



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub
Gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Chapoñan Santisteban, Carolina Laura Agripina (orcid.org/0000-0002-1486-3697)

ASESOR:

Dr. Chanduvi Calderón, Roger Fernando (orcid.org/0000-0001-7023-0280)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, a mis padres por ser mis apoyos en todo momento, por sus consejos y enseñanzas.

Para mi esposo por su incondicional apoyo, a mi pequeño hijo Alejandro que ha sido mi inspiración para cumplir mis metas.

En memoria de mis abuelos Laura y Francisco.

Agradecimiento

A los asesores de esta investigación, por las enseñanzas y orientaciones brindadas.

Y a las personas que participaron para el progreso de esta investigación

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.	v
Resumen.	vi
Abstract.	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.	13
3.2. Variable y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Variable Ejecución Presupuestal – Alfa de Crobach	23
Tabla 2	Variable Calidad de Servicio – Alfa de Crobach	23
Tabla 3	Relación de la certificación y la calidad de servicio en sub gerencia de tesorería.....	25
Tabla 4	Relación del compromiso en la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.....	26
Tabla 5	Relación del devengado y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.....	26
Tabla 6	Relación del pago y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.....	27
Tabla 7	Relación entre la ejecución del gasto presupuestal y la calidad de servicio en los proveedores.....	28

Resumen

La presente investigación estudió como objetivo primordial identificar su relación entre ejecución del gasto presupuestal y la calidad de servicio que se brinda a los proveedores de la sub gerencia de tesorería en una municipalidad de Lambayeque. Para lograrlo, se analizó la relación de calidad de servicio por cada dimensión de la ejecución del gasto presupuestal que son la certificación, compromiso, devengado y pago. Esta investigación es de tipo básico de diseño descriptivo no experimental de nivel correlacional, transversal y se aplicó como técnica el uso de encuesta y la observación utilizando como instrumento el cuestionario. La población total fue de 2,350 proveedores de bienes y servicios; tomando como muestra a 239 proveedores, asimismo, se eligió a 7 colaboradores del área tesorería de una municipalidad de Lambayeque. Los datos conseguidos fueron analizados con el coeficiente de R de Person. Los resultados en las variables de ejecución presupuestal y calidad de servicio se encuentran correlación de 0.803 que significa alta y positiva. En efecto, es significativo en el nivel de 0,05 con examen estadístico unilateral. Se concluye una correlación positiva y alta entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería en una municipalidad de Lambayeque.

Palabras clave: Ejecución presupuestal, calidad servicio, municipalidad.

Abstract

The present investigation studied as a primary objective to identify its relationship between the execution of budget spending and the quality of service provided to the providers of the sub-management of treasury in a municipality of Lambayeque. To achieve this, the quality of service relationship was analyzed for each dimension of budgetary expenditure execution, which are certification, commitment, accrued and payment. This research is of a basic type of non-experimental descriptive design of a correlational, cross-sectional level and the use of a survey and observation was applied as a technique using the questionnaire as an instrument. The total population was 2,350 providers of goods and services; Taking 239 suppliers as a sample, likewise, 7 collaborators from the treasury area of a Lambayeque municipality were chosen. The data obtained were analyzed with Person's R coefficient. The results in the variables of budget execution and quality of service find a correlation of 0.803, which means high and positive. Indeed, it is significant at the 0.05 level with one-sided statistical examination. A positive and high correlation is concluded between the budget execution and the quality of service in the sub-management of treasury in a municipality of Lambayeque.

Keywords: Budget execution, service quality, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas son muy burocráticas a la hora de realizar los trámites correspondientes de la ejecución del gasto generando desconformidad al usuario.

Nivel internacional Garcés et al. (2019) en Colombia, sostienen que una de la problemática es el desconocimiento de la normativa presupuestal, que hace énfasis desde la ejecución de las partidas hasta el cumplimiento del gasto público, generando que las entidades no logren a maximizar sus procesos en el cumplimiento del gasto público.

La OCDE (2020) los países del Caribe y América Latina, la perspectiva que tiene los ciudadanos con el sector público, se basa en la confianza como conexión social, que contribuye en la legitimidad y la sostenibilidad de un sistema democrático. También, a menudo los ciudadanos buscan obtener servicio de calidad a la hora de obtener información relevante y comprensible, por ello los gobiernos puedan facilitar acciones para recuperar la confianza de los ciudadanos.

A nivel nacional en Tarapoto, Del Castillo (2021) considera que la ejecución presupuestal, no constantemente están alineadas al cumplimiento de las metas, pues existe irregularidades debido a la complejidad de sus procesos, y la falta de cumplimiento con la ejecución programada de ingresos y gastos, por lo que, no permite cumplir con lo programado generando morosidad en los pagos de los proveedores.

Moreno (2020) exhibe como problema la demora en trámites y requerimientos que hacen los usuarios, debido a que no existe un control y seguimiento de la documentación; también otro problema es el alto nivel de rotación del personal la cual, ha generado desequilibrio organizacional y la falta de equipos, que contribuya a una buena calidad de servicio.

A nivel local, en Chiclayo, Ortega (2022) manifiesta como problema el descontento de los usuarios al acercarse a una institución pública, pues se desarrolla una serie de deficiencia en la atención que ofrecen al usuario, es por ello que el Estado peruano debe mejorar y enfocarse en la calidad de su servicio, ya que es un requisito para la mayoría de las organizaciones que proveen bienes o servicio.

Asimismo, Chiscul (2022) identifica que el problema del sistema administrativo público, su nivel de calidad que brindan al usuario, estandarizando

su atención en la implementación de sistemas para el seguimiento de los expedientes ingresados, por ello una buena relación de una entidad con el ciudadano es vital importancia para precisar la calidad , ya que la atención que reciben los usuarios del sector público es la que menos recomiendan por ser un sistema que demanda de mucho tiempo en la atención que reciben.

Según los Indicadores de gestión Municipal del INEI (2021) hay 196 municipales provinciales que cuenta con un canal de atención al ciudadano, el 99.4% atienden por ventanilla o mesa de partes, y el 75.5% realizan atención a través de correo electrónico. Asimismo, 17 municipales han incorporado otras vías para la atención a la ciudadanía como: página web, aplicativo móvil entre otros. (p.10)

Lo anteriormente mencionado, los datos permiten mostrar que un mayor porcentaje de ciudadanos acuden a las entidades públicas. Se tiene como problema principal: ¿Qué relación hay en la ejecución presupuestal y calidad de servicio de la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque?; como problemas de investigación específicas 01. ¿Cómo la certificación se relaciona en calidad de servicio de la sub gerencia de tesorería?, 02. ¿Qué relación hay en el compromiso y la calidad de servicio de la sub Gerencia de Tesorería?,03. ¿De qué manera el devengado se relaciona con la calidad de servicio de la sub gerencia de Tesorería?, 04. ¿De qué manera el pago se relaciona con la calidad de servicio de la sub gerencia de Tesorería?

El trabajo se justifica porque permitió conocer los procesos de las fases de ejecución presupuestal brindada por la entidad pública para fomentar una calidad de servicio. Con el propósito, que mejoren la perspectiva que tienen los proveedores con las entidades públicas y puedan contar con los recursos necesarios. Más aún, la municipalidad local debe retroalimentar su ejecución presupuestal para contribuir en el desarrollo de sus gestiones y sea más eficiente, eficaz y transparente. Asimismo, se justifica teóricamente porque se sustentó en teorías que han permitido contribuir en la validación del estudio, además estos resultados podrían servir de referencias para investigaciones similares.

