



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. REMIGIO TORRE, Ronald Gerardo

ASESOR:

Dr. SALINAS GAMBOA, José Germán

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Planificación y Control Financiero.

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Edwin López Robles
Presidente

.....
Mg. Jorge Favio Vargas Llumpo
Secretario/a

.....
Dr. José Germán Salinas Gamboa
Vocal

DEDICATORIA

A mi madre Enriqueta por su apoyo y ejemplo, a mis hermanos que siempre me alientan a seguir.

Ronald Remigio

AGRADECIMIENTO

A doña María Barrenechea y familia por su apoyo, a mi gran amigo Dante Aldave, que sin su ayuda incondicional, no hubiera podido concretar el presente trabajo de investigación.

El Autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ronald Gerardo Remigio Torre, estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 31662788; con la tesis titulada “El presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) y su influencia en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi en el año 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la faltas de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, agosto 2017



Ronald Gerardo Remigio Torre

DNI N° 31662788

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “El presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) y su influencia en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi en el año 2017”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

El Autor

ÍNDICE

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas con el tema	14
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	32
2.5. Métodos de análisis de datos	33
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Anexo 1: Instrumentos

Ficha técnica de los instrumentos

Validez de los instrumentos

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la
realización del estudio

Anexo 4: Otros

Base de datos

RESUMEN

En los últimos años la asignación presupuestal del vaso de leche en la municipalidad provincial de Bolognesi, no ha tenido aumento, este gobierno local ha decidido focalizar los hogares, para que este programa social llegue a la población que realmente la necesita, el presente trabajo se enfocó en evaluar la influencia del presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi, para poder cumplir este objetivo tomamos una muestra de 54 beneficiarios, de un total de 200, nuestra muestra fue sometida a un cuestionario para de esta manera saber la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi, luego de recogida la información esta fue procesada, y analizada en todos sus ítems, además se relacionaron las variables mediante la prueba estadística de la chi cuadrada, llegando a la conclusión que el presupuesto por resultados influye en la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi, logrando de esta manera el objetivo de este estudio.

Palabras claves: Presupuesto por resultados, vaso de leche, calidad de servicio y municipalidad.

ABSTRACT

In recent years the budget allocation of the milk glass in the provincial Bolognesi town hall, has not increased, this local government has decided to target households, so that this social program reaches the population that really needs it, the present work is Focused on evaluating the influence of the budget on results of the milk glass program (PVL) in improving the quality of service for the beneficiary population of the provincial Bolognesi town hall. In order to achieve this goal, we took a sample of 54 beneficiaries from A total of 200, our sample was submitted to a questionnaire in order to know the quality of service offered by the provincial Bolognesi town hall, after collecting the information was processed, and analyzed in all of its items, also related variables By means of the statistical test of the chi square, arriving at the conclusion that the budget by results influences In the quality of service provided by the provincial Bolognesi town hall, thus achieving the objective of this study.

Keywords: Budget for results, glass of milk, quality of service and town hall.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El presupuesto es considerado un instrumento muy importante, por esta razón, en los últimos años se han hecho diversos esfuerzos para mejorar la gestión presupuestal del estado y en consecuencia el conjunto de la gestión pública.

La Ley 28927, Ley de presupuesto 2007 incorpora un capítulo especial donde establece la aplicación de metodologías referente al “presupuesto por resultados”, dando impulso para mejorar la fase de programación, formulación, ejecución y su posterior evaluación presupuestal. Buscando así vincular la etapa de planificación con la etapa del presupuesto y para de esta manera contribuir con la mejora continua del estado. La Ley pone pautas para la elaboración del presupuesto y se aplica desde el 2007 sobre todo en actividades que priorizan a la infancia, a partir de 2008 se aplica a la totalidad de las entidades del estado.

La planificación junto al presupuesto público son los principales instrumentos para un adecuado funcionamiento de un gobierno local, dentro de este presupuesto se incluye el del programa del vaso de leche, proveniente de la fuente de financiamiento de recursos ordinarios, destinado exclusiva y únicamente para la adquisición de los insumos, y la preparación de las raciones que serán destinados a los beneficiarios del programa, la municipalidad provincial de Bolognesi para brindar un adecuado servicio, incluye en el presupuesto del programa, recursos provenientes de otras fuentes de financiamiento, siendo estos destinados a gastos administrativos, de transporte (reparto) y para la capacitación a los comités de madres del vaso de leche, priorizando a los niños de 7 a 13 años, ancianos y personas afectadas por TBC. El programa del vaso de leche fue instaurado por Ley N° 24059, publicado en enero de 1985, tiene como objetivo mejorar los estándares de nutrición de los sectores más necesitados, que por su limitado poder adquisitivo, no tiene medios para atender sus necesidades básicas, y así prevenir la desnutrición y alentar la participación de la población organizada, prioriza a los niños de 0 a 6 años, madres gestantes y madres en fase de lactancia; como segunda, los productos consumidos por los beneficiarios deben de ser de origen nacional en su totalidad, además se debe de entregar preparado para ser consumido diariamente en el momento de la entrega, en la actualidad la entrega se realiza mensualmente en el mejor de los casos y por consiguiente sin preparar,

contradiciendo de esta manera la norma vigente; en consecuencia el servicio brindado por la municipalidad no es el más adecuado, con el presente estudio pretendemos medir el grado de satisfacción del beneficiario del vaso de leche, desde el empadronamiento en los respectivos comités, hasta la entrega final de los productos.

1.2. Trabajos previos

Internacionales:

Mora. (2012) Plan estratégico para instrumentar el presupuesto basado en resultados en la secretaria de educación pública con el fin de mejorar la calidad del gasto público (Tesis de post grado) Instituto Politécnico Nacional, Mexico D. F. Mexico.

Perez. (2012) la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “flota pelileo (Tesis de Pregrado) Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Nacionales:

Ramírez. (2016) Calidad del servicio de la atención al contribuyente y su influencia en la decisión de pago voluntario del usuario en el área de cobranza coactiva de la intendencia regional la libertad, sunat . Trujillo 2016 (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.

Prieto. (2012) Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) “caso: Lima, Junín y Ancash (Tesis de Postgrado) Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.

Sarmiento, Ventura. (2013) El control interno y la gestión del programa del vaso de leche en la municipalidad distrital de Carabayllo (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Faustino Sánchez Carriño, Huacho, Perú.

Regionales.

No se encontró, antecedentes regionales.

Locales.

No se encontró, antecedentes locales.

1.2. Teorías relacionadas con el tema

El Presupuesto Público

En el campo estatal, el presupuesto público son los ingresos y gastos proyectados a futuro, que son utilizados por los Gobiernos Locales para la adquisición de bienes y servicios. Con su utilización las municipalidades cumplen sus metas. La Ley 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, se dice que el presupuesto es un instrumento que el estado usa para gestionar su funcionamiento y ayuda al sector público, a alcanzar sus objetivos y metas contenidos en el POI. Además la manera de expresar cuánticamente en que se gastara durante el año, por cada sector del aparato estatal. El Presupuesto público es demasiado importante, debe ser muy debatido y estudiado, para una adecuada planificación (Ortega, 2004). No sólo para no realizar gastos innecesarios, como generalmente sucede en las entidades estatales; porque en estos tiempos ningún pliego es capaz de adquirir todo lo que necesita. Un presupuesto bien concebido, es un eficiente instrumento para gobernar, administrar y planificar.

El presupuesto es un medio para preveer y decidir los gastos que se van a realizar en un lapso de tiempo, así como para asignar legalmente los recursos que un pliego necesita. El presupuesto es flexible, pudiéndose acomodar a las necesidades que se requieran, pero siempre dentro de la legalidad, para esto debe ser considerado como un sistema administrativo que se materializa por etapas: programación, formulación, ejecución y evaluación.

El presupuesto es el instrumento de mayor relevancia para la administración estatal, y esto es así por varios motivos:

- Es un documento legal que relaciona las administraciones, además autoriza ejecutar ingresos y gastos, permitiendo cumplir metas y objetivos, en bien de los usuarios.
- Es el instrumento más importante de la que dispone la burocracia estatal, proporcionando información importante y relevante, para tener mayor eficacia para el cumplimiento de la función encomendada.
- Garantiza que la entidad disponga los recursos, de manera eficiente en lo programado, ya que el presupuesto puede ser controlado, y fiscalizado.

El Presupuesto es el instrumento sobre la cual funciona toda la economía estatal,

ya que en él, se evalúa la eficacia del gasto público (Ortega, 2004). Es importante señalar que en años recientes el manejo del presupuesto administrado por las Entidades del estado y sobre todo en las municipalidades han sufrido cambios, ahora contamos con un instrumento denominado presupuesto participativo en la cual se priorizan proyectos con participación de la comunidad, para un adecuado gasto.

El Presupuesto es una herramienta usada para planificar y priorizar exigencias de los ciudadanos dentro de un año presupuestal. Es una plena coordinación entre la sociedad y el estado ya que deciden en conjunto sobre la inversión estatal (Mena, 2004). Resumiendo podemos decir que el presupuesto es un guía que nos lleva a cumplir objetivos previstos, expresados en términos financieros, que es cumplido en un lapso de tiempo, con limitaciones previstas en la ley.

