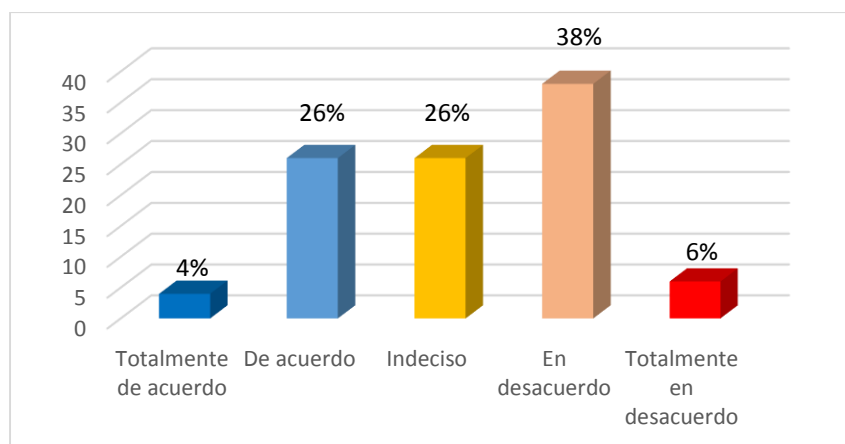


Figura N° 28: *¿Considera usted que el usuario se retira confortado al término de su atención?*

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 4% (2 de 50) de los encuestados están totalmente de acuerdo que el usuario se retira confortado al término de su atención, el 26% (13 de 50) está de acuerdo, otro 26% (13 de 50) se encuentra indeciso, mientras que el 38% (19 de 50) de los encuestados están en desacuerdo y el 6% (3 de 50) totalmente en desacuerdo.

Interpretación

La investigación permite establecer que la entidad carece de condiciones de calidad en materiales, servicios e infraestructura para que el usuario obtenga una percepción adecuada de la institución y se retire confortado al finalizar su atención.

Tabla N° 35

¿Cree usted que la entidad no tiene definido el sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12%
De acuerdo	15	30%
Indeciso	10	20%
En desacuerdo	16	32%
Totalmente en desacuerdo	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

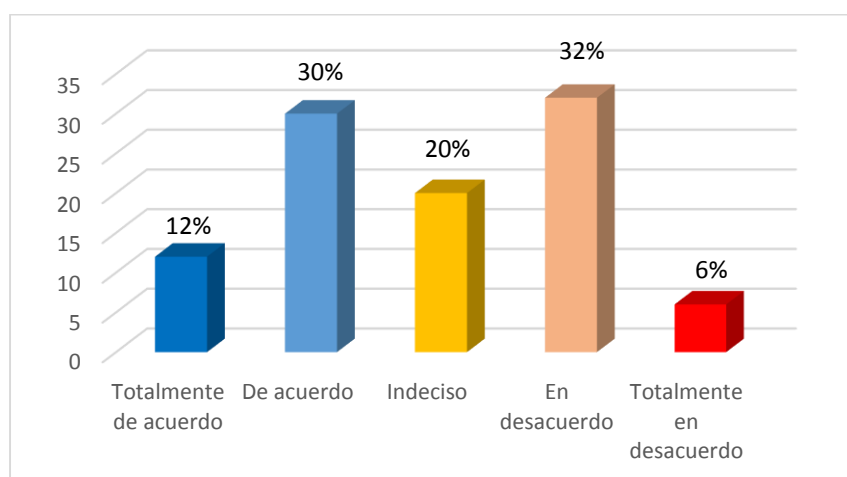


Figura N° 29: *¿Cree usted que la entidad no tiene definido el sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones?*

Fuente: Elaboración propia –Resultados SPSS

Análisis

El 12% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la entidad no tiene definido el sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones, el 30% de las personas encuestadas están de acuerdo, otro 20% se encuentra indeciso, mientras que el 32% están en desacuerdo y el 6% están totalmente en desacuerdo.

Interpretación

La investigación permite establecer que todavía existen deficiencias en el sistema de gestión de sugerencias y reclamaciones, lo cual imposibilita medir eficazmente el nivel de calidad con el que se prestan los servicios de asistencia social.