En cuanto al objetivo general, es identificar la relación entre la ejecución del gasto presupuestal y la calidad de servicio de los proveedores en la sub gerencia de tesorería en una municipalidad de Lambayeque; la cual, nacen los objetivos

específicos 01. Identificar la relación de la certificación y la calidad de servicio en sub gerencia de tesorería, 02. Conocer la relación del compromiso en la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería, 03. Identificar la relación del devengado y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería, 04. Determinar la relación del pago y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.

Se tendrá como hipótesis principal, la ejecución presupuestal se relaciona significativamente con la calidad de servicio a los proveedores de la sub gerencia de tesorería en una municipalidad de Lambayeque. Y como hipótesis específicas: la certificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la sub gerencia de tesorería, existe relación significativa entre el compromiso con la calidad de servicio de la sub gerencia de tesorería, el devengado se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la sub gerencia de tesorería; el pago con la calidad de servicio se relaciona significativamente.

Finalmente es necesario, llevar a cabo la investigación, porque contribuirá en mejorar los tiempos en la ejecución del gasto presupuestal y perspectiva en la calidad de servicio en la oficina de tesorería de la municipalidad Lambayeque y esto conlleve, a que los proveedores reciban en tiempo oportuno información de sus órdenes u otro trámite realizado.

II. MARCO TEÓRICO

Identificada la problemática y las variables de estudio se recato como antecedentes internacionales, en Ecuador, el aporte de Lizcano et al. (2021) fue comparar entre la calidad y la planificación estratégica. Realizó una metodología cuantitativa, no experimental, con diseño correlacional, la cual, se utilizó a 139 alumnos de derecho como muestra aplicando un cuestionario. El resultado es de 0.75 de la calidad de servicio percibido interviene significativamente en la planificación estratégica. Concluyó que la planificación estratégica planteada ayuda a identificar las debilidades para convertirlos en fortaleza en la calidad del servicio.

En Bolivia, Reynoso y Pincay (2020) planteó estudiar el cumplimiento de la ejecución presupuestaria y sus metas hacia una gestión eficiente. Aplicó una metodología empírica con estudio de muestra de dos periodos económicos. Como resultado en su gestión de recaudación en sus ingresos de financiamiento, ha reportado un logro aceptable en sus metas. Concluyó, que se debe planificar y realizar una adecuada programación presupuestaria para optimizar la eficacia y la eficiencia.

También Moreno et al. (2018) obtuvieron como objetivo comprobar el compromiso organizacional y el liderazgo público de los funcionarios públicos. Desarrollaron como metodología de tipo transversal, no experimental, utilizó técnicas de regresión lineal. Mostraron como resultados que el 34.7% de los colaboradores tienen compromiso organizacional. Concluyeron que la gestión pública colaborativa incide con un nivel de gobierno eficiente, eficaz e innovador organizacional.

Asimismo, Morales y García (2019) fijaron medir la calidad por los pacientes de una entidad pública de salud de Bogotá. Aplicaron una metodología corte trasversal descriptivo. Obtuvieron como resultado que la percepción de calidad en los pacientes se oscila entre el 55% y el 67% y el nivel de confianza al 74% en atención personalizada. Concluyeron que los usuarios perciben la calidad adecuada, pero sin embargo se debe implementar un mecanismo de colaboración a los usuarios con los colaboradores para fortalecer los procesos y mejorar la confianza en las autoridades pública.

Asimismo, Romero et al. (2021) analizaron la calidad de servicios de una empresa en Ecuador. La metodología empleada es SERQUAL. Con resultado del

25% de insatisfacción de los clientes interno y el 38% de clientes externos. Concluyeron que los clientes se ven afectados por causa de capacidad de respuesta y empatía, al adquirir un servicio de la compañía del transporte, además que los empleados no muestran interés por resolver los problemas de los usuarios.

Por otro lado, Widya y Nurmahdi (2020) analizaron como objetivo el perfil institucional y la calidad de servicio. Realizaron como metodología con estudio cuantitativo de diseño correlacional. Concluyeron que la calidad de servicio resulta positivamente en la imagen de la entidad en la lealtad, compromiso y confianza del cliente mejorar el nivel de calidad de servicio.

Lu et al. (2020) desarrollaron como objetivo principal evaluar la calidad del servicio. Realizaron una metodología de cuestionario para los familiares de unidades de cuidados intensivos, aplicado en el método SERVQUAL, utilizando la correlación de Pearson Como resultado en la confiabilidad, es alta expectativa a la percepción, también se detalló un esquema de causa y efecto para mejorar y proporcionar las sugerencias de mejora. Se concluyó que el enfoque SERVQUAL proporciona información de la retroalimentación para mejorar la calidad del servicio.

Campoverde y Pincay (2019) optimizó los recursos de la ejecución presupuestaria y el desarrollo en la rendición de las cuentas de una Universidad en Ecuador. Aplicaron un diseño no experimental, con metodología de tipo descriptivo, usó el análisis documentario. Concluyó que una ejecución eficiente cumple con la transparencia en la rendición de cuenta mejorando la satisfaces en la comunidad universitaria.

A nivel nacional en Lima López y Arenas (2020) desarrollaron mejorar la satisfacción de la calidad del servicio, del centro asistencia legal gratuita. Emplearon como metodología diseño no experimental, utilizó una muestra 298 beneficiarios, se aplicó un cuestionario. Los resultados del estudio fue el 61.7% muy insatisfechos en el tiempo de obtención de solución o resultados del centro de asistencias y el 46.3% no ha percibido mejoras en sus servicios. Se concluyó beneficiarios se sienten insatisfechos con el servicio debido que los procesos de sus solicitudes son muy demorosos.

Rosario et al. (2022) implantaron analizar la calidad percibida por los pacientes en instituciones públicas y privadas. Aplicaron como metodología un estudio transversal, descriptivo no paramétrica. Los resultados de la calidad

estuvieron en el nivel bajo de 59% en instituciones públicas y 61% en privadas tomando en cuenta el entorno de su asignación presupuestal para el equipamiento e infraestructura. Concluyeron que los usuarios del sistema público su atención es baja por motivo a las relaciones interpersonales que tiene el usuario paciente con el personal y se perciben mejorar calidad de servicio en el sector privado.

También Guerra y Palomino (2020) determinaron diseñar una gestión por resultados para optimizar el gasto. Desarrollaron como metodología enfoque cuantitativa con diseño no experimental. Se obtuvo como resultado acciones inadecuadas con el cumplimiento general del presupuesto asignado a la institución. Concluyeron que un diseño de gestión contribuye significativamente a la mejora de las metas.

Pinedo, Dávila y Luna (2021) evaluaron la calidad de sus procesos presupuestarios de una Dirección regional en San Martín. Aplicó metodología no experimental de tipo documental, usó como elemento el recojo de información documental. Los resultados mostraron que el proceso presupuestario fue calificado como deficiente en un 81.1% de su avance de ejecución. Concluyó, que el gasto público en la ejecución presupuestal no ha visto crecimiento en el uso de los recursos públicos generando deficiencia en el crecimiento económico.