El presupuesto por resultados.

El presupuesto por resultados es un método en la que se vincula un aumento de gasto a un incremento de producción de bienes, y servicios de instituciones con eficiencia, pudiendo ser medido el cambio de resultados. Para ello es necesario un desarrollo de programas, para articular los gastos con sus componentes, acciones, productos, resultados que genera indicadores para su evaluación y seguimiento; el método de costear las actividades y programas por unidades de producto o servicios; sistemas de datos integrados en clasificadores de gasto, costos, acciones y programas y la contabilidad; y nuevas capacidades en recursos estatales, en el que los montos se programan, asignan, ejecutan y evalúan en relación a los cambios específicos positivos que se quieren alcanzar en el bienestar ciudadano, además el Presupuesto por Resultados tiene una visión integrada de la planificación y del presupuesto. Nos referimos a la planificación, nos referimos a qué es lo que queremos alcanzar en términos buen resultado y el concepto presupuesto, indicamos en qué vamos a gastar para alcanzar lo nuestro objetivo.

El presupuesto por Resultados es la metodología por la cual el gasto estatal es orientado a satisfacer las carencias básicas de comunidad, para lograr un mejor nivel de vida de los usuarios. El objetivo de mayor relevancia del estado, es contar con un gobierno capaz de dar eficazmente bienes y servicios que requiere la comunidad (Álvarez, 2010).

Para elaborar el presupuesto por resultados, se debe tener una visión amplia de la planificación y del presupuesto. La planificación, nos indica a donde queremos llegar en un resultado final y el presupuesto nos indica en que se gastaran los recursos, para cumplir nuestros objetivos (USAID-PERU, 2010).

El Congreso de la República del Perú, tiene el concepto que un Presupuesto por Resultados, debe ser un Presupuesto que en sus tres niveles de gobierno sea participativo y descentralizado, además ser una herramienta de gerencia estratégica de asignación de fuentes de financiamiento, además de utilizar sistemas modernos de información, para que la formulación del presupuesto sea simple, y de esta manera hacer una eficiente gestión estatal.

Además, el Congreso de la República del Perú enfocado al presupuesto por resultados indica que se permita a los usuarios ser parte, ya que como destinatarios de los recursos del estado, se les debe rendir cuenta a quiénes se dirigen el dinero estatal. Además de articular a los actores y a las acciones para lograr los resultados. El presupuesto por resultados inicia un nuevo esquema de un enfoque por sectores e instituciones, que antes de esto se caracterizaba por la duplicidad en las acciones.

Es cierto que siempre que se realiza un gasto se tiene algún tipo de resultado, esto nos acerca al Presupuesto por Resultados, en ese sentido el gasto público dice que no solo de gasta el presupuesto, sino que lo gastado nos lleve a tener un buen producto. Para esto se debe cambiar la manera de ver, no solo el gasto más bien tener en cuenta que beneficio o producto tendremos.

El Presupuesto por Resultados es una innovación del gobierno peruano, que usa para formular el presupuesto del estado, para conseguir un cambio y obtener resultados, para mejorar con notoriedad el estilo de vida de población. El presupuesto por resultados se diferencia de otras herramientas de la administración pública, por que toma en cuenta otros objetivos para el desarrollo que se desea alcanzar, además se emplea para articular acciones entre las dependencias, además de ser actor responsable en todo el aparato estatal, para la atención de los habitantes, el presupuesto por resultados no se dirige a captar más recursos, más bien a gastar eficientemente de lo que ya se tiene, y así demostrar con mayor

solidez algún crédito presupuestario de ser necesario, al presupuesto por resultados le importa que los bienes y servicios que las entidades dan a los habitantes, sea lo que en verdad lograra, un estándar de vida más alto para gente. Para que sean ellos los que se propician los resultados, en consecuencia es necesario que los esfuerzos del gobierno, vayan orientados a la población rural y las ubicadas en zonas alejadas, donde la que la pobreza aún es mayor.

Sistema de Evaluación

Desde el 2007, se implementa la etapa de Evaluación Presupuestal un nuevo instrumento para aplicar a la evaluación de los programas sobre la administración por resultados. Las evaluaciones son utilizadas para realizar correctivos en los procesos de los programas seleccionados. Los gobiernos regionales y los gobiernos locales deberán iniciar el desarrollo de la Programación Estratégica y los indicadores de desempeño, a fin de aportar información para la administración basada en resultados.

Por intermedio del Ministerio de Economía y Finanzas el Presupuesto Por Resultados se aplica anualmente, contando con directivas y técnicas para la programar, ejecutar, seguir y evaluar, las participaciones coordinadas con transparencia y sustento, para el requerimiento de bienes y servicios, teniendo en cuenta el número de habitantes y la mejora que esta genera, en el tipo de vida del poblador, para luego ser conseguidos, en base a criterios eficientes, eficaces e igualitarios (Salhuana, 2008). El Presupuesto por Resultados nos lleva a cambiar la manera en que se toman las decisiones de administración presupuestal, encarrilada en el compromiso de gastos y la adquisición de bienes y servicios en solo para el funcionamiento de la institución, a otra que privilegia a la población.

En la tradición, la formulación presupuestal solo tomaba en cuenta las necesidades de las instituciones, priorizando solo lo que éstas necesitan o requieren para funcionar adecuadamente, sin considerar a la persona y a lo que estas requieren. A diferencia el Presupuesto por Resultados, toma en cuenta el gasto en función al logro de objetivos, pudiendo estas ser cuantificadas, además deben evidenciarse en la persona, la priorización de los objetivos debe centrarse en lo que la persona realmente carece (USAID-PERU, 2010).

Cambios que promueve el Presupuesto por Resultados

Con la implantación del presupuesto por resultados, ha generado múltiples cambios, podemos definir según nuestro criterio a los más resaltantes:

- Las instituciones deben centrar su presupuesto en función a los resultados que reflejen sobre los ciudadanos.
- Lo invertido debe reflejarse en el cumplimiento de los objetivos.
- A mayor presupuesto, mayores resultados.

Normalmente el presupuesto se elabora y aprueba en relación al tipo de gasto, distribuidas en actividades y proyectos, también dependiendo del tipo e entidad que sea, los compromisos generalmente se basa en la adquisición de bienes y servicios que comúnmente se hacen, para su adecuado funcionamiento (USAID-PERU, 2010).

Desde el punto de vista del presupuesto por resultados, se generan etapas dentro de la institución, para ser parte en la obtención del resultado.

De gastar adecuadamente solo lo que se tiene, al involucrarse si se han cumplido o no con los resultados esperados.

De creer, que solo se es responsable en el adecuado uso de los recursos, a dar explicación sobre los resultados obtenidos y si estos beneficio a la población.

El Presupuesto por Resultados tiene un nuevo formato, cambia el punto de vista usado anteriormente por las instituciones, que estaba dominado por la duplicidad de funciones, muy autónomo sin la debida coordinación entre entidades, que puedan dirigirse a una misma meta (USAID-PERU, 2010).

El presupuesto por resultados se enfoca principalmente a propiciar, el rendir cuentas, por los resultados que se entregan a la población y si estos llenan completamente o no sus expectativas.

Ventajas del Presupuesto por Resultados

La Ley de Presupuesto para el año 2007 Ley N° 28927 nos indica en su capítulo cuarto uno de los más grandes cambios, en lo que se refiere en administración presupuestal, que se ha logrado en el país en años recientes, el inicio de del uso

del Presupuesto por Resultados. Es la nueva manera de administrar las cuentas estatales y será la base para alentar el desarrollo económico y social en el país, ayudará a dejar atrás la pobreza, el crecimiento sin desarrollo ha estado siempre presente en toda latino américa, que la igual que nuestro país, han experimentado un crecimiento de su economía, generando mayor desigualdad en los ingresos de la población, sin generar consumismo interno, impidiendo que el grueso de los habitantes se beneficie de esta bonanza económica, esto ha dado lugar a que se realice una revisión minuciosa en las medidas económicas, en los países que buscan su desarrollo, se han dado cuenta que es mejor invertir en proyectos sociales y productivos, estas consideradas las más apropiadas para ayudar a la mejora de los ingresos de los más pobres, sin dejar de lado la parte física que también son necesarias.

Este nuevo rumbo tomado, tiene como base a un nuevo pensamiento que define como el mayor objetivo de las políticas económicas, al desarrollo como ser humano.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) conceptualiza en su publicación más reciente, al desarrollo del ser humano, sostiene que la población, es la verdadera riqueza de las naciones, en consecuencia el desarrollo es, la mayor cantidad de maneras con la que cuenta la población, para subsistir dignamente, de esta manera, el crecimiento económico es solo un medio muy relevante, para ayudar a generar las oportunidades a las personas.