5.3 Discusión de resultados

Prueba de Hipótesis

Considerando las preguntas del instrumento de recolección de datos a ser utilizado en El presente trabajo de investigación a través de un cuestionario de 26 preguntas (12 correspondientes a la variable independiente y 14 a la variable dependiente) se plantea la siguiente prueba de hipótesis.

Hipótesis nula H_0 .

Las preguntas de la variable independiente: El proceso presupuestario son independientes de las preguntas de la variable dependiente: Calidad integral del servicio social.

Hipótesis alternativa H_1

Las preguntas de la variable dependiente: Calidad integral del servicio social están asociadas a las preguntas de la variable independiente: El Proceso Presupuestario.

El contraste de las hipótesis lo verificaremos usando la estadística de test de la chi- cuadrada de Pearson que está dado por la siguiente relación:

$$\chi_0^2 = \sum_{i=1}^R \sum_{j=1}^S \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2(R-1)(S-1)gl$$

Gl = grados de libertad

Donde: O_{ij} = es la frecuencia observada en la i -ésima fila y la j -ésima columna de la tabla de contingencia.

Tabla N° 36

Tabla de resultado del contraste de la hipótesis

VARIABLES		LA CALIDAD INTEGRAL DEL SERVICIO SOCIAL														
		Calidad política y organizacional		Calidad del personal		Calidad de los usuarios		Accesibilidad de los servicios		Eficiencia en relación al éxito		Competencia y habilidad de los profesionales		Buen trato percibido por el ciudadano		
		P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
El Proceso Presupuestario	Estimación de ingresos y previsión de gastos	P1				XXX		XXX				XXX		XXX		
		P2		XXX		XXX		XXX		XXX				XXX	XXX	XXX
	Determinación de metas físicas y financieras	P3	XXX								XXX		XXX			
		P4						XXX	XXX	XXX		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX
	Nivel % de ejecución de gastos	P5		XXX						XXX					XXX	XXX
		P6		XXX			XXX		XXX	XXX	XXX		XXX	XXX	XXX	
	Modificaciones presupuestarias (PIA-PIM)	P7			XXX	XXX			XXX	XXX	XXX		XXX	XXX	XXX	XXX
		P8		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX			XXX		XXX	XXX	XXX	
	eficiencia en bienes y servicios sociales	P9	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX	XXX		XXX		XXX	XXX	
		P10		XXX		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX	
	calidad en bienes y servicios sociales	P11									XXX			XXX		
		P12		XXX		XXX		XXX	XXX	XXX		XXX		XXX	XXX	XXX

Fuente: Elaboración propia

Dónde:

- 1.- Las celdas vacías indican que con los datos de la muestra no es posible rechazar la hipótesis nula H_0 , llegando a la conclusión que las variables independientes y variables dependientes son independientes.
- 2.- Las celdas con *** indican que se rechazan la hipótesis nula H_0 y por tanto aceptamos la asociación de las variables dependientes con las variables independientes.

5.3.1 Prueba de CHI- CUADRADO

Hipótesis Específica 1: La calidad integral del servicio social está asociado con la programación y formulación del presupuesto

Si se ejecutan las acciones relacionadas con la estimación de los ingresos y la elaboración de las metas financieras en la programación presupuestaria podemos lograr que la intervención de los profesionales se encuentre orientada para la consecución de los objetivos y obtención de los resultados de los servicios sociales.

Hipótesis Específica 2: La calidad integral del servicio social está asociado con la ejecución y control del presupuesto.

Si se ejecutan las acciones relacionados con la priorización de los gastos de asistencia social y cualquier modificación presupuestaria se realiza para mejorar la operatividad de los servicios sociales, se puede lograr que el usuario de la entidad se retire confortado de su atención.

Hipótesis Específica 3

La calidad integral del servicio social está asociado con la evaluación del presupuesto institucional.