Castillo et al. (2020) asumieron el objetivo general evaluar el servicio de calidad desde la perspectiva del usuario, Emplearon una metodología descriptiva, tipo básica, usaron a 157 ciudadanos como muestra en la que se aplicaron encuesta y cuestionario de modelo SERVQUAL. Los resultados señalan que el 45.5% de los ciudadanos tienen una perspectiva negativa en la capacidad de respuesta. Concluyeron que la comprensión al usuario y la atención es deficiente generando insatisfacción al usuario.

En Lima, Menacho et al. (2020) planteó establecer la calidad de servicio de la entidad EsSalud. Emplearon una metodología de estudio no experimental, descriptivo correlacional, utilizó a 374 usuarios como muestra. Se obtuvo como resultado de la correlación Spearman, indicó un margen de $r=,205$. Concluyeron, que dicha estimación de la calidad se relaciona con la imagen corporativa y esto se debe a las expectativas del servicio brindado a los usuarios no cubren la necesidad que tiene en mejorar la imagen institucional.

Yactayo (2019) asumió como objetivo analizar la ejecución presupuestal utilizado en Essalud. El método aplicado fue descriptivo, se aplicó la técnica de observación tomando información posterior al análisis y encuestas. Como resultado se obtuvo que la gestión institucional no es satisfactoria para los asegurados alcanzando el 78% de la ejecución del gasto y el 46 % de satisfacción. Se concluyó que el aprovechamiento del presupuesto asignado debe cubrir el gasto de material para mejorar la calidad de atención.

Quispe et al. (2022) desarrollaron como objetivo estudiar los procesos gubernamentales y la gestión del gasto público. La metodología utilizada fue de análisis descriptivo documental, se analizó el presupuesto participativo y el gasto público. Como resultado se encontró que los ciudadanos contribuyen el destino de los recursos públicos y el Estado de priorizar el bien de los ciudadanos. Concluyeron que la eficiencia del gasto público y la planificación del presupuesto es una técnica efectiva para la gestión pública.

Vargas y Zavaleta (2020) emplearon como objetivo analizar una gestión por resultados y medir el gasto presupuestal. Como metodología desarrollaron el diseño no experimental - correlacional, estudio a los ochenta y tres gobiernos locales de Trujillo. El resultado arroja que el 84% muestra cumplimiento en la ejecución de resultados y la calidad del gasto incide significativamente en la ejecución. Concluyeron que el presupuesto por resultado influye en la gestión del gobierno y busca la planificación de acciones en función de mejorar la calidad de servicio.

Morocho y Burgos (2018) desarrolló investigar la relación existente en la calidad y satisfacción del cliente. Tuvo como metodología transversal de diseño no experimental, la cual aplicó una encuesta a 69 clientes y se recaudaron en el modelo SERVQUAL. Como resultado por Rho Spearman fue 0.821 revela que existe relación con la calidad brindada y satisfacción obtenida por el usuario. Concluyeron que la confianza incide en la percepción de la satisfacción de la calidad de que obtiene el cliente.

Asimismo, Ramos y Mercado (2020) estudiaron como objetivo medir la calidad del servicio. Aplicó una metodología descriptivo – transversal, usó una muestra de 292 pacientes que se aplicó una encuesta con el diseño SERVQUAL. El resultado obtenido fue el nivel mayor de insatisfacción en aspectos tangibles con

57.1% y que el 55.5% de usuarios insatisfechos por la capacidad de respuestas obtenidas. Concluyeron que el sistema público en salud debe mejorar e implementar estrategias de mejoras en la calidad de atención.

En Tarapoto, Carranza et al. (2022) estudiaron el objetivo de investigar la calidad del gasto público en la ejecución presupuestal. La metodología empleada fue básica. Los resultados fueron que la incidencia de la ejecución del gasto presupuestal y la calidad es alta con valor 0.889. Concluyeron, que la ejecución presupuestaria municipal, es el medio en la cual la administración pública debe medir la calidad de los bienes y servicios de manera eficiencia, eficacia y económica.

También Sarmiento y Paredes (2019) estudiaron la percepción de calidad de servicios en entidades pública. Se planteó como metodología descriptiva y comparativa, se desarrolló una encuesta a 310 servidores públicos, se aplicó la escala ordinal. Teniendo como resultado el nivel de percepción neutro de 3.54 en la dimensión de cooperación y 3.27 en responsabilidad social. El estudio concluyó que el ambiente laboral es un factor que influyente en los métodos de la calidad de servicios.

Lora et al. (2021) determinaron analizar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario. Aplicó una metodología enfoque cuantitativa con diseño descriptivo correlacional usando una muestra de 96 pacientes que se aplicó una encuesta de modelo SERVQUAL. Los resultados indicaron que existe una correlación moderada de 0.525 que los usuarios confían en un servicio del Estado. Concluyeron que la calidad percibida por un servicio del Estado influye de manera negativa en la capacidad de atención y la falta de repuesta en sus trámites generando insatisfacción al usuario.

A nivel local, en Chiclayo, Rivas (2018) planteó como objetivo analizar su calidad de atención en la clínica San Juan de Dios desde las perspectivas de los pacientes y familiares. Uso una metodología cuantitativamente descriptiva, se planteó una encuesta aplicada a 70 pacientes. Como resultado se tuvo que el 48.6% calificó como buena la calidad percibida y 42.9% la considero normal. Se concluyó que el término de calidad se está considerando una mayor importancia en todo el mundo porque son partes de las actividades humanas.

Coello y León (2021) obtuvo establecer la incidencia de ejecución presupuestal y desempeño de metas. Aplicó una metodología cuantitativa, diseño no experimental correlacional, obteniendo una muestra la documentación del periodo 2018 y 2019. Obtuvieron como resultado que la ejecución presupuestal durante el periodo llegó al 100.41% y el 109.22% en ingresos. Concluyeron que el cumplimiento de metas correspondiente a los gastos fue ineficiente.

En lo referido a las teorías sobre la variable, la ejecución presupuestal en las entidades públicas, la realización presupuestal es el procedimiento a través el cual se solventan los gastos, respetando los principios de legalidad que corresponde a toda institución pública. Marengo y Cate (2021) enfatiza que los gobiernos municipales toman decisiones sobre el gasto y la ejecución del presupuesto. Es decir, utilizan los recursos asignados durante un cierto periodo, establecidos por normas legales y basadas en los principios presupuestales. Por ello, en el Decreto legislativo N°1440, se destaca los siguientes principios presupuestal: equilibrio presupuestario entre ingresos y recursos a asignar al gasto financiado correspondiente, transparencia presupuestal brindar acceso a datos a la población y exclusividad presupuestal son disposiciones de orden presupuestal y con vigencia anual. Asimismo, señala su artículo 33, la ejecución de presupuesto inicia el 01 de enero de cada ejercicio fiscal y finaliza el 31 de diciembre, período que se perciben los ingresos del Estado y cumplen los compromisos correspondientes. Por otra parte, Saldivia y Veras (2018) indica que el gasto público está asociado con la capacidad de administrar la adquisición de bienes y servicios para cubrir una necesidad. Según la Directiva N°003-2019-EF/50.01, art. 12, la ejecución del gasto público está conformado por cuatro dimensiones:

La certificación, es un proceso administrativo que permite asegurar con un crédito presupuestal accesible, se emite a pedido del área responsable que ordena el gasto, alquiler o adquirir un compromiso. Una vez emitido el certificado se solicita involucrar el consumo con un compromiso al presupuesto organizacional acorde con la Programación de Compromiso Anual (PCA). La certificación presupuestaria está registrada en el SIAF-SP.