De esta forma, el presupuesto estatal es la herramienta principal para incentivar el desarrollo económico y social de la nación, además de mejorar la calidad de vida de sus habitantes. Si es conducido eficientemente, puede ayudar a disminuir los elevados índices de pobreza y desigualdad social que aún existe en el país. Lamentablemente, el tipo de gasto realizado en los últimos años no han creado modificaciones significativas en el estilo de vida de la población nacional, pues la mayor parte del presupuesto, ha sido destinado a los grandes proyectos de infraestructura, que en alguno de los casos, han tenido poca repercusión en el bienestar de población.

Programa del vaso de Leche

El Programa del Vaso de Leche (PVL), es un programa de ayuda creado por la Ley N° 24059 y mejorada con la Ley N° 27470, para ofrecer alimento diario a beneficiarios que tienen escasa nutrición, tiene la finalidad de ayudar a minimizar una necesidad alimentaria en la que están. La participación de la población está muy involucrada en este programa, además tiene como máximo fin, elevar el nivel de nutrición, para ayudar en la mejora de la calidad de vida de este sector de la población, que por su bajo poder adquisitivo, no puede atender sus necesidades básicas.

La población beneficiaria es priorizada mediante un sistema de focalización de hogares, y va dirigido a, niños 0-6 años y madres en estado de gestación (máxima prioridad), niños de 7-13 años, ancianos y personas con TBC. El Programa del Vaso de Leche es un programa que tiene cobertura a nivel nacional, pues llegando a las 1834 municipalidades provinciales y distritales del país. La Decimocuarta Disposición Final de la Ley N° 29289, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2009, modifica el numeral 7.1 del artículo 7° de la Ley 27470, señalando que el Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES) aprueba, mediante resolución ministerial, los índices de distribución de los recursos aplicables a partir del año 2010, que se destinan a financiar el Programa del Vaso de Leche de las municipalidades en el ámbito nacional.

Calidad de Servicio Percibida

Se define al obtener el resultado, cuando un cliente compara la expectativa en el servicio que piensa que recibirá, con el servicio que realmente recibió. Es decir, el cliente tiene ciertas expectativas en relación al servicio y cuando realmente lo recibe lo interpreta y compara en cuanto se ajusta la realidad. En consecuencia, el cliente utiliza sus expectativas como directivas para evaluar y el proceso tal cual lo percibe, ósea que basa su evaluación en percepciones. Lo que intentamos decir es que la evaluación de calidad que realiza un cliente es su verdad, no la verdad en sí, pero sin duda influye en sus decisiones posteriores respecto al prestador de servicios, y por ello es de suma importancia conocerla.

Concepto de servicio público

Es el servicio que brinda cualquiera de los tres niveles de gobierno, cuyo objetivo es, la satisfacción de las necesidades de los habitantes de una nación o localidad, en el lugar en la que se realiza y en la cual dicha entidad gobierna.

¿Qué es la calidad en los servicios públicos?

Es la obligación ilimitada de la gestión pública, es además el recurso con el que dispone un gobierno para nivelar las desigualdades que existe entre los habitantes a la que sirve, porque es la posibilidad real de que la totalidad de pobladores tenga la misma calidad de servicio.

La calidad del servicio público y las expectativas de los pobladores.

La tecnología nos brinda nuevos tipos de atención, gracias a la comunicación e información, las que ahora asisten a la entidad estatal, todo esto para hacer frente a los nuevos retos. Pero no hay que depender de ella, debemos utilizar esta tecnología, además de una reingeniería en la parte organizativa, y un nuevo tipo de pensamiento, para evolucionar favorablemente y tenerlo al servicio del ciudadano.

En la actualidad la experiencia ha demostrado que cuando un gobierno estatal es muy bueno, el servicio prestado a su población definitivamente es excelente, porque esto disminuye el tiempo de atención mejorando la relación inversión rentabilidad, también aumenta la transparencia, responsabilidad y mayor producción.

La administración estatal debe aspirar a conseguir una visión estratégica buscando el logro de sus metas, e implantando eficazmente políticas de desarrollo local para toda su población. Normalmente incorporar calidad sobre los servicios de un gobierno, no es sencillo, porque esto conlleva, que las diferentes dependencias de la entidad, unifiquen criterios sobre un servicio con calidad, asumiéndolos responsablemente para que continúen a pesar del paso de los años. Con frecuencia esto necesita una evolución organizacional, necesitando cambiar el tipo de trabajo utilizado, la que en ocasiones crea indisposición al cambio. Con mayor atención, a las dependencias de la entidad que laboran con esmero, porque deben estar consideradas como lo primordial, para lograr servicios más eficaces y así ayudar completamente con la política de gobierno, para luego tener nuevos y mejores servicios del estado para la población.

Las entidades estatales, se enfrentan a los desafíos que supone el cambiante mundo que nos rodea, siendo las más importantes, las orientaciones sociales y monetarias, y hasta el crecimiento de las exigencias, para tener un servicio de mayor calidad para la población. Además deben enfrentarse a la asignación de menores recursos y al mayor reclamo de sus funcionarios.

Beneficiario - usuario

El concepto de usuario para la Real Academia Española (RAE), es como quien utiliza normalmente algo. Además proviene del latín *usuarius*, que significa como que una persona usa alguna cosa o que es el que recibe un servicio, así sea público o privado.

Beneficiario es la persona a la cual se le da el pagaré. El recibe una utilidad, beneficio o concesión originada en un contrato de una herencia. El que goza de alguna forma de un bien o usufructo.

Satisfacción del cliente

Se refiere a cuan alto está el estado de ánimo de un individuo, cuyo resultado es la comparación del servicio recibido con la expectativa que tenía antes de recibirla (Kotler, 1996).

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

Ecuación: Satisfacción = Expectativa – Percepción

El Rendimiento Percibido.

Podemos referirnos a medir como fue el trato que se da al cliente, esto referido a una calificación, si estuvo de acuerdo a sus expectativas, si lo atendieron bien al adquirir el servicio, también se puede decir que es la evaluación que el cliente hace al adquirir un bien o servicio.

Las Expectativas.

Las Expectativas es la esperanza que tiene el usuario cuando desea adquirir un bien o servicio. Las expectativas de los usuarios se pueden producir por el efecto de una o más de las siguientes situaciones:

- Promesas que realiza la entidad de los beneficios que da en el producto o servicio.

- Experiencias de adquisiciones realizadas.
- Opiniones de personas que ya adquirieron el bien o servicio.
- Promesas que ofrecen otras empresas.

Los Niveles de Satisfacción.

Luego de adquirido el bien o servicio, los clientes experimentaran uno de éstos niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción: Se produce cuando** coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando se excede a las expectativas del cliente.

Marco conceptual

Presupuesto por resultados

Indicadores

Programación Presupuestal

La programación presupuestal es un conjunto de procedimientos técnicos y analíticos, sobre las cuales se toman decisiones tomando en cuenta las prioridades que se puedan tener, trazando objetivos y metas dentro de un pliego, para obtener resultados y beneficios para los habitantes de su ámbito geográfico, así como la estimación de los recursos que se requieren para alcanzar dichos objetivos. Es un conjunto de procedimientos donde se contempla la estimación de ingresos y gastos por un periodo no mayor de tres años de forma referencial, Orientándolo a cumplir objetivos y metas a mediano plazo, de concordancia a las prioridades expuestas en los Planes Estratégicos Nacionales, Sectoriales, Institucionales y los Planes de Desarrollo Concertado.

Formulación Presupuestal

Es la fase del proceso presupuestario en que concuerdan propuestas de actividades y proyectos de las entidades solicitantes de financiamiento, con los

metas y clasificadores presupuestales. Es el presupuesto ya estructurado formalmente, donde se encuentran en las que se cuantifican y estiman los ingresos y gastos, también los proyectos de inversión con las actividades que fueron definidos en la fase de programación. La formulación presupuestal, nos permite presentar en forma organizada, de fácil manejo y comprensión el documento llamado proyecto de presupuesto, así mismo permite estandarizar y unificar la información fiscal para efectos de integración y consolidación, esto se logra gracias al ordenamiento lógico de códigos y catálogos de las asignaciones presupuestarias de ingresos y gastos que permita construir estadísticas fiscales para la información y sobre todo la rendición de cuentas y control del gasto público.

Ejecución Presupuestal

En esta etapa se atienden los requerimientos, que luego pasan a ser las obligaciones del gasto, siempre cuando estén reflejados en el presupuesto institucional aprobado para cada pliego, tomando en cuenta la Programación de Compromisos Anual (PCA)

Compromiso: Es un acuerdo de realización de gastos que fue aprobado en el presupuesto institucional de apertura. Se puede comprometer la totalidad del presupuesto anual o según sea el caso por periodos de la obligación.

Devengado: Es la obligación de pago luego de un gasto aprobado y comprometido. Se da acreditando la documentación que demuestra, que se ha recibido el bien o servicio reflejado en el contrato.

Pago: Es el acto administrativo con el cual finaliza total o parcialmente, el importe de la obligación adquirida, el que debe ser formalizado mediante documentación oficial.

Evaluación Presupuestal

Es la etapa del proceso presupuestario en la que se efectúa la verificación, si se cumplieron o no los objetivos trazados, observando si la ejecución financiera realizada va a la par de la ejecución física. Las evaluaciones reflejan mucha información, que puede ser usada en la fase de programación del siguiente año.