Si se ejecutan las acciones relacionados con el uso de la evaluación presupuestaria por la alta dirección para mejorar los niveles de calidad de los bienes y servicios que brinda y si se adoptan medidas correctivas a fin de mejorar las metas inherentes a la naturaleza misma de la institución , se podría lograr que el proceso de mejoramiento continuo este enfocado hacia el reto de la calidad de los servicios sociales y que la entidad promueva acciones de mejora de la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

Hipótesis General:

La calidad integral del servicio social está asociado con el proceso presupuestario

Dado que se verifican la validez de la Hipótesis específica 1,2 y 3 por inducción se estaría verificando la Hipótesis General del trabajo de investigación.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

De los resultados y texto de la Tesis en su conjunto se arriba a las siguientes conclusiones:

1. La Sociedad de Beneficencia Pública del Callao cuenta con una recaudación sostenible de recursos financieros que sirve de base para mejorar en la entrega eficaz y oportuna de los bienes y servicios de asistencia social que demanda la población vulnerable y en abandono.
2. En los periodos 2016 y 2017 se realizaron modificaciones presupuestarias que obstaculizó el cumplimiento de la misión institucional, debido a que los gastos del rubro asistencia social resultaron insuficientes para ofrecer calidad integral en los servicios sociales.
3. La ejecución del gasto del rubro asistencia social no logró efectivizar en función a la programación y la formulación presupuestaria, lo cual imposibilitó brindar protección social de calidad a las personas vulnerables y en abandono.
4. La entidad no priorizó el gasto en capacitación y mejora de competencias de los trabajadores de la institución, con lo cual se limita el cabal cumplimiento de los objetivos de la calidad en los servicios sociales.
5. Los recursos financieros programados no fueron destinados en su totalidad para la resolución de casos sociales como complementación del servicio integral de salud y combatir la desnutrición crónica en la Región Callao.

6.2 Recomendaciones

La alta dirección de la entidad deberá tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Rediseñar los procesos en la organización con la finalidad de generar un cambio estructural en la asignación del presupuesto para brindar un servicio de protección social de calidad a la personas en situación de riesgo y vulnerabilidad.
2. Se debe efectivizar la programación y formulación presupuestaria a través de la ejecución de fondos y gastos públicos en función de los objetivos institucionales.
3. Efectuar las modificaciones presupuestarias para mejorar la operatividad de los servicios sociales a fin de aumentar los niveles nutricionales de los usuarios mediante la adquisición de productos alimenticios de calidad, personal altamente calificado, infraestructura y equipamiento adecuado.
4. Realizar la capacitación del personal para lograr un mejor conocimiento y desempeño en sus cargos a fin de implementar acciones dirigidas a compensar las carencias que generen situaciones de vulnerabilidad en los usuarios favoreciendo su proceso de inclusión en condiciones de una vida digna.
5. Orientar los recursos financieros para la resolución de casos sociales como complementación del servicio integral de salud y la desnutrición crónica cerrando brechas en dicho sector teniendo como resultado la generación de valor público en beneficio del ciudadano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ainaguano, M. (2018). *La ejecución presupuestaria en los proyectos de desarrollo comunitario de la Unión de Organizaciones y Pueblos de Chibuleo UNOPUCH durante el año 2015-2016*. Universidad Técnica De Ambato, Facultad de contabilidad y auditoría, Ambato – Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27990/1/T4273i.pdf>
- Alvarado, J. (2016). *Presupuesto del Sector Público Año Fiscal 2016*. Lima - Perú: Ediciones Gubernamentales.
- Alvarado, J. (2017). *Presupuesto del Sector Público Año Fiscal 2017*. Lima - Perú: Ediciones Gubernamentales .
- Álvarez, A., & Álvarez, O. (2016). *Presupuesto Público comentado 2016* . Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- Arrunategui, J. (2017). *El problema de la liquidez y rentabilidad con un enfoque Social en la Gestión de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao 2012-2014*. Tesis para optar el título de Magíster en Contabilidad , Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Facultad de Ciencias Contables , Lima . Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5854/Arrunategui_aj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Barranco, C. (1999). *Estudio de los CAMPs de Tenerife*. Tesis doctoral, Universidad de la Laguna, Departamento de Didáctica y Ciencias del Comportamiento, La Laguna.
- Barranco, C. (2002a). *La Calidad percibida en Centros de Atención a Personas con Discapacidad Psíquica de Tenerife. Un enfoque integrado de la Calidad de Vida, Calidad de Servicio y Calidad de Vida Laboral*. Tenerife: Cabildo de Tenerife.
- Barranco, C. (2005). *La intervención en trabajo social desde la calidad integrada*. Recuperado de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf

- Basualdo, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa Seda: Huanuco S.A. en el distrito de Pilcomarca, 2017*. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Cano, A. (2005). *Elementos para una evaluación de evaluación*. Recuperado de https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38196/tema_5_elementos_para_una_definicion_de_evaluacion.pdf
- Delgado, T. (2013). *Avances y perspectivas en la implementación del Presupuesto Por Resultados en Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Gobierno y Políticas Públicas.
- Esquivel, J. (2016). *Factores que limitan el avance de la ejecución presupuestal en la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, 2016*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público., Universidad Privada del Norte, Facultad de negocios, Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13616/Esquivel%20P%C3%A9rez%20Juana%20Victoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público, Presupuesto y Gasto Público*(47), 37-64.
- Guerrero, M. (2005). *La nueva gestión pública: Un Modelo Privatizador del Proceder del Estado*. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México.
- Las Heras, J. (2010). *Estado Eficiente: Administración Financiera Gubernamental. Un enfoque Sistémico* (3 ed.). Buenos Aires - Argentina: Osmar D.Buyatti.
- MEF. (s.f.). *Ley N° 28112, Ley marco de la administración financiera del sector público*. Ministerio de Economía Y Finanzas.

- MEF. (2011). *Directiva para la ejecución presupuestaria directiva N° 005-2010-EF/76.01*. Lima. Perú.: Ministerio de Economía y Finanzas Dirección General de Presupuesto Público.
- MEF. (2012). *Directiva N° 005 -2012-EF/50.01* . Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/directivas/9634-directiva-n-005-2012-ef-50-01/file>
- MEF. (2016). *Ley N° 30372 del Presupuesto Del Sector Público Año Fiscal 2016*. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/superiortecnologica/pdf/ley-n-30372-ley-de-presupuesto-2016.pdf>
- MEF. (2017). *Ley del Presupuesto Del Sector Público N° 30518 para el año Fiscal 2017*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/15075-ley-n-30518-1/file>
- Mestre J, Carbonero, M., Caro F, Oliver, M, Socias, C. (2013). Reconceptualizando los Servicios Sociales. Recuperar el Trabajo Social Comunitario como respuesta al nuevo contexto generado por la crisis. *Documentos de Trabajo Social*(59).
- MFE. (2012). *Código orgánico de planificación y finanzas públicas*. Gobierno Nacional de la Republica del Ecuador, Ecuador. Recuperado de https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf
- MIDIS. (2012). *Texto Único Ordenado de la Ley N° 28411. Ley General Del Sistema Nacional De Presupuesto*. Lima.
- Montejo, M. & Arones, N. (2014). *Estudio descriptivo comparativo de la programación y modificaciones presupuestarias de la genérica de gasto 2.3 bienes y servicios del Ministerio Público 2011 al 2013*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo. Recuperado de

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_503f11f234d2630de40167c2dd15be10/Cite

- Pico, J. (2016). *La gestión presupuestaria y la inversión en sectores vulnerables del GAD Parroquial Pilahuín*. Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Universidad Técnica De Ambato, Facultad de contabilidad y auditoría. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/23480>
- Ravina, R. (202). *Las evaluaciones de Impacto en el Marco de la Reforma del Presupuesto por Resultados en Perú: Avances, Lecciones Aprendidas y Retos a Futuro*. Lima : PUCP.
- Shack, N. (2006). *Presupuesto por Resultados: Algunas ideas por discutir*. Ponencia presentada en el Taller de Lanzamiento de Proyectos Efectividad del Desarrollo y Gestión Presupuestaria por Resultados realizado en Montevideo – Uruguay, Montevideo – Uruguay,.
- Shack, N. y Rivera, R. (2017). *Seis años de Gestión para Resultados en Perú*. Perú, Huancayo: Universidad Continental .
- Tubaro. (2014). Una visión del presupuesto por programas y el presupuesto por resultados.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos .
- Vázquez, J. (2008). *La calidad personal como un eje para mejorar los sistemas de gestión de la calidad* . Universidad Veracruzana, Xalapa. Recuperado de <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/JENNY-BETSABE-VAZQUEZ-AGUIRRE.pdf>