El compromiso es el acto administrativo, que se formaliza mediante un contrato u orden, conforme una asignación previamente aprobados por un importe determinado. Silva y Silva (2021) manifiesta que la gestión pública desarrolla su

ejecución presupuestal en base del compromiso del mejor manejo en sus gastos para el beneficio de los ciudadanos. Asimismo, Perea y Delgado (2022) menciona que la fase de compromiso es la acción que tienen los funcionarios en asignar un gasto al presupuesto de la entidad, en la cual se encuentra relacionado con la afectación del certificado de crédito fiscal.

Silva y Silva (2021) mencionan que la fase del devengado es la aceptación de la obligación del pago, derivado de un gasto comprometido llevando a cabo un control previo de conformidad del área usuaria de la prestación de servicio del proveedor. Perea y Delgado (2022) señala que el devengado se realiza el registro sobre la base del compromiso, en la cual se lleva a cabo en un determinado tiempo que no se excede del total acumulado del gasto que se encuentra comprometido.

El pago es la acción del cual se extingue, de manera total o parcial del monto de la obligación reconocida. Perea y Delgado (2020) argumenta que los pagos deben estar comprometidos y devengados (SIAF), para poder efectuar el giro y posteriormente el pago afectando el presupuesto establecido.

Cada una de las dimensiones debe cumplirse forma obligatoria ya que normativamente es un proceso en que cada aspecto parte de un análisis enfocado en el desarrollo de la ejecución presupuestal. Asimismo, estas fases responden a un proceso de planificación que se desarrolla a lo largo del año fiscal.

La ejecución presupuestal su importancia, se basa prospectivamente de carácter normativo que las instituciones públicas deben ejecutar y someter los límites señalados en la autorización del gasto. La correcta realización eficiente del desempeño de las labores administrativas influye para poder adquirir un bien o servicio. (Vaicilla et al., 2020) Asimismo, llevar a cabo de manera eficiente el manejo presupuestal de las entidades públicas, permitirá lograr información eficiente y oportuna.

En definición para la variable de calidad de servicio, la Real Academia Española define calidad como conjunto de propiedades inherente a algo que permiten juzgar su valor. Izquierdo (2021) argumenta la calidad como el entendimiento de cubrir una necesidad en los usuarios que lo requiera, y de las expectativas del servicio a través de la medición de algo intangible, ya que cada ser humano tiene una percepción distinta. Para Parasuraman, Zeitham y Berry (1988) referido por Gutiérrez et al. (2020) enfatiza que un servicio presenta tres tipos:

Intangibilidad, los servicios son intangibles no puede ser verificado por el usuario antes de su adquisición para comprobar su calidad, heterogeneidad se refiere a que el desempeño del trabajo humano varía en el tiempo y la percepción de cliente a cliente, por lo que la institución o empresa del servicio que brinda puede ser muy diferente al que percibe, la inseparabilidad es la relación del cliente con el personal de la institución, la valorización por parte del cliente es a base a expectativas y resultados.

Silva et al. (2021) sostiene la calidad se centra alcanzar expectativas del cliente dentro del servicio ofertado buscando la manera correcta de una adecuada relación. Rojas et al. (2020) manifiesta que la calidad de servicio que ofrecen las organizaciones debe ser visionarios en sus procesos de atención al cliente, desde el requerimiento del servicio hasta la entrega del producto final, ya que las expectativas generadas por el usuario permiten que las organizaciones generen una imagen confiable.

Manzano y Silva (2022) para medir la calidad de servicio tiene aspectos complejos a diferencia de la calidad de un producto.

Por lo tanto, la calidad de servicio, se encuentra relacionada el valor agregado de que las instituciones puedan brindar a sus usuarios y puedan generar confianza en la entidad.

Así mismo, Beheshtinia y Azad (2019) identifica que para la medir la calidad está orientada al modelo SERVQUAL, que es una herramienta que consta de 05 dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad del servicio, empatía y tangibilidad.

La fiabilidad, la empresa debe tener la capacidad de prestar el servicio para ofrecer de forma confiable y segura. Yovera (2018) enfatiza que permite garantizar el servicio ofertado de forma viable, es decir es el primer impacto que tiene el usuario con la empresa o colaboradores al apreciar la confianza del servicio que se le ofrece. Según Pumacayo, et al. (2020) la fiabilidad es el cumplimiento eficaz y en el tiempo oportuno del servicio creando así confiabilidad en los usuarios de la forma correcta desde el primer momento.

La capacidad de respuesta, es la condición para ayudar al cliente para abastecer rápido el servicio, está orientada en solucionar problema al usuario de

forma adecuada y ágil. (Yovera, 2018) Destacando a tiempo oportuno los compromisos contraídos con el cliente.

Seguridad, involucra credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad en los procedimientos y habilidades en la cual los usuarios toman énfasis en que su información e integridad no corran riesgo (Pumacayo et al., 2020). En este sentido el cliente confía en que sus problemas serán resueltos de la mejor manera posible resguardando los intereses del cliente.

Empatía, significa que se requiere un fuerte compromiso en ofrecer al cliente cuidado y atención personalizada, además se debe velar por la seguridad y fuerte compromiso con el cliente. (Yovera, 2018)

Por último, el elemento tangible, implica la infraestructura y tecnología de la institución, se caracterizan por que el usuario percibe y puede a partir de ahí conocer la calidad de servicio. (Pumacayo et al., 2020)

Nuñez et al. (2019) manifiesta la importancia de ofrecer un servicio de calidad al cliente en base a la medición de procesos administrativos ya que se basan en los deseos y necesidades del usuario, además permite visualizar las perspectivas que tiene el usuario al recibir una atención. Shi y Shang (2020) la calidad del servicio es importante en el proceso de las organizaciones, pues concibe un efecto positivo en la satisfacción del cliente. La calidad de servicio percibido por las entidades públicas debe reunir ciertas características como atención oportuna, rapidez y amabilidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se empleó el tipo de investigación básica, de nivel descriptivo en la que se busca el progreso científico, de adquirir conocimientos teóricos, persigue las teorías basadas en principios y leyes. Según Nieto (2018) este tipo de investigación analiza un objetivo con el fin de identificar un problema.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación aplicado es descriptivo no experimental, para Hernández et al. (2018) se ejecutará sin maniobrar las variables, su base fundamental está en la observación con un contexto natural, la cual se trabaja a razón de categorías, conceptos sucesos o contexto que ya ocurrieron. El diseño transversal, se utilizó porque las variables en estudio, describe su comportamiento actual. Por lo tanto, fue correlacional, porque la variable de interés, permite analizar la asociación entre las variables en estudio.

3.2. Variable y operacionalización

Variable dependiente: Ejecución Presupuestal

- **Definición conceptual:** Se define como ejecución presupuestal proceso de satisfacer una necesidad con el fin de cubrir un gasto de prestación de bienes y servicios. (Izquierdo, 2021)
- **Definición operacional:** Es la etapa presupuestal encargada de ejecutar el gasto establecido de acuerdo a ley. En la cual, se analizó de acuerdo a las dimensiones de certificación, compromiso, devengado y pagado.
- **Indicadores:** Disponibilidad presupuestal, certificado de crédito presupuestal, afectación de partida, registro de crédito presupuestario, aprobación del control previo, obligación del gasto y extinción de la deuda.
- **Escala de medición:** Likert

Variable independiente: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** La calidad de servicio se define a la percepción que el cliente espera respecto a un bien o servicio. (Menacho et al.,2020)

- **Definición operacional:** La medición que tiene el cliente o recibir un bien o servicio. Por ello, se utilizó el método SERVQUAL permitiendo medir la calidad de servicio de una municipalidad utilizando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad de servicio y elementos tangibles.
- **Indicadores:** Atención correcta, compromiso laboral, amabilidad, comunicación, capacidad de entender al proveedores, comprensión, confianza al personal, confidencialidad y materiales de comunicación.
- **Escala de medición:** Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Como población se optó a 2,350 proveedores de bienes y servicios; además, a los 7 colaboradores del área de tesorería una municipalidad de Lambayeque.