Calidad de Servicio.

Indicadores

Fiabilidad

Es la facilidad de para hacer una cosa correcta, con mucho cuidado cumpliendo lo ofrecido. El usuario tiene información de parte de la entidad, en las que se ha prometido muchos aspectos del servicio. Pudiendo ser contratos, publicidad, un resumen del servicio. Con todo esto se genera un compromiso de la entidad con el usuario.

Capacidad de Respuesta

Lograr que los usuarios estén satisfechos y contentos, es lo básico para crear fidelidad cuando se brinda un bien o servicio. Se debe estar atento, para absolver preguntas con rapidez, además se debe cumplir con las promesas que se dan a los que requieren nuestro servicio, de esta manera el usuario quedara satisfecho.

Seguridad

El cliente debe percibir que la empresa o entidad, sabe lo que hace, para que de esta forma, estará seguro que recibirá un buen servicio.

Empatía.

La empatía es la capacidad de un individuo para entender la parte emocional de otra. En ocasiones no se diferencian los términos empatía y simpatía. Pero mientras la primera se refiere a una capacidad, la segunda se basa en un proceso emocional por la cual se percibe el estado de ánimo de otro individuo.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera el presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) influye en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi?

1.4. Justificación del estudio

El aporte de esta tesis se centra a estudiar si el presupuesto asignado a la municipalidad provincial de Bolognesi, es el suficiente, para brindar un adecuado servicio a los beneficiarios del programa del vaso de leche, y de esta manera se pueda existir un verdadero presupuesto por resultados, así como dar a conocer la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi al beneficiario del vaso de leche, también servirá como herramienta importante para conocer las fortalezas y debilidades en el área de atención de los beneficiarios, para luego diseñar estrategias para una plena satisfacción de los usuarios, además de servir como futura base en posteriores investigaciones científicas.

1.5. Hipótesis

Hipótesis.

El presupuesto por resultados del programa del vaso de leche influye significativamente en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria en la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.

Hipótesis Nula.

El presupuesto por resultados del programa del vaso de leche no influye significativamente en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria en la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Evaluar la influencia del presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi.

Objetivos específicos

Analizar el presupuesto por resultados del programa del vaso de leche.

Medir la mejora en la calidad de servicio.

Calcular la influencia del presupuesto por resultados del programa del vaso de leche en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria.

CAPÍTULO II

MÉTODO

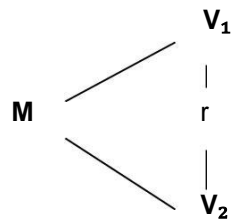
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Diseño de investigación

El diseño de Investigación es de tipo Correlacional Descriptivo, ya que las dos variables se están integrando con una misma muestra.

Cuyo esquema es:



Donde:

M: Muestra

V₁: Variable independiente – Presupuesto por Resultados.

V₂: Variable Dependiente – Calidad del Servicio.

r: Relación de las variables del estudio.

2.2. Operacionalización de Variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Presupuesto por Resultados.	El presupuesto por resultados es un método en la que se vincula un aumento de gasto a un incremento de producción de bienes, y servicios de instituciones con eficiencia, pudiendo ser medido el cambio de resultados. Para ello es necesario un desarrollo de programas, para articular los gastos con sus componentes, acciones, productos, resultados que genera indicadores para su evaluación y seguimiento.	Se medirá a través de la evaluación, de los indicadores.	Programación Presupuestal	Planificación, se trazan metas y objetivos.	1 2	<u>Nominal</u> Si No
			Formulación Presupuestal	Designación de recursos, para cumplir las metas y objetivos.	3 4	
			Ejecución Presupuestal	Gasto de recursos, para la adquisición de bienes y servicios.	5 6, 22	
			Evaluación de Ejecución Presupuestal.	Constatación del cumplimiento de metas y de los objetivos.	7 8	
Calidad de Servicio.	Es la obligación ilimitada de la gestión pública, es además el recurso con que la que dispone un gobierno para nivelar las desigualdades que existe entre los habitantes a la que sirve, porque es la posibilidad real de que la totalidad de pobladores tenga la misma calidad de servicio.	Se medirá a través de la evaluación, de los indicadores.	Elementos Tangibles.	Aspectos físicos de la Municipalidad provincial de Bolognesi.	1, 2 3, 4	<u>Ordinal</u> Totalmente insatisfecho: 1 Insatisfecho: 2 Medianamente satisfecho: 3 Satisfecho: 4 Totalmente satisfecho: 5
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido.	5, 6 7, 8	
			Capacidad de Respuesta.	Disposición de resolver problemas con prontitud.	9, 10 11, 12	
			Seguridad	Confianza que se tiene en los colaboradores de la entidad. (M.P.B)	13, 14 15, 16	
			Empatía	Preocupación en dar servicio referenciando y diferente, al usuario en la MPB.	17, 18 19, 20, 21	

2.3. Población y muestra

Población:

La población, objeto de estudio, está constituido por 200 beneficiarios del programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Bolognesi, departamento de Ancash, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro Nº 01

DISTRIBUCIÓN PROYECTADA DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE, DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BOLOGNESI

Comités	Niños	Gestantes	Lactantes	Discapacitados	Total beneficiarios
Santa Rosa	42	02	02	01	47
San Marcelo	21	04	02	00	27
Luis Pardo	22	02	02	01	27
Portada al Yerupaja	55	04	05	02	66
Centro poblado de Carcas	16	03	01	00	20
Centro poblado de Mesapampa	00	00	00	00	00
Caserío Pampas Alto	07	01	00	00	08
Centro poblado de Cuspón	05	00	00	00	05
TOTAL	168	16	12	04	200

Fuente: Municipalidad provincial de Bolognesi.

Muestra

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, siendo la población es finita, ya que conocemos el total de la población (N) utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z = Nivel de Confianza

p = Probabilidad de éxito o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso (1 - p)

d = precisión (error máximo admisible)

Reemplazando:

N = 200

Z = 1,96

p = 0,05

q = 0,95

d = 0,05

$$n = \frac{200 * (1,96)^2 * 0,05 * 0,95}{(0,05)^2 * (200-1) * (1,96)^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 54$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Técnica.

En el trabajo de investigación se utilizó dos técnicas (Análisis documental, encuesta) con su respectivo instrumento de recolección de datos.

Instrumentos:

Guía de Observación.

Es un documento que permite encausar la acción de observar resultados relacionados al presupuesto por resultados del programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Bolognesi, esto nos ayudara a identificar o conocer el estado situacional y así conocer la evolución de nuestra variable.

Cuestionario.

Al ser un procedimiento dentro de los diseños de una investigación, en el que el investigador recopila datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información, ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla, en nuestro caso utilizaremos una encuesta ya validada, usada ampliamente para conocer la calidad de servicio en instituciones públicas (SERQUAL), la misma que fue adaptada y sometida a la valoración de un experto con experiencia en programas sociales, todo esto para conocer el grado de calidad de servicio, que presta la municipalidad provincial de Bolognesi, a los beneficiarios del programa del vaso de leche.

Validez.

Como ya lo hemos mencionado, en este estudio se utilizó dos instrumentos, la guía de observación, validada por el CPC Gustavo Jiraldó Gamarra, que es especialista en el ministerio de economía y finanzas, luego de estudiarlo y analizarlo, valoro el instrumento como muy bueno; nuestro segundo instrumento, la adaptación de la encuesta SERQUAL, fue realizado por la Lic. Gloria Mejía Ramírez, profesional con amplia experiencia en programas sociales, luego de evaluar y analizar el instrumento lo valoro como muy bueno.

Confiabilidad

No se realizó la prueba piloto, porque nuestro instrumento ya estaba validada, solo se hizo una adaptación a la encuesta **SERVQUAL**, validada por el experto.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los resultados se muestran mediante tablas, agrupadas por indicadores, salvo los ítems relacionados a la prueba estadística, el Chi cuadrado es la prueba estadística que se ha usado, para llegar al grado de relación de nuestras variables

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

CUESTIONARIO:

Aplicado a 54 beneficiarias del programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Bolognesi.

Tabla 1
Elementos tangibles

N°	Item	Totalmente insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Medianamente satisfecho	%	Satisfecho	%	Totalmente satisfecho	%	Total	%
1	¿La Municipalidad para los insumos del vaso de leche, cuenta con un depósito de almacenamiento adecuado?	0	0	12	22,22	11	20,37	20	37,04	11	20,37	54	100
2	¿La presentación de los insumos del vaso de leche de la municipalidad, son visualmente atractivas?	0	0	11	20,37	7	12,96	20	37,04	16	29,63	54	100
3	¿Los trabajadores de la municipalidad, al distribuir los insumos cumplen con todas las normas de salubridad?	7	12,96	5	9,26	9	16,67	17	31,48	16	29,63	54	100
4	¿Los insumos que reparte la Municipalidad tiene aroma y sabor agradable?	1	1,85	8	14,81	9	16,67	21	38,89	15	27,78	54	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 1 se puede apreciar que de la totalidad de encuestados, en casi un 60% se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos, en lo referente a los elementos tangibles, ya que ambas opciones tienen las más altas preferencias entre los beneficiarios.