APÉNDICES

**APÉNDICE A. INFORME DE CAMPAÑA DE SALUD PARA 500
PERSONAS**

CADENA FUNCIONAL

Producto/Proyecto:	SIN PRODUCTO
Actividad/Acciones Inversión/Obra:	APOYO COMUNAL
Funcion:	PROTECCION SOCIAL
División Funcional:	ASISTENCIA SOCIAL
Grupo Funcional	PROTECCION DE POBLACIONES EN RIESGO
Finalidad:	APOYO AL CIUDADANO, FAMILIA Y DISCAPACITADO
Meta:	ASISTENCIA AL CIUDADANO, A LA FAMILIA Y AL INCAPACITADO

URGENTE

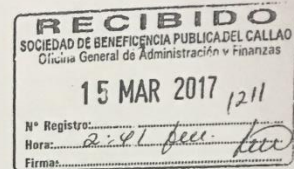
A : **INFORME N° 090 - 2017 - SBP - C / OGAF - OL**
 DE : **SR. ALEJANDRO A. MARQUEZ GALLO**
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

ASUNTO : **SEÑOR RAUL RENGIFO CORAL**
OFICINA DE LOGÍSTICA

REFERENCIA : **PRESUPUESTO DE CAMPAÑA DE SALUD**
"CENTRO DE SALUD"

FECHA : **INFORME N° 078- 2017 - SBP - C / GPS**
REQ. N°32-33- 2017 - SBP - C - GPS/ASS
PROVEIDO N° 184 - 2017 - SBP - C / GG
PROVEIDO N° 761 - 2017 - SBP - C / OA

FECHA : **CALLAO, 14 DE MARZO DE 2017**



Por medio del presente, me dirijo a usted para hacerle llegar a su Despacho el presupuesto para Campaña Medica; a realizarse en el frontis del "CENTRO DE SALUD" de la Institución, ubicado en la Av. Dos de Mayo 272 Callao. Día **25 DE MARZO DE 2017**, Conforme se detalla

PRESUPUESTO

DESAYUNO					
IT	CANT	U. DE MEDIDA	LISTADO DE BIENES	P.U.	TOTAL
1.00	300.00	Unidad	Pan	0.15	45.00
2.00	3.80	Kilo	Mortadela	12.00	45.60
3.00	2.00	Kilo	Membrillo	4.00	8.00
4.00	1.00	Unidad	Paño Absorbente	4.00	4.00
5.00	5.00	Kilo	Piña	5.00	25.00
6.00	6.00	Kilo	Azúcar rubia	3.20	19.20
7.00	100.00	Gramo	Canela entera	0.09	9.00
8.00	100.00	Gramo	Clavo de olor	0.09	9.00
9.00	4.00	Ciento	Vasos descartables (8 onza) plásticos	10.00	40.00
10.00	6.00	Kilo	Maíz morado	5.50	33.00
11.00	3.00	Paquete	Bolsas de polietileno de 8 x 12(100unid)	1.50	4.50
12.00	5.00	Unidad	Bolsa negra p/ basura 140 litro	0.50	2.50
13.00	1.00	Unidad	Cinta de embalaje		4.00
				TOTAL	S/.248.80.
MEDICINA					
1.00	600	Unidad	AMOXILINA TAB. 500 MG	0.16	96.00
2.00	48	Unidad	BETAMETAZONA 0.05% CREMA	2.30	110.40
3.00	96	Unidad	ALBENDAZOL PASTILLAS		17.00
4.00	500	Unidad	CIPROFLOXACINO DE 500 MG PASTILLA	0.14	70.00
5.00	24	Unidad	CLOBETAZOL 0.05% TUBO 25GR. CREMA	3.20	76.80
6.00	400	Unidad	CAPTOPRIL TABLETAS 25 MG.	0.055	22.00
7.00	48	Unidad	COMPLEJO B, SOLUCIÓN DE 120 ML (SUPLEMENTO VITAMINADO)	2.80	134.40
8.00	600	Tableta	COMPLEJO B		32.00