- **Criterios de inclusión:** Los proveedores que son atendidos en la sub gerencia de tesorería y que deseen participar.

Y a los colaboradores administrativos encargados de la sub gerencia en estudio.

- **Criterios de exclusión:** Proveedores de una municipalidad de Lambayeque que no deseen participar.

Proveedores que realizan otros trámites en otras áreas de la municipalidad.

3.3.2. Muestra

Para realizar la muestra se descargó del Sistema SIAF el total de giros considerando como total de población de 2,350 para llevar a cabo el cálculo de la fórmula donde se obtuvo como resultado de 239 proveedores, como subgrupo representativo de la población.

3.3.3. Muestreo

Se consideró un muestreo no probabilístico, es una técnica donde los elementos son elegidos a juicio del investigador. (Hernández, et al, 2018)

3.3.4. Unidad de análisis

Las unidades de análisis son los proveedores que asiste a la oficina de sub gerencia de tesorería y los colaboradores de esta subgerencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó a esta investigación es la recolección de datos como forma de reunir y medir información de forma específica es la encuesta y la observación.

El instrumento que se utilizó fue cuestionario donde se consignaron 15 preguntas dividida por cada dimensión de la ejecución presupuestal, asimismo se consideró 18 preguntas compuestas por cada dimensión de la calidad de servicio: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad de servicio y elementos tangibles.

Carrasco (2019) el desarrollo de la aplicación del cuestionario ayuda a recolectar datos mediante preguntas objetivas. Se realizó dos cuestionarios, uno enfocado en la variable de ejecución de presupuestal, el cual va estar regido a los colaboradores del área de tesorería, y el segundo instrumento de cuestionario para la calidad de servicio dirigido a los proveedores de la sub gerencia de tesorería.

La validez de la investigación fue evaluada por tres expertos en gestión pública con conocimiento en la materia, evaluando el contenido y criterios de cada herramienta.

Para corroborar si los instrumentos son confiables se utilizó una prueba piloto con 28 proveedores se escogió aplicar el cuestionario de calidad de servicio y a los 7 trabajadores administrativos para medir la ejecución presupuestal, en la cual examine la estadística de Alfa de Cronbach, esto mostró la confiabilidad en el uso del cuestionario. Según Aliaga (2020) señala que los resultados superiores a 0.9 es un Muy bueno, el valor entre 0.8 y 0.9 es bueno; un nivel regular esta entre 0.7 y 0.8; y valores inferiores a 0.5 es mínimo de confiabilidad.

Tabla 1

Variable Ejecución Presupuestal – Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.810	7

Como resultado el valor de 0.810 para la variable de ejecución presupuestal en que indica un resultado bueno para la aplicación del instrumento.

Tabla 2

Variable Calidad de Servicio – Alfa de Crobach

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.983	28

Como resultado se obtuvo un valor de 0.983 para la variable de calidad de servicio en que indica un resultado muy bueno para la aplicación del instrumento.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se solicitó el permiso a la municipalidad, informando a los proveedores y a los colaboradores de la oficina de la subgerencia de tesorería para el llenado correcto del cuestionario. Y finalmente se tabularon todos los resultados en Microsoft Excel para realizar el análisis de datos.

3.6. Método de análisis de datos

La recolección de datos se aplicó de forma manual los cuestionarios, por lo que se llevó a cabo la utilización de los programas Microsoft Excel, con el fin de descargar lo datos en una matriz, también se hizo necesario el uso del programa de SPSS V26. Asimismo, se manejó la prueba paramétrica R de Pearson con la finalidad de analizar la relación de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Se ha seguido manera estricta el código de ética de la Universidad, que menciona toda investigación se debe regular las buenas prácticas, asegurando el bienestar y autonomía de los estudiantes. Es por ello que se siguió como criterio ético la realización de forma correcta la cita de los autores, tomando importancia política anti plagio.

También tomo en cuenta los siguientes valores: Honestidad, Responsabilidad, Objetividad, Confidencialidad

IV. RESULTADOS

Se utilizó una prueba de correlación R de Pearson existiendo normalidad.

En primera instancia se analizó el objetivo específico 01: Identificar la relación de la certificación y la calidad de servicio en sub gerencia de tesorería.

Tabla 3

Relación de la certificación y la calidad de servicio en sub gerencia de tesorería

		Certificación	Calidad de servicio
Certificación	Correlación Pearson	1	.721
	Significancia		.068
	N°	7	7
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.721	1
	Significancia	.068	
	N°	7	239

De la tabla 3, los resultados arrojaron que la certificación y calidad de servicio muestra una relación R -Pearson de 0.721 que significa una correlación alta y positiva, lo que representa que a mayor sea el avance de la solicitud de la certificación presupuestal al área correspondiente, mejor será la calidad de servicio percibido, por el cual el responsable del área de la municipalidad que ordena el gasto debe realizar oportunamente la certificación ante esto se tiene una significancia del 6.8% que los proveedores evidencia demora en este proceso.

Con respecto al objetivo 2: Conocer la relación del compromiso en la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.

Tabla 4

Relación del compromiso en la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería

		Compromiso	Calidad de servicio
Compromiso	Correlación Pearson	1	.526
	Significancia		.225
	N°	7	7
Calidad de servicio	Correlación Pearson	.526	1
	Significancia	.225	
	N°	7	239

De la tabla 4, los resultados arrojaron que el compromiso con la variable de calidad de servicio, tiene correlación de R - Pearson 0.526 moderada, que significa que el registro del compromiso se realiza dentro de los plazos establecidos, pero con dificultades para iniciar la ejecución del gasto, la cual, la calidad de servicio percibido por los proveedores es de 22.5%, que indica que la fase de compromiso se lleva acabo con dificultades ya que la área encargada de la entidad municipal a veces no toma en cuenta los plazos de otorgamiento de la conformidad del servicio.

Objetivo 3: Identificar la relación del devengado y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.

Tabla 5

Relación del devengado y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.

		Devengado	Calidad de Servicio
Devengado	Correlación	1	.641
	Pearson		
	Significancia		.121
	N°	7	7
Calidad de Servicio	Correlación	.641	1
	Pearson		
	Significancia	.121	
	N°	7	239

De la tabla 5, como resultado arrojo que la relación entre el devengado y la calidad de servicio es de 0.641 moderada y positiva, es decir, que luego de haberse recibido la conformidad del bien o servicio existe congruencia en el control previo, demorando el registro de la fase de devengado y menor sea el avance de la fase de devengado, la calidad percibida es de 12.1 %.

Con respecto al objetivo 4: determinar la relación del pago y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.

Tabla 6

Relación del pago y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería.