Tabla 2
Fiabilidad

N°	Item	Totalmente insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Medianamente satisfecho	%	Satisfecho	%	Totalmente satisfecho	%	Total	%
5	¿La Municipalidad entrega los insumos del vaso de leche en la fecha acordada, lo cumple?	1	1,85	10	18,52	12	22,22	18	33,33	13	24,07	54	100
6	¿Cuándo tiene un problema con los insumos del vaso de leche, muestra interés en solucionarlo? (cantidad y calidad)	7	12,96	5	9,26	8	14,81	19	35,19	15	27,78	54	100
7	¿La municipalidad, las hace esperar cuando hace el reparto de los insumos del vaso de leche?	3	5,56	7	12,96	12	22,22	17	31,48	15	27,78	54	100
8	¿La municipalidad, lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo? (capacitaciones)	3	5,56	3	5,56	8	14,81	24	44,44	16	29,63	54	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 2 se puede apreciar que de la totalidad de encuestados, en más de un 60 % se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos, en lo referente fiabilidad, ya que ambas opciones tienen las más altas preferencias entre los beneficiarios.

Tabla 3
Capacidad de respuesta

N°	Item	Totalmente insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Medianamente satisfecho	%	Satisfecho	%	Totalmente satisfecho	%	Total	%
9	¿Los trabajadores de la municipalidad le comunican con exactitud cuándo se llevara a cabo las capacitaciones necesarias? (manipulación de los insumos)	3	5,56	10	18,52	10	18,52	19	35,19	12	22,22	54	100
10	¿Los trabajadores de la municipalidad le proporcionan un servicio rápido? (entrega de insumos)	4	7,41	11	20,37	9	16,67	19	35,19	11	20,37	54	100
11	¿Los trabajadores de la municipalidad, siempre están dispuestos a ayudarle?	10	18,52	8	14,81	6	11,11	10	18,52	20	37,04	54	100
12	¿Los trabajadores de la municipalidad, nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas?	8	14,81	10	18,52	4	7,41	12	22,22	20	37,04	54	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 3 se puede apreciar que de la totalidad de encuestados, en más del 50 % se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos, en lo referente a capacidad de respuesta, ya que ambas opciones tienen las más altas preferencias entre los beneficiarios.

Tabla 4
Seguridad

N°	Item	Totalmente insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Medianamente satisfecho	%	Satisfecho	%	Totalmente satisfecho	%	Total	%
13	¿Confía usted en los trabajadores de la municipalidad?	8	14,81	9	16,67	9	16,67	16	29,63	12	22,22	54	100
14	¿Se siente seguro en la calidad de los insumos que recibe?	8	14,81	9	16,67	10	18,52	14	25,93	13	24,07	54	100
15	¿Los trabajadores de la municipalidad, suelen ser corteses con usted?	6	11,11	6	11,11	8	14,81	20	37,04	14	25,93	54	100
16	¿Los insumos que reparte la Municipalidad tiene aroma y sabor agradable?	6	11,11	5	9,26	10	18,52	17	31,48	16G	29,63	54	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 4 se puede apreciar que de la totalidad de encuestados, en más de un 50 % se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos, en lo referente a seguridad, ya que ambas opciones tienen las más altas preferencias entre los beneficiarios.

Tabla 5
Empatía

N°	Ítem	Totalmente insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Medianamente satisfecho	%	Satisfecho	%	Totalmente satisfecho	%	Total	%
17	¿La Municipalidad tiene horarios de atención adecuados para todos sus usuarios? (para la entrega de insumos)	3	5,56	3	5,56	8	14,81	24	44,44	16	29,63	54	100
18	¿La Municipalidad cuenta con funcionarios que le proporcionan una atención personalizada?	7	12,96	10	18,52	8	14,81	12	22,22	17	31,48	54	100
19	¿La municipalidad, se interesa por actuar del modo más conveniente para usted?	9	16,67	7	12,96	9	16,67	13	24,07	16	29,63	54	100
20	¿Los funcionarios de la Municipalidad comprenden sus necesidades específicas? (cantidad de raciones)	8	14,81	9	16,67	7	12,96	13	24,07	17	31,48	54	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 5 se puede apreciar que de la totalidad de encuestados, en más de 50 % se encuentran satisfechos o totalmente satisfechos, en lo referente a empatía, ya que ambas opciones tienen las más altas preferencias entre los beneficiarios.

Tabla 6
Calidad de Servicio

N°	Ítem	Totalmente insatisfecho	%	Insatisfecho	%	Medianamente satisfecho	%	Satisfecho	%	Totalmente satisfecho	%	Total	%
21	¿Cuál es su grado de satisfacción en la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi?	5	9,26	8	14,81	9	16,67	17	31,48	15	27,78	54	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 6 se puede apreciar que de los 54 encuestados, el 31,48 % se encuentra satisfecho con la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi a los beneficiarios del vaso de leche, mientras el 27,78 % se encuentra totalmente satisfecho, esto conforma más de la mitad de nuestra muestra.

Tabla 7
Presupuesto por Resultados

N°	Ítem	Si	%	No	%	Total	%
22	¿Cree usted que el presupuesto es suficiente para la cantidad de beneficiarios?	32	59,26	22	40,74	54	100

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 7 se puede apreciar que de los 54 encuestados, el 59,26 % cree que el presupuesto que destina la municipalidad provincial de Bolognesi es suficiente, mientras el 40,74 % piensa que el presupuesto no es suficiente.

Guía de Observación.

Realizado a documentación presupuestal de la municipalidad provincial de Bolognesi.

Tabla 8
Presupuesto por resultados

N°	Item	Si	No
Programación Presupuestal			
1	¿Se ha realizado focalización de hogares, para armar el padrón de beneficiarios, en la Municipalidad Provincial de Bolognesi?	X	
2	¿Se realiza renovación periódica de la directiva de los clubes de madres del vaso de leche, en el distrito de Chiquián?	X	
Formulación Presupuestal			
3	¿Se asigna presupuesto de otras fuentes de financiamiento, al programa del vaso de leche, en la Municipalidad provincial de Bolognesi.?	X	
4	¿La Municipalidad provincial de Bolognesi cuenta con presupuesto para realizar capacitaciones a los beneficiarios del programa del vaso de leche?	X	
Ejecución Presupuestal			
5	¿El presupuesto del vaso de leche de la Municipalidad provincial de Bolognesi, ha variado en estos últimos años?		X
6	¿El presupuesto del programa del vaso de leche de la Municipalidad provincial de Bolognesi, alcanza para cubrir las raciones de los beneficiarios?	X	
Evaluación Presupuestal			
7	¿La Municipalidad provincial de Bolognesi ha enviado los informes anuales a la contraloría general de la república?	X	
8	¿La Municipalidad provincial de Bolognesi, cumplió los objetivos del programa del vaso de leche?	X	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 8 se puede apreciar que en la guía de observación solo el ítem N° 5 es negativo, y se refiere a que el presupuesto asignado en la adquisición de insumos del programa del vaso de leche, a sido el mismo en los últimos años, esto se ha contrarrestado a la focalización de hogares para empadronar a los beneficiarios, razón por la cual el presupuesto es suficiente para cubrir las necesidades de los beneficiarios.

Cálculos estadísticos.

Calculo CHI CUADRADO: Para realizar la prueba Chi Cuadrado, nos basamos en el problema de la investigación, para luego plantearnos las hipótesis.

¿De qué manera el presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) influye en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi?

Ho : El presupuesto por resultados del programa del vaso de leche no influye significativamente en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria en la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.

H1 : El presupuesto por resultados del programa del vaso de leche influye significativamente en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria en la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.

Usaremos:

Margen de error de 0,05

Grado de libertad 4

Cruce de información

Calidad de Servicio	Presupuesto Suficiente		Total
	SI	NO	
Totalmente insatisfecho	2	3	5
Insatisfecho	6	2	8
Medianamente satisfecho	1	8	9
Satisfecho	11	6	17
Totalmente satisfecho	12	3	15
Total	32	22	54

Valores Esperados

2,96296296	2,03703704
4,74074074	3,25925926
5,33333333	3,66666667
10,0740741	6,92592593
8,88888889	6,11111111

Calculo del CHI
CUADRADO

VI.	V. E	(VI-V.E)^2/V.E
2	2,962962963	0,312962963
6	4,740740741	0,334490741
1	5,333333333	3,520833333
11	10,07407407	0,085103486
12	8,888888889	1,088888889
3	2,037037037	0,455218855
2	3,259259259	0,486531987
8	3,666666667	5,121212121
6	6,925925926	0,123786888
3	6,111111111	1,583838384
CHI CUADRADO		13,11286765

Grado de libertad:

GL= (cantidad de filas – 1) * (cantidad de columnas – 1)

GL= (5-1)*(2-1)

GL= 4

CHI CUADRADO en tabla:

Al 95 % de probabilidad, con un nivel de significancia del 0,05 y un grado de libertad de 4 tenemos:

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307

CHI CUADRADO EN TABLA: 9,4877

En consecuencia:

Según la teoría, Chi cuadrado Calculado es mayor al Chi cuadrado en tabla, se rechaza la hipótesis nula.