APÉNDICE B. MENUS A ELABORARSE EN EL PERIODO 2016

CADENA FUNCIONAL

Producto/Proyecto:	SIN PRODUCTO
Actividad/Acciones Inversión/Obra:	APOYO ALIMENTARIO PARA GRUPOS EN RIESGO
Funcion:	PROTECCION SOCIAL
División Funcional:	ASISTENCIA SOCIAL
Grupo Funcional	PROTECCION DE POBLACIONES EN RIESGO
Finalidad:	ASISTENCIA ALIMENTARIA PARA GRUPOS EN RIESGO
Meta:	OTORGAMIENTO DE RACIONES MINIMAS

CUADRO N° 002

MENÚES A ELABORARSE EN EL PERÍODO 2016
EN LOS COMEDORES DE LA INSTITUCIÓN

N°	MENÚES	REPETICIONES APROXIMADAS
1	Ajiaco de papa con huevo sancochado/saltado de hígado de res	12
2	Arroz a la jardinera con Salsa de atún	12
3	Arroz chaufa de pota	12
4	Carapulcra con menudencia de pollo	12
5	Cau cau de mondongo/pota	12
6	Causa rellena de atún/verduras/pota	12
7	Chanfainita de Bofe	12
8	Chanfainita de Sangrecita	12
9	Croquetas de atún con camote sancochado	12
10	Escabeche de pescado/pollo con camote sancochado	12
11	Guiso de Sangrecita Criolla	12
12	Hígado encebollado con camote sancochado	12
13	Locro de zapallo con huevo sancochado	12
14	Menestra guisada con salsa criolla de atún	16
15	Menestra guisada con pescado frito / Huevo sancochado	8
16	Menestra guisada con Sangrecita Saltada	12
17	Papa rellena de sangrecita	12
18	Pescado frito con camote sancochado y salsa criolla	12
19	Picante de papa con atún / pota	12
20	Tallarines en salsa roja con atún	18
21	Tallarines en salsa roja con pollo	14
22	Torrijas de coliflor con zarza de atún	12
23	Tortilla de Pota con papa	16
24	Trigo guisado con huevo sancochado/hígado de res	12
25	Trigo guisado con Tortilla de Sangrecita	12

APÉNDICE C. EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO DE ASISTENCIA SOCIAL