		Pago	Calidad de servicio
Pago	Correlación	1	.863
	Pearson		
	Significancia		.012
	N°	7	7
Calidad de servicio	Correlación	.863	1
	Pearson		
	Significancia	.012	
	N	7	239

De acuerdo de la tabla 6, la relación que existe entre la dimensión del pago con la variable de calidad de servicio, es alta con 0.863 es decir, que las ordenes de bien o servicio cuenten con la documentación correspondiente para llevarse a cabo la fase de pagado, sin embargo, la cancelación de las ordenes existe demora en la operación por falta de registro de CCI, también existen observaciones en las conformidades del área usuaria, atrasando así los pagos de los proveedores generando un percepción de calidad del 12%.

El objetivo general, identificar la relación entre la ejecución del gasto presupuestal y la calidad de servicio en los proveedores en la sub gerencia de tesorería de una municipalidad de Lambayeque.

Tabla 7

Relación entre la ejecución del gasto presupuestal y la calidad de servicio en los proveedores.

		Ejecución presupuestal	Calidad de servicio
Ejecución presupuestal	Correlación Pearson	1	.803
	Significancia		.030
	N°	7	7
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	.803	1
	Significancia	.030	
	N°	7	239

De la tabla 7, se obtiene como resultado de la ejecución presupuestal un índice R - Pearson fue 0.803 que significa que la municipalidad cumple con la utilización de los recursos que le fueron asignados, sin embargo, en el cumplimiento de los procesos de las fases es de forma deficiente con un valor del 3% en la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

El trabajo realizado se ha guiado en la línea de gestión pública, centrándose en las etapas de la ejecución del gasto desde la certificación, compromiso, devengado y pago, con relación a la calidad de servicio estimada por los proveedores de la oficina de tesorería de una municipalidad de Lambayeque.

Tomando en cuenta los resultados estadísticos se analizó los objetivos específicos, de la tabla 3 la correlación de la certificación y la calidad de servicio nos muestra relación directa con un R de Pearson 0.721 de coeficiente de correlación que indica una relevancia con la calidad de servicio, por el cual el responsable del área de la municipalidad que ordena el gasto debe realizar oportunamente la certificación ante esto se tiene una significancia del 0.068 que los proveedores evidencia demora en este proceso. Para efecto la fase de la certificación presupuestal resulta indispensable al realizar un gasto que se relaciona llevar a cabo una planificación estratégica o una gestión por resultado.

Asimismo, Lizcano et al. (2021) obtuvo como resultado R de person 0.75 con una significancia alta en la calidad de servicio percibido interviene significativamente en la planificación estratégica, que la planificación estratégica planteada ayuda a identificar las debilidades para convertirlos en fortaleza en la calidad del servicio.

Sin embargo, Reynoso y Pincay (2020) en su resultado aplicando una gestión por resultados en la fuente de recaudación de financiamiento, ha reportado un logro aceptable en sus metas, el cual se debe planificar y realizar una adecuada programación presupuestaria para optimizar la eficacia y la eficiencia.

La Directiva N°003-2019-EF/50.01 refiere que, en el caso de Jefaturas Locales, las áreas presupuestales emiten certificación del crédito presupuestario, para cuyo efecto, como requisito deberá incluir, la información sobre los créditos presupuestarios disponibles que financia el gasto.

Por ello se debe, priorizar la fase de la certificación dando inicio a la ejecución del gasto presupuestal, es un requisito prioritario para concretar todo el gasto público, ya que implica créditos presupuestarios, para obtener un contrato de bienes y servicios.

Por otro lado, de la tabla 4 del análisis correlacional del compromiso en calidad de servicio se determinó R Pearson 0.526 moderada con una significancia

bilateral de 0.225 baja, lo que indica que la fase de compromiso se lleva acabo con dificultades ya que la área encargada de la entidad municipal a veces no toma en cuenta los plazos de otorgamiento de la conformidad del servicio, otra dificultad está que el estudio de mercado de los bienes, servicios u obras no se realizan de forma oportuna generando así atraso en el ingreso al módulo SIAF para registrar el compromiso. Tal es el caso Cubas (2021) que tiene como resultados que el 45% de los colaboradores indican que la fase de compromiso se lleva acabo de forma deficiente y el 42% son regulares y el 13 % eficiente en la que concluye que los compromisos de la municipalidad son deficientes.

Durante esta etapa la entidad pública debe realizarse el acuerdo con el proveedor para la realización de las obras, servicio o bienes, para ello debe existir un compromiso con asignación presupuestal.

Silva y Silva (2021) manifiesta que la gestión pública desarrolla su ejecución presupuestal en base del compromiso del mejor manejo en sus gastos para el beneficio de los ciudadanos. Asimismo, Yactayo (2019) concluyo que el aprovechamiento del presupuesto asignado debe cubrir el gasto de material para mejorar atención del servicio.

Tomando en cuenta el resultado, la fase del compromiso es donde concreta las condiciones de las entregas de los bienes o servicio tiene influencia en la calidad ya que, si las acciones de la ejecución del contrato o de la orden se concreta en su respectivo tiempo, se agilizará la entrega del bien o servicio y si cumplir con los objetivos influyendo en la calidad de servicio.

Con respecto a la tabla 5 el objetivo de identificar la relación entre el devengado y la calidad de servicio se obtiene una correlación R de Pearson 0.641 moderada y positiva y un coeficiente bilateral de 0.121 muy baja, es decir, que las acciones del devengado influyen de forma directa en la calidad del servicio, debido que el control previo que realiza la oficina de contabilidad encuentra observaciones que no son subsanadas a tiempo por el área usuaria, generando inconveniencias en el atraso del pago a los proveedores, asimismo la conformidad que genera el área usuaria por el bien o servicio no se lleva a cabo en los plazos establecidos y que los términos de referencia existe muchas incongruencia. La Directiva N° 003-2019-EF/50.01 art. 17 señala que el área usuaria debe verificar el ingreso real de

los bienes, y la realización de la prestación del servicio o la ejecución de las obras para poder generar la conformidad y proceder con el devengado.

Con lo manifestado Amasifuén (2019) obtuvo como resultado que los devengados a veces se realizan tomando en cuenta la conformidad del servicio o bien, y que muy pocas veces el área de Tesorería realiza el giro obteniendo en cuenta la información de certificaciones y devengados, en la que dificulta el pago oportuno a los proveedores de la municipalidad.

Sin embargo, Coello y León (2021) encontraron como resultado que el 48% de los servidores públicos indican que las fases de devengado son deficientes y el 48% son regulares y el 3% son eficientes, lo que concluye que menos del 50% la ejecución del devengado se lleva de forma eficiente

Por lo tanto, Perea y Delgado (2020) señala que el devengado es la fase en la cual se otorga el consentimiento de la recepción de los bienes y/o servicios requeridos según los términos de referencias o especificaciones técnicas.

Carranza et al (2022) concluyeron que la ejecución presupuestaria municipal, es el medio en la cual la administración pública debe medir en dar calidad de los bienes y servicios de manera eficiencia, eficacia y económica. El devengado con relación a la calidad del servicio al usuario, implica un desarrollo de una adecuada gestión de la ejecución presupuestal, Moreno, et al (2018), concluyeron que la gestión pública colaborativa incide con un nivel de gobierno eficiente, eficaz e innovador organizacional.