Chi Cuadrado Calculado > Chi cuadrado en tabla

13,112868 > 9,4877

Interpretación: Dado en 13,112868 es mayor a 9,4877, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto podemos decir que el presupuesto por resultados influye en la calidad del servicio de los beneficiarios del (PVL) de la municipalidad provincial de Bolognesi.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito fundamental, medir si el presupuesto por resultado influye en la calidad del servicio, que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi a los beneficiarios del vaso de leche en el año 2017, en la realización de este trabajo tuvimos algunos contratiempos durante la recolección de datos, por motivos burocráticos en la municipalidad provincial de Bolognesi demoraron en la entrega de la información respectiva, también no pudimos acceder a una de las comunidades, por existir problemas entre los dirigentes de la comunidad y las autoridades de la municipalidad.

Utilizando los instrumentos de recolección de datos, pudimos medir el grado de satisfacción de los beneficiarios en la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi, tanto es así que el mas del 50 % de los encuestados nos manifiesta que está totalmente satisfecho o satisfecho con el servicio recibido, tal como lo muestra la tabla 6, esto nos indica que la entidad que fue objeto de estudio, programa eficientemente sus recursos, haciendo trabajos de focalización de hogares y renovando la periódicamente la directiva de los clubes de madres del vaso de leche, como lo demuestra los ítems N° 1, y 2 de la tabla 8, esto concordado con el siguiente enunciado: el Presupuesto público es demasiado importante, debe ser muy debatido y estudiado, para una adecuada planificación (Ortega, 2004).

El objetivo de mayor relevancia del estado, es contar con un gobierno capaz de dar eficazmente bienes y servicios que requiere la comunidad (Álvarez, 2010). La municipalidad provincial de Bolognesi demuestra este enunciado, ya que a pesar que el presupuesto destinado para la adquisición de insumos del programa del vaso de leche, asignado por el gobierno central no ha variado en los últimos años, tal como se muestra en la tabla 8 en el ítem N° 5, la municipalidad provincial de Bolognesi compra productos de calidad, ya que casi un 60% de los beneficiarios están satisfechos o totalmente satisfechos con la apariencia y sabor de los ingredientes utilizados en la elaboración del vaso de leche, tal como se puede apreciar en la tabla 1.

Podemos apreciar también que la población beneficiaria tiene una amplia percepción de fiabilidad, con respecto al servicio que brinda la municipalidad, ya

que más del 60% de los encuestados está satisfecho o totalmente satisfecho, tal como lo muestra la tabla 2, esto debido a que la municipalidad asigna presupuesto de otras fuentes de financiamiento, para el pago de personal que se dedica a la atención de los usuarios del programa del vaso de leche, tal como se muestra en la tabla 8 en su ítem N° 3.

Se muestra capacidad de respuesta, ya que más del 50% de la población beneficiaria está totalmente satisfecho o satisfecho con este indicador, tal como se muestra en la tabla 3, esto se refleja también en la guía de observación ya que la municipalidad ha cumplido con la remisión de informes anuales, eso se muestra en la tabla 8 ítem N° 7, a la contraloría general de la república, además cumplió con los objetivos del programa del vaso de leche, tal como se observa el ítem N° 8 de la misma tabla.

Por último podemos observar que más del 50% de los encuestados piensa que si la municipalidad provincial de Bolognesi, tuviera un mayor presupuesto sería mucho mejor la calidad de servicio que este gobierno local presta, esto se refleja en la tabla 7, **esto se puede ver también en la seguridad que tienen los beneficiarios para con los funcionarios ya que más del 50 % está satisfecho o totalmente satisfecho**, esto se puede verificar en la tabla 4, además del más de 60% de totalmente satisfecho o satisfecho con la empatía que alcanza el personal de la municipalidad con los usuarios, esto queda demostrado en la tabla 5, esto concuerda con el enunciado que dice que la calidad de servicio. Se refiere a cuán alto está el estado de ánimo de un individuo, cuyo resultado es la comparación del servicio recibido con la expectativa que tenía antes de recibirla (Kotler, 1996).

Podemos añadir que luego de realizada la prueba estadística, existe influencia entre el presupuesto por resultados y la calidad de servicio que da a los beneficiarios del vaso de leche por parte de la municipalidad provincial de Bolognesi, en consecuencia queda demostrada la veracidad de la hipótesis planteada, demostrando que nuestra investigación podrá servir a la entidad para evaluar, y porque no mejorar la eficiencia en el manejo de los recursos destinados a un mejor servicio a sus usuarios y beneficiarios.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

Conclusión general

El Presupuesto por resultados influye en la calidad del servicio, de la población beneficiara del programa del vaso de leche de la municipalidad provincial de Bolognesi.

Conclusiones específicas

El presupuesto destinado a la adquisición de insumos del vaso de leche, a pesar de ser el mismo de años anteriores es suficiente, gracias al a focalización de hogares realizado por la municipalidad provincial de Bolognesi.

El servicio brindado por la municipalidad provincial de Bolognesi, va mejorando paulatinamente, contando con buena aceptación de los insumos utilizados, y el trato que muestran los funcionarios a los beneficiarios.

La calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi, va acorde con el presupuesto adicional que destina al programa, para realización de capacitaciones a los beneficiarios.

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- Implementar un sistema de aportes y sugerencias, para que de esta manera mejorar con la población que aún tiene una percepción de mala calidad de servicio pueda manifestar las razones por las que se siente inconforme, además de realizar charlas explicativas para una adecuada difusión de las labores que realiza la municipalidad provincial de Bolognesi, en beneficio de sus usuarios.
- Realizar charlas de capacitación a los funcionarios y trabajadores de la municipalidad provincial de Bolognesi, para que estos puedan identificarlos potenciales problemas, al momento de atender a los beneficiarios, eso llevara a una adecuada atención de los usuarios del programa del vaso de leche.
- Hacer seguimiento personalizado a los beneficiarios del vaso de leche, en coordinación con el centro de salud, para verificar si se están alcanzando los objetivos del programa.
- Mejorar el acceso a la información por parte de la municipalidad provincial de Bolognesi, referente al presupuesto asignado al programa del vaso de leche, indicando, fuente de financiamiento, rubro y tipo de recurso, para de esta manera conocer el adecuado uso de estos.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, I. J. (2010). *Presupuesto por Resultados y Presupuesto Participativo*. Lima, Perú: Instituto Pacífico.
- Kerlinger, F. N. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. Ciudad de México, México: Nueva Editorial Interamericana.
- Kotler, P. (1996). *Dirección de Mercadotecnia*, 8va Edición. New Jersey: Marisa de Anta.
- Mena, M. M. (2004). *Sociedad Civil y Presupuesto Participativo*. Lima Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Ortega, C. A. & García, A. H. (2004). *Hacienda Pública*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO– PNUD, Informe sobre el desarrollo Humano, 2001
- Salhuana, C. R. (2008). *Presupuesto por resultados, concepto y líneas de acción*. Lima, Perú: Imprenta GRAFMAR.
- USAID/PERU (2010). *Acercándonos al presupuesto por resultados Guía informativa, Segunda edición*. Lima, Perú: GRAFMAR Impresiones E.I.R.L.
- Mora, A. (2012) *Plan estratégico para instrumentar el presupuesto basado en resultados en la secretaria de educación pública con el fin de mejorar la calidad del gasto público* (Tesis de post grado) Instituto Politécnico Nacional, Mexico D. F. Mexico.
- Perez, G. (2012) *la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la cooperativa de transportes “flota pelileo* (Tesis de Pregrado) Universidad Tecnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Ramírez, C. (2016) *Calidad del servicio de la atención al contribuyente y su influencia en la decisión de pago voluntario del usuario en el área de cobranza coactiva de la intendencia regional la libertad, sunat . Trujillo 2016* (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Peru.

Prieto, M. (2012) *Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) “caso: Lima, Junín y Ancash* (Tesis de Postgrado) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Sarmiento, A. & Ventura, O. (2013) *El control interno y la gestión del programa del vaso de leche en la municipalidad distrital de Carabaylo* (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional Faustino Sánchez Carriño, Huacho, Perú.

ANEXOS

GUIA DE OBSERVACIÓN

Título	El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.
Entidad	Municipalidad Provincial de Bolognesi.
Variable	Presupuesto por Resultados

INSTRUCCIONES: observar si la ejecución de las actividades marcando con una (x) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no)

OBJETIVO: observar y evaluar el desempeño del Presupuesto por Resultados.