DEL AÑO 2016 Y 2017

EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO DEL AREA DE SERVICIO SOCIAL PERIODO 2016							
OBJETIVO OPERACIONAL : Administrar los recursos humanos y economicos, asi como la prestacion de servicios que se requiere para la atención de los casos sociales.							
OBJETIVO POR LINEA DE INTERVENCIÓN: Contribuir a la calidad de atención a través de los servicios que brinda la Oficina de Servicio Social, en cuanto a promoción y prevención de salud a las personas en riesgo social mediante las Acciones Cívicas, captación y consejería en casos de violencia familiar y/o sexual y empadronamiento a personas de extrema pobreza que requieran asistencia alimentaria, madre niños y ancianos para mejorar la calidad de vida de la población en riesgo.							
PONDERACIÓN * (A)	TIPO DE ACTIVIDAD:	PRINCIPALES ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Programado (b) 2016	Ejec. al II Semestre (c)	Avance d= c/b	Indicador
0.15	ASISTENCIA SOCIAL	Realización de Acciones Cívicas con atención médica, apoyo con medicinas, apoyo alimentario y show infantil en los Asentamientos Humanos.	Beneficiarios	6,400	7,340	1.14688	0.172
		Subvenciones Sociales de atención en medicinas, exámenes especiales, aparatos biomecánicos, sillas de ruedas, muletas, andadores y otros casos sociales	Beneficiarios	101	32	0.31683	0.04752
		Realización de campaña escolar con entrega de paquetes escolares	Beneficiarios	5,000	1,000	0.20000	0.030
		Actividades de Asistencia Social en fechas conmemorativas (desayunos nutritivos, asistencia medica, donación de medicamentos, plastico para techo de vivienda, almuerzos, canasta de víveres	Beneficiarios	4,750	1,070	0.22526	0.034
		Subvención social con apoyo alimentario a Instituciones y Organizaciones Vecinales	Beneficiarios	4,400	4,695	1.06705	0.160
		Subvención Sociales de atención de exoneración total y parcial de nichos, cremaciones y otros servicios.	Beneficiarios	100	41	0.41000	0.062
		Subvención social desastre de la naturaleza, apoyo alimentario, muebles y enseres	Beneficiarios,	330	14	0.04242	0.006
		Terapia Psicológica Individual Centro Especializado de atención en adicciones - CADES	Sesiones	300	142	0.47333	0.071
		Terapia Psicologica Grupal - CADES	Sesiones	720	1,260	1.75000	0.263
		Capacitación y practica de beneficiarios en los Talleres Productivos (Taller en cueros, suelas y talleres de manualidades)	Beneficiarios	264	276	1.04545	0.157
		Organización y Participación en Expo Ferias	Informe	12	12	1.00000	0.150
TOTAL				22,377	15,882	0.709746615	0.106461992
OBJETIVO OPERACIONAL : Brindar acceso gratuito a las necesidades básicas de alimentación, salud y educación; asimismo promover el desarrollo de las habilidades y autogeneración de ingresos a las personas en riesgo y abandono de la Región Callao							
OBJETIVO POR LINEA DE INTERVENCIÓN : Mejorar el nivel nutricional de la población en riesgo.							
PONDERACIÓN * (A)	TIPO DE ACTIVIDAD	PRINCIPALES ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Programado (b)	Ejec. al II Semestre (c)	Avance d= c/b	Indicador
0.20	COMEDORES	Atención gratuita de desayunos nutritivos a los grupos etéreos más vulnerables del Callao.	Raciones	331,100	209,962	0.634134703	0.126826941
		Atención gratuita de almuerzos nutritivos a los grupos etéreos más vulnerables del Callao	Raciones	421,400	289,759	0.687610346	0.137522069
TOTAL				752,500	499,721	0.6641	0.132816213
Comentario							
El tipo de actividad de asistencia social forma parte de las actividades ocasionales que brindó en el año 2016 la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao a través de la Campañas Cívicas de apoyo social en la cual se entregó paquetes integrales a la población en riesgo y abandono que contiene desayunos, almuerzos, atención médica que incluía entrega de medicina gratuita, capacitación en talleres productivos, corte de pelo, modulos de vivienda, entre otros. En el cuadro de evaluación se puede apreciar que tuvo un avance de 70.97% lo cual estuvo debajo del nivel óptimo programado.							
La actividad que se realiza en los Comedores de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao consiste en la entrega gratuita de raciones de desayunos y almuerzos a los grupos etéreos más vulnerables de la Región Callao cuyo avance registró el 66.41% al término del periodo 2016 encontrándose debajo del nivel óptimo programado.							