También Vargas y Zavaleta (2020) muestra cumplimiento de la ejecución de resultados y la calidad del gasto reincide significativamente en la ejecución ya que la aplicación del presupuesto por resultado influye en la gestión del gobierno y busca la planificación de acciones en función de mejorar la calidad de servicio. Por ello, el devengado es parte de la ejecución del gasto público, que se realiza de una forma exhaustiva con la revisión de las órdenes de servicios y/o compras que ingresa de las distintas áreas la cual se realiza el control previo y estas al encontrar con observación alguna puede generar atraso en la siguiente fase del giro.

Con respecto a la tabla 6, para la relación del pago con la variable de calidad de servicio, tiene correlación de R - Pearson 0.863 alta y positiva y una significancia bilateral 0.12 muy baja con lo que respecta a la calidad de servicio, es decir que la significancia de la fase del pago en la ejecución presupuestal influye de forma

inversa, siendo este la última fase del presupuesto donde se debería tener un mejor nivel de cumplimiento de pago. Debido a que el área de la sub gerencia de tesorería demora la fase del girado por que los expedientes ingresan con observaciones y también el registro del código de las cuentas interbancario (CCI) no fue registrado de manera oportuna en el área de logística y generando demora al pago del proveedor e inconvenientes.

Asimismo, López y Arenas (2020) concluyó la existencia de ciudadanos insatisfechos con el servicio que brinda la entidad ya que los procesos de sus solicitudes son muy demorosos y el ambiente laboral influye negativamente en la atención al usuario.

Desde ese enfoque general la fase de pago se debe tener un mejor nivel de cumplimiento, para mejorar la perspectiva de la calidad de servicio.

Lora, et al. (2021) resultados obtenidos indican que existe una correlación moderada de 0.525 que los usuarios confíen en un servicio del Estado. Concluyeron que la calidad percibida por un servicio del Estado influye de manera negativa en la capacidad de atención y la falta de repuesta en sus trámites generando insatisfacción al usuario.

También, Amasifuén (2019) obtuvo como resultados que dentro de la ejecución del ingreso y los gastos el 58 % de los colaboradores señalan que los pagos son regulares y el 42% son deficiente y el 0% son eficientes por ello, señala que los pagos se realizan en la ejecución presupuestal y se está cumplimiento con lo programado, pero existe deficiencia que al cierre de cada periodo pocas veces se cumple con el PAC aprobado.

Del análisis de la tabla 7 del objetivo principal de analizar la relación entre la ejecución presupuestal con la calidad de servicio, se obtiene una correlación alta del R de Pearson de 0.803 entre la variable de calidad de servicio con una sig. bilateral de 0.30 que significa una correlación inversa. La cual se demuestra que la ejecución presupuestal de la municipalidad cumple la utilización de los recursos que le fueron asignados, pero sin embargo al obtener los bienes y servicios toma un tiempo previsto, y eso se ve reflejado en la percepción de calidad de servicio que tiene los usuarios al realizar los trámites de sus órdenes para que se le sea cancelado.

Por su parte Rivera (2018) encontró como resultados que la ejecución presupuestal, el 50% de los colaboradores a veces realiza la ejecución presupuestal, el 43.5% casi siempre lo realizan y el 5.8% casi nunca lo realiza.

También se puede mencionar que parte de la ejecución presupuestal está destinada para contribuir con los servicios básicos a los ciudadanos. Por ello, Quispe et al (2022) encontró que los ciudadanos contribuyen el destino de los recursos públicos y el Estado de mantener el bienestar de la población. Concluyeron que la eficiencia del gasto público y la planificación del presupuesto es una técnica efectiva para la gestión pública.

Sin embargo, Pinedo, Dávila y Luna (2021) mostraron que el proceso presupuestario fue calificado como deficiente en un 81.1% de su avance de ejecución, concluyendo que el gasto público en la ejecución presupuestal no ha visto crecimiento en el uso de los recursos públicos generando deficiencia en el crecimiento económico.

Con respecto a los resultados de Morales y García (2019) determinaron que calidad de los usuarios percibida es suficiente, pero se deben establecer mecanismos que permitan a los usuarios trabajar con un mejor nivel de trabajo en equipo mobiliario para fortalecer sus procesos y mejorar la confianza con la entidad pública. Ramos y Mercado (2020) concluyo que medir la calidad del servicio en el sistema gubernamental se debe mejorar e implementar estrategias de mejoras en la calidad de atención.

Campoverde y Pincay (2019) concluyó que una ejecución eficiente cumple con la transparencia en la rendición de cuenta mejorando la satisfaces en la comunidad universitaria. Sin embargo, Widya y Nurmahdi (2020) concluyeron que la calidad de servicio resulta una imagen institucional positiva en que la lealtad, compromiso y confianza del cliente con el servicio.

La ejecución presupuestal implica el cumplimiento de las fases y con ella, la acción de mejorar estos procesos. Así mismo, Guerra y Palomino (2020) obtuvo que un diseño de gestión de resultados contribuye significativamente para mejorar los procesos.

Por lo tanto, se fundamenta, que el desarrollo de una gestión de resultado prioriza el desarrollo de las fases del gasto presupuestal.

En cuanto a la calidad de servicio Rivas (2018) considera que el término de calidad se está considerando una mayor importancia en todo el mundo porque son partes de las actividades humanas.

Por otra parte, Menacho et al. (2020) planteó que la estimación de la calidad se relaciona con la imagen corporativa y esto se debe a las expectativas del servicio brindado a los usuarios no cubren la necesidad que tiene para mejorar la imagen visual institucional. Morocho y Burgos (2018) revela que la confianza que tenga el usuario con la entidad incide en la satisfacción de la calidad.

Rosario, et al. (2022) encontró como resultados que la calidad apreciada estuvo en el nivel bajo de 59% para instituciones públicas y 61% para privadas tomando en cuenta el entorno de su asignación presupuestal para el equipamiento e infraestructura señalando que los usuarios del sistema público su atención es baja por motivo a las relaciones interpersonales que tiene el usuario paciente con el personal y el privado perciben mayor calidad en la atención.

Por lo tanto, se considera dentro de los principios presupuestales de considerar la transparencia presupuestal, para que la población o usuarios tomen conocimiento de acceso a la información de la ejecución presupuestal conforme a la normativa. (Decreto legislativo N° 1440 ,2019). Del mismo modo, precisar el principio de la orientación a la población que beneficien a los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la relación entre la certificación de crédito presupuestal y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería, es muy eficiente por lo que es el inicio de la fase de la ejecución presupuestal.
2. Se pudo concluir que la fase del compromiso existe demora en agilizar el compromiso de las órdenes, generando deficiencia en la calidad de servicio a los proveedores de una municipalidad de Lambayeque.
3. Se determinó que en la fase de devengado existe observaciones en el control previo de las ordenes debido a que no cumplen con los TDR específicos, generando así demora en los pagos de los proveedores y molestia en los proveedores.
4. Se concluyó que en la fase de pago con la calidad de servicio hay una relación ineficiente debido que las ordenes en ocasiones no se encuentran debidamente registradas sus cuentas interbancarias y además las conformidades del servicio excede los plazos establecidos.
5. Se determinó que la variable de ejecución presupuestal y calidad de servicio de la oficina de tesorería en una municipalidad de Lambayeque, establece el cumplimiento normativo por cada fase del gasto, pero presenta deficiencia en el desarrollo de sus procesos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al titular de la municipalidad priorizar la ejecución de la fase de la certificación presupuestal de los programas presupuestales para poder mejorar la atención del proveedor con la información que solicitan desde la ejecución de la fase del gasto presupuestal.
2. Al personal del área de logística cumplir con sus obligaciones y roles en la que debe estar alineados con el plazo de la ejecución del gasto para poder cubrir en tiempo oportuno. Asimismo, a los gerentes involucrados de la municipalidad que realicen de manera oportuna la conformidad de la prestación del bien o servicio.
3. Se recomienda al área de contabilidad que el devengado se realice de forma oportuna y adecuada el control previo y así no retrasar en la fase del girado.
4. Al personal del área de tesorería se le recomienda asumir sus roles y obligaciones a fin de conseguir la ejecución del gasto público de acuerdo a lo establecido.
5. A los titulares de la municipalidad involucrados con el gasto de la ejecución presupuestal, que toda obligación sea informada de manera oportuna a los proveedores.