N°	Aspecto a Evaluar	No	Si	Observaciones
1	¿Se ha realizado la focalización de hogares, para armar el padrón de beneficiarios, en la Municipalidad Provincial de Bolognesi?			
2	¿Se realiza renovación periódica de la directiva de los clubes de madres del vaso de leche, en el distrito de Chiquián?			
3	¿Se asigna presupuesto de otras fuentes de financiamiento, al programa del vaso de leche, en la Municipalidad provincial de Bolognesi.?			
4	¿La Municipalidad provincial de Bolognesi cuenta con presupuesto para realizar capacitaciones a los beneficiarios del programa del vaso de leche?			
5	¿El presupuesto del vaso de leche de la Municipalidad provincial de Bolognesi, ha variado en estos últimos años?			
6	¿El presupuesto del programa del vaso de leche de la Municipalidad provincial de Bolognesi, alcanza para cubrir las raciones de los beneficiarios?			
7	¿La Municipalidad provincial de Bolognesi ha enviado los informes anuales a la contraloría general de la república?			
8	¿La Municipalidad provincial de Bolognesi, cumplió los objetivos del programa del vaso de leche?			



Encuesta de calidad de servicio (*)

“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017”

Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del usuario. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para realizar nuestro trabajo de investigación. Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima.

El objetivo de la encuesta de la calidad de servicio es conocer su nivel de satisfacción. Fecha: de Junio de 2017.

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: Lugar.....

1	2	3	4	5
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho

Preguntas	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
1. ¿La Municipalidad para los insumos del vaso de leche, cuenta con un depósito de almacenamiento adecuado?					
2. ¿La presentación de los insumos del vaso de leche de la municipalidad, son visualmente atractivas?					
3. ¿Los trabajadores de la municipalidad, al distribuir los insumos cumplen con todas las normas de salubridad?					
4. ¿Los insumos que reparte la Municipalidad tiene aroma y sabor agradable?					
Fiabilidad					
5. ¿La municipalidad entrega los insumos del vaso de leche en una fecha acordada, lo cumple?					
6. ¿Cuándo tiene un problema, con los insumos del vaso de leche muestra un interés por solucionarlo? (cantidad y calidad)					
7. ¿La Municipalidad, las hace esperar cuando hace el reparto de insumos del vaso de leche?					
8. ¿La Municipalidad lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo? (capacitaciones)					
Capacidad de respuesta					
9. ¿Los trabajadores de la municipalidad le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo las capacitaciones necesarias? (manipulación de los insumos)					
10. ¿Los trabajadores de la Municipalidad le proporcionan un servicio rápido? (entrega de insumos)					
11. ¿Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudarlo?					
12. ¿Los trabajadores de la Municipalidad nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas?					
Seguridad					
13. ¿Confía usted en los trabajadores de la Municipalidad?					
14. ¿Se siente seguro en la calidad de los insumos que recibe?					
15. ¿Los trabajadores de la Municipalidad suelen ser corteses con usted?					
16. ¿Los trabajadores de la Municipalidad tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas? (sobre calidad nutricional de los insumos)					
Empatía					
17. ¿La Municipalidad tiene horarios de atención adecuados para todos sus usuarios? (para la entrega de insumos)					
18. ¿La Municipalidad cuenta con funcionarios que le proporcionan una atención personalizada?					
19. ¿La Municipalidad se interesa por actuar del modo más conveniente para					

usted?					
20. ¿Los funcionarios de la Municipalidad comprenden sus necesidades específicas? (cantidad de raciones)					

* Tomando como base el test **SERVQUAL**

Ítems para la prueba estadística.

Uso exclusivo del encuestador

21. ¿Cuál es su grado de satisfacción en la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi?

22. ¿Cree usted que el presupuesto es suficiente para la cantidad de beneficiarios?

21. Calidad de Servicio	22. Presupuesto Suficiente		Total
	SI	NO	
Totalmente insatisfecho			
Insatisfecho			
Medianamente satisfecho			
Satisfecho			
Totalmente satisfecho			
Total			

GRACIAS!!!

**FICHA TÉCNICA DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN
PARA EVALUAR EL PRESUPUESTO POR RESULTADO
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BOLOGNESI.**

CARACTERÍSTICAS DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN	
1) Nombre del instrumento	Guía de observación para evaluar el presupuesto por resultados.
2) Autor: Adaptación:	Remigio Torre, Ronald Gerardo.
3) N° de ítems	8
4) Administración	Individual
5) Duración	2 horas
6) Fuente	Documentación
7) Finalidad	Evaluar el presupuesto por resultados, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.
8) Materiales	Documentación brindada por la municipalidad.
9) Codificación: <i>Esta guía de observación que evalúa el presupuesto por resultados. (Ítems del 1 al 8).</i>	
10) Propiedades:	
<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (guía de observación) con que se medirá el presupuesto por resultados, de la Municipalidad provincial de Bolognesi, a los beneficiarios del vaso de leche, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir la variable.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de un experto, especialista en contabilidad, con experiencia en la materia.</p>	
11) Observaciones:	
Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se definieron si contaban o no (SI, NO) con los documentos requeridos para esta evaluación.	

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BOLOGNESI**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio.
2) Autor: Adaptación:	Remigio Torre, Ronald Gerardo.
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	20 minutos
6) Población	200 beneficiarios
7) Finalidad	Evaluar la calidad del servicio brindado a los beneficiarios del vaso de leche, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa una dimensión: Calidad del Servicio.</i> (ítems del 1 al 20). Para obtener la puntuación de la dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes, y los ítems 21 y 22, son para la prueba estadística.
10) Propiedades:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la CALIDAD DEL SERVICIO, que brinda la Municipalidad provincial de Bolognesi, a los beneficiarios del vaso de leche, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir la variable de la calidad de servicio; siendo ya un cuestionario validado, solo se ha realizado una adaptación, el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de un experto, especialista en programas sociales, con experiencia en la materia.</p>
11) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Totalmente insatisfecho, insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho, totalmente satisfecho. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los beneficiarios para efectos del análisis de resultados.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de Observación.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Presupuesto Por Resultados.	Programación Presupuestal.	Planificación, se trazan metas y objetivos.	1. Se ha realizado focalización de hogares, para armar el padrón de beneficiarios, en la Municipalidad Provincial de Bolognesi.?			X		X		X		X		
			2. Se realiza renovación periódica de la directiva de los clubes de madres del vaso de leche, en el distrito de Chiquián?			X		X		X		X		
	Formulación Presupuestal.	Designación de recursos, para cumplir las metas y objetivos.	3. Se asigna presupuesto de otras fuentes de financiamiento, al programa del vaso de leche, en la Municipalidad provincial de Bolognesi.?			X		X		X		X		
			4. La Municipalidad provincial de Bolognesi cuenta con presupuesto para realizar capacitaciones a los beneficiarios del programa del vaso de leche?			X		X		X		X		
	Ejecución Presupuestal.	Gasto de recursos, para la adquisición de bienes y servicios.	5. El presupuesto del vaso de leche de la Municipalidad provincial de Bolognesi, ha variado en estos últimos años?			X		X		X		X		
			6. El presupuesto del programa del vaso de leche de la Municipalidad provincial de Bolognesi, alcanza para cubrir las raciones de los beneficiarios?			X		X		X		X		
	Evaluación de la Ejecución Presupuestal.	Constatación del cumplimiento de metas y de los objetivos.	7. La Municipalidad provincial de Bolognesi ha enviado los informes anuales a la contraloría general de la república?			X		X		X		X		
			8. La Municipalidad provincial de Bolognesi, cumplió los objetivos del programa del vaso de leche?			X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de Observación.

OBJETIVO: Recopilar información del presupuesto designado al programa del vaso de leche, por parte de la Municipalidad provincial de Bolognesi.

DIRIGIDO A: (revisión de documentos)

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : JIRALGO GAMARRA GUSTAVO JAVIER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTION PÚBLICA.


COLEGIO DE CONTADORES
PÚBLICOS DE ANCASH
GUSTAVO JAVIER JIRALDO GAMARRA
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MATRÍC. N° 1112

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio (adaptación SERVQUAL)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad del Servicio.	Elementos Tangibles.	Aspectos físicos de la Municipalidad provincial de Bolognesi.	1. ¿La Municipalidad para los insumos del vaso de leche, cuenta con un depósito de almacenamiento adecuado?							X		X		X		X			
			2. ¿La presentación de los insumos del vaso de leche de la municipalidad, son visualmente atractivas?						X		X		X		X				
			3. ¿Los trabajadores de la municipalidad, al distribuir los insumos cumplen con todas las normas de salubridad?						X		X		X		X				
			4. ¿Los insumos que reparte la Municipalidad tiene aroma y sabor agradable?						X		X		X		X				
	Fiabilidad.	Cumplimiento de lo ofrecido.	5. ¿La municipalidad entrega los insumos del vaso de leche en una fecha acordada, lo cumple?							X		X		X		X			
			6. ¿Cuándo tiene un problema, con los insumos del vaso de leche muestra un interés por solucionarlo? (cantidad y calidad)						X		X		X		X				
			7. ¿La Municipalidad, las hace esperar cuando hace el reparto de insumos del vaso de leche?						X		X		X		X				
			8. ¿La Municipalidad lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo? (capacitaciones)						X		X		X		X				

Prueba estadística

VARIABLE	ÍTEM	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio.	21 ¿Cuál es su grado de satisfacción en la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Bolognesi?						X		X		X		X		La variable representa a la dimensión y al indicador

VARIABLE	ÍTEM	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
		SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Presupuesto por resultado.	22 ¿Cree usted que el presupuesto es suficiente para la cantidad de beneficiarios?			X		X		X		X		La variable representa a la dimensión y al indicador


 LIC. ADMINISTRACIÓN
 Gloria Margarita Mejía Ramírez
 CLAD - 04145

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de calidad de servicio (adaptación SERVQUAL)**

OBJETIVO: Medir la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Bolognesi, a los beneficiarios del programa del vaso de leche.