EVALUACION DEL PLAN OPERATIVO DEL AREA DE SERVICIO SOCIAL PERIODO 2017							
OBJETIVO OPERACIONAL : Administrar los recursos humanos y economicos, asi como la prestacion de servicios que se requiere para la atención de los casos sociales.							
OBJETIVO POR LINEA DE INTERVENCIÓN: Contribuir a la calidad de atención a través de los servicios que brinda la Oficina de Servicio Social, en cuanto a promoción y prevención de salud a las personas en riesgo social mediante las Acciones Cívicas, captación y consejería en casos de violencia familiar y sexual y empadronamiento a personas de extrema pobreza que requieran asistencia alimentaria, madre niños y ancianos para mejorar la calidad de vida de la población en riesgo.							
PONDERACIÓN * (A)	TIPO DE ACTIVIDAD:	PRINCIPALES ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Programado (b) 2017	Ejec. al I Semestre (c)	Avance d= c/b	Indicador
0.15	ASISTENCIA SOCIAL	Realización de Acciones Cívicas con atención médica, apoyo con medicinas, apoyo alimentario y show infantil en los Asentamientos Humanos.	Beneficiarios	6,400	6,214	0.97094	0.146
		Subvenciones Sociales de atención en medicinas, exámenes especiales, aparatos biomecánicos, sillas de ruedas, muletas, andadores y otros casos sociales	Beneficiarios	81	700	8.64198	1.29630
		Realización de campaña escolar con entrega de paquetes escolares	Beneficiarios	1,000	0	0.00000	0.000
		Actividades de Asistencia Social en fechas conmemorativas (desayunos nutritivos, asistencia medica, donación de medicamentos, plastico para techo de vivienda, almuerzos, canasta de viveres	Beneficiarios	4,690	486	0.10362	0.016
		Subvención social con apoyo alimentario a Instituciones y Organizaciones Vecinales	Beneficiarios	4,000	2,032	0.50800	0.076
		Subvención Sociales de atención de exoneración total y parcial de nichos, cremaciones y otros servicios.	Beneficiarios	91	23	0.25275	0.038
		Subvención social desastre de la naturaleza, apoyo alimentario, muebles y enseres	Beneficiarios,	200	5	0.02500	0.004
		Terapia Psicológica Individual Centro Especializado de atención en adicciones - CADES	Sesiones	840	219	0.26071	0.039
		Terapia Psicologica Grupal - CADES	Sesiones	1008	991	0.98313	0.147
		Capacitación y practica de beneficiarios en los Talleres Productivos (Taller en cueros, suelas y talleres de manualidades)	Beneficiarios	276	229	0.82971	0.124
Organización y Participación en Expo Ferias	Informe	12	8	0.66667	0.100		
TOTAL				18,598	10,907	0.58646091	0.087969136
OBJETIVO OPERACIONAL : Brindar acceso gratuito a las necesidades básicas de alimentación, salud y educación; asimismo promover el desarrollo de las habilidades y autogeneración de ingresos a las personas en riesgo y abandono de la Región Callao							
OBJETIVO POR LÍNEA DE INTERVENCIÓN : Mejorar el nivel nutricional de la población en riesgo.							
PONDERACIÓN * (A)	TIPO DE ACTIVIDAD	PRINCIPALES ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	Programado (b)	Ejec. al II Semestre (c)	Avance d= c/b	Indicador
0.20	COMEDORES	Atención gratuita de desayunos nutritivos a los grupos etáreos más vulnerables del Callao.	Raciones	196,950	187,515	0.95209444	0.190418888
		Atención gratuita de almuerzos nutritivos a los grupos etáreos más vulnerables del Callao	Raciones	272,700	248,891	0.912691602	0.18253832
TOTAL				469,650	436,406	0.9292	0.18584307
Comentario							
El tipo de actividad de asistencia social forma parte de las actividades ocasionales que brindó en el año 2016 la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao a través de la Campañas Cívicas de apoyo social en la cual se entregó paquetes integrales a la población en riesgo y abandono que contiene desayunos, almuerzos, atención médica que incluía entrega de medicina gratuita, capacitación en talleres productivos, corte de pelo, modulos de vivienda, entre otros. En el cuadro de evaluación se puede apreciar que tuvo un avance de 58.65% lo cual estuvo debajo del nivel óptimo programado.							
La actividad que se realiza en los Comedores de la Sociedad de Beneficencia Pública del Callao consiste entre la entrega gratuita de raciones de desayunos y almuerzos a los grupos etáreos más vulnerables de la Región Callao cuyo avance registró el 92.92 % al término del periodo 2016 encontrándose casi en nivel óptimo programado.							