DIRIGIDO A: Los beneficiarios del programa del vaso de leche de la Municipalidad Provincial de Bolognesi.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MEJÍA RAMIREZ GLORIA MARGARITA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Lic. ADMINISTRACIÓN.


LIC. ADMINISTRACIÓN
Gloria Margarita Mejía Ramírez
CLAD - 04145

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: **El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Marco Teórico	Método
¿De qué manera el presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) influye en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi?	<p>General</p> <p>Evaluar la influencia del presupuesto por resultados del programa del vaso de leche (PVL) en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria de la municipalidad provincial de Bolognesi.</p> <p>Específicos</p> <p>-Analizar el presupuesto por resultados del programa del vaso de leche.</p> <p>-Medir la mejora en la calidad de servicio.</p> <p>-Calcular la influencia del presupuesto por resultados del programa del vaso de leche en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria.</p>	El presupuesto por resultados del programa del vaso de leche influye significativamente en la mejora de la calidad del servicio para la población beneficiaria en la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017.	PRESUPUESTO POR RESULTADOS.	Programación Presupuestal	Planificación, se trazan metas y objetivos.	1 2	Metodología en la que cada incremento de gasto se vincula expresamente a un incremento en la producción de bienes, provisión de servicios públicos y/o en sus resultados.	<p>Diseño: Correlacional.</p>
				Formulación Presupuestal	Designación de recursos, para cumplir las metas y objetivos.	3 4		
				Ejecución Presupuestal	Gasto de recursos, para la adquisición de bienes y servicios.	5 6 22		
				Evaluación de Ejecución Presupuestal.	Constatación del cumplimiento de metas y de los objetivos.	7 8		
			CALIDAD DE SERVICIO	Elementos Tangibles.	Aspectos físicos de la Municipalidad provincial de Bolognesi.	1, 2 3, 4	Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido.	<p>Población: 200 Beneficiarios</p> <p>Muestra: 54 Beneficiarios</p> <p>Técnica de Recolección de Datos:</p> <p>Instrumento.- V₁ - Guía de Observación. V₂ - Cuestionario.</p>
				Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido.	5, 6 7, 8		
				Capacidad de Respuesta.	Disposición de resolver problemas con prontitud.	9, 10 11, 12		
				Seguridad	Confianza que se tiene en los colaboradores de la entidad. (M.P.B)	13, 14 15, 16		
				Empatía.	Preocupación en dar servicio referenciando y diferente, al usuario en la MPB.	17, 18 19, 20 21		



CONSTANCIA DE RECOJO DE INFORMACIÓN

El que suscribe, Jefe de la oficina del programa del vaso de leche, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.

HACE CONSTAR.-

Que, el Señor Ronald Gerardo REMIGIO TORRE identificado con DNI ° 31662788 recabo información para la realización del estudio **“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017”**

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada, para fines que vea conveniente.

Chiquián, 13 de Junio de 2017





CONSTANCIA DE RECOJO DE INFORMACIÓN


El que suscribe, Presidenta del comité del vaso de Leche CUSPÓN, beneficiario del programa del vaso de leche, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.

HACE CONSTAR.-

Que, el Señor Ronald Gerardo REMIGIO TORRE identificado con DNI ° 31662788 recabo información (aplicación de cuestionario de calidad de servicio) para la realización del estudio **“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017”**

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada, para fines que vea conveniente.

Cuspón, 28 de Junio de 2017


Rosario Carhuachin Rivera
DNI N° 42624293



CONSTANCIA DE RECOJO DE INFORMACIÓN


El que suscribe, Presidenta del comité del vaso de Leche SAN MARCELO, beneficiario del programa del vaso de leche, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.

HACE CONSTAR.-

Que, el Señor Ronald Gerardo REMIGIO TORRE identificado con DNI ° 31662788 recabo información (aplicación de cuestionario de calidad de servicio) para la realización del estudio **“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017”**

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada, para fines que vea conveniente.

Chiquián, 28 de Junio de 2017


Evelyn Palacios Olave Palacios
DNI N° 46377410



CONSTANCIA DE RECOJO DE INFORMACIÓN


El que suscribe, Presidenta del comité del vaso de Leche CARCAS, beneficiario del programa del vaso de leche, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.

HACE CONSTAR.-

Que, el Señor Ronald Gerardo REMIGIO TORRE identificado con DNI ° 31662788 recabo información (aplicación de cuestionario de calidad de servicio) para la realización del estudio **“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017”**

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada, para fines que vea conveniente.

Carcas, 28 de Junio de 2017


Emilia Judith Ibarra Montez
DNI N° 80191368



CONSTANCIA DE RECOJO DE INFORMACIÓN


El que suscribe, Presidenta del comité del vaso de Leche SANTA ROSA, beneficiario del programa del vaso de leche, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.

HACE CONSTAR.-

Que, el Señor Ronald Gerardo REMIGIO TORRE identificado con DNI ° 31662788 recabo información (aplicación de cuestionario de calidad de servicio) para la realización del estudio **“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017”**

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada, para fines que vea conveniente.

Chiquián, 28 de Junio de 2017



Nataly Flaviola Gamara Palacios
DNI N° 42042818



CONSTANCIA DE RECOJO DE INFORMACIÓN


El que suscribe, Presidenta del comité del vaso de Leche LUÍS PARDO, beneficiario del programa del vaso de leche, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.

HACE CONSTAR.-

Que, el Señor Ronald Gerardo REMIGIO TORRE identificado con DNI ° 31662788 recabo información (aplicación de cuestionario de calidad de servicio) para la realización del estudio **“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017”**

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada, para fines que vea conveniente.

Chiquián, 28 de Junio de 2017



Teodolinda Prudentino Giron
DNI N° 42470443



CONSTANCIA DE RECOJO DE INFORMACIÓN

El que suscribe, Presidenta del comité del vaso de Leche PORTADA AL YERUPAJA, beneficiario del programa del vaso de leche, de la Municipalidad provincial de Bolognesi.

HACE CONSTAR.-

Que, el Señor Ronald Gerardo REMIGIO TORRE identificado con DNI ° 31662788 recabo información (aplicación de cuestionario de calidad de servicio) para la realización del estudio **“El presupuesto del programa del vaso de leche y su influencia en la mejora de la calidad del servicio del programa del vaso de leche para la población beneficiaria de la Municipalidad Provincial de Bolognesi en el año 2017”**

Se expide la presente constancia, a solicitud de la parte interesada, para fines que vea conveniente.

Chiquián, 28 de Junio de 2017



Vanessa Varela Aldave.
DNI N° 71735815

	Elementos Tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	94
2	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	94
3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	78
4	4	3	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	81
5	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	3	5	2	5	4	3	5	5	80
6	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	82
7	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	81
8	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	94
9	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	93
10	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	74
11	3	5	4	2	3	5	5	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	1	47
12	3	5	4	2	3	5	5	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	1	1	1	47
13	2	4	3	1	2	4	4	1	2	2	2	2	4	3	2	5	3	2	2	2	52
14	2	4	3	4	4	3	4	4	1	1	2	1	2	2	4	4	1	2	1	2	51
15	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	2	49
16	3	4	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	1	2	4	5	1	2	2	1	52
17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	94
18	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	94
19	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	81
20	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	3	3	4	4	77
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	81
22	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	78
23	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	5	87
24	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	91
25	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	91
26	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	86

27	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
28	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	83
29	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	2	75
30	4	4	2	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	2	5	4	76
31	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	2	4	5	3	5	84
32	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	80
33	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	3	76
34	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	91
35	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	93
36	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	83
37	5	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	87
38	4	3	2	4	2	3	5	4	3	4	1	4	3	4	5	3	4	5	4	5	72
39	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	78
40	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	5	5	87
41	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	88
42	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	32
43	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	31
44	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	4	1	1	1	34
45	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	32
46	3	2	2	3	3	1	3	4	2	3	2	2	1	2	2	2	5	2	2	2	48
47	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	5	3	3	3	48
48	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	2	2	51
49	2	2	1	4	2	2	1	5	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	43
50	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	32
51	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	52
52	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	56
53	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	1	3	4	2	3	4	5	57
54	3	2	5	3	1	1	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	5	2	3	2	60

Prueba Estadística:

21. Calidad de Servicio	22. Presupuesto Suficiente		Total
	SI	NO	
Totalmente insatisfecho	02	03	05
Insatisfecho	06	02	08
Medianamente satifecho	01	08	09
Satifecho	11	06	17
Totalmente satifecho	12	03	15
Total	32	22	54