REFERENCIAS

- Beheshtinia, M., & Azad, M. (2017). A fuzzy QFD approach using SERVQUAL and Kano models under budget constraint for hotel services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30, 1-23.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1340830>
- Campoverde, R., & Pincay, D. (2019). Budgetary Execution vs Accountability on the subject Research: Case of an Ecuadorian University. *Digital Publisher CEIT*, 4 (3), 17-25. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144023>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista científica Multidisciplinar*, 2 (4), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Carranza, V., Rivero, L., Bernales, R., & Villafuerte, A. (2022). Budget execution and quality of spending in a local government, period 2019. *Sapienza Internacionsl journal of interdisciplinary studies Brasil*, 3(1), 378-387. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.189>
- Coello, K., & León, A. (2021). *Análisis de la ejecución presupuestaria y el cumplimiento de las metas en la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2018-2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú]*. Repositorio institucional.
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10008/Coello_Guerrero_Kiara_Mirelly_y_Le%C3%B3n_Dami%C3%A1n_Alexis_Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiscul, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos, Perú]*. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96569>
- De Castillo, K. (2021). *Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamientos, Moyobamba 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos, Perú]*. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66788>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill.

- Garcés, S., Bautista, B., & Díaz, J. (2019). *De un principio de ejecución presupuestal a un principio de eficacia en el manejo del patrimonio público. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá]*. <http://hdl.handle.net/10554/41889>
- Guerra, I., & Palomino, G. (2020). Modelo de gestión por resultados para mejorar la calidad de gasto en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 738-758. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.112
- Gutiérrez, C., Garrido, P., Cabrera, N., & Obando, K. (2020). Percepción de la Calidad en el Sector de la Salud: Una mirada desde la nueva Región de Ñuble. *Encuentros*, 18 (1), 74-83. <https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration Peru. *Revista horizonte empresarial*, 8 (1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). Indicadores de gestión Municipal. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1849/libro.pdf
- Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto N°28411. http://transparencia.mtc.gob.pe › normas_legales
- Lizcano, C., Molina, J., Núñez, E., & Gonzales, A. (2021). Strategic planning and quality of service for law students at the Universidad Regional Autonoma de los Andes Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 109-117. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2455/2412>
- López, C., & Arenas, S. (2020). Quality management and user satisfaction of free legal assistance centers Lima. *Gobierno y Gestión Pública*, 7 (2), 107-124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177/232>
- Lora, M., Quispe, M., Uceda, M., Rodríguez, J., Salina, D., & Ramírez, J. (2021). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *Innovación, sistemas y tecnología inteligentes*, 7(1), 577-583. https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_61
- Lu, S., Kao, H., Chang, B. Gong, S., Liu, S., Ku, S., & Jerng, J. (2020). Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: a prospective

- study at a medical center in Taiwan. *BMC Health Serv Res*, 20 (908), 2-11.
<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05764-8>
- Manzano, P., & Silva, E. (2022). A joint analysis of service quality: a case study of SERVQUAL and INTSERVQUAL models in Ecuadorian lodges. *Investigaciones Turísticas*, 23(1), 239-265.
<http://hdl.handle.net/10045/121227>
- Mancilla, C., Abello, J., & Ganga, F. (2020). Factores que influyen en la percepción de asimetría de información en los gobiernos corporativos universitarios. *Interciencia*, 45(8), 390-396.
<https://www.redalyc.org/journal/339/33964324006/html/>
- Marengo, A., & Cate, T. (2021). Municípios são todos iguais Decisões sobre gasto, orçamento e políticas públicas em governos locais. *Revista de Sociologia e política*, 29 (77) ,1-23. <https://doi.org/10.1590/1678-987321297701>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (16 de Setiembre de 2018). *Decreto Leg. N° 1440*. <https://www.mef.gob.pe/es/porinstrumento/decreto-legislativo/18247-fe-de-erratas-239/file>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Decreto legislativo N° 003-2019-EF/50.01. Directiva para la Ejecución Presupuestal*. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-directoral/19049-resolucion-directoral-n-003-2019-ef-50-01/file>
- Menacho, I., Mallqui, V., Iburguen, F., & Córdova, U. (2020). Quality of service and corporate image in ESSalud Perú. *Revista Venezolana de gerencia*, 25 (25), 1190 – 1204. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>
- Morales, J., & García, J. (2019). Perceived service quality in the Bogotá public health system *Salud pública*, 21(1), 128-134.
<https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>
- Moreno, E., Ávila, M., Reyes, F., & Martínez, J. (2018). Public Collaborative Management and Organizational Commitment. Public Sector Organizations in the State of Mexico. *Revista de estudios en contaduría, administración e informática*, 7 (20), 1-13. <https://recai.uaemex.mx/article/view/11426>
- Moreno, R. (2020). *Proceso administrativo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Alto Amazonas, Yurimaguas – 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos, Perú]*. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48382>

- Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Service quality and customer satisfaction of the company Alpecorp S.A 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5 (1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, F. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de investigación apuntes universitarios*, 9 (1), 19-35. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE. (2020). Panorama de las administraciones públicas América Latina y el Caribe 2020. *Publishing*. <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Ortega, J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de una sub gerencia de registros civiles de una Municipalidad Provincial en Lambayeque. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos, Perú]. Repositorio institucional*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94516>
- Pinedo, J., Dávila, J., & Luna, E. (2021). El nivel de la calidad de gasto público del proceso presupuestario en la dirección regional de transportes y comunicaciones de San Martín 2019. *Ciencia Latina revista multidisciplinar México*, 5 (6), 13525-13540. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1340
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G., & Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Revista Apuntes Universitarios*, 10 (2), 46-63. <http://dx.doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Quispe, Y., Mújica, C., & Mayuri, I. (2022). *Participatory budget and public expenditure management. Revista de ciencias sociales*, 28 (5), 279-289. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38163>
- Ramos, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú. *Revista Facultad Medicina Humana*, 20 (3), 397- 403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Reinoso, Y., & Pincay, D. (2020). Analysis of the budget execution in the Municipal Local Government of Cantón Simón Bolívar. *Digital Publisher CEIT*, 5 (2), 14-30. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.162>

- Rivas, M. (2018). Quality of attention from the perspective of the patient and the family caregiver in the Hogar Clínica San Juan de Dios Chiclayo. *Revista de investigación en ciencias de la salud*, 1(1) ,19 – 27. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/RICS/article/view/289>
- Romero, A., Gonzales, A., & Latorre, F. (2021). Evaluation of the quality of passenger transportation services of the company bluebus star. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 13(2) ,17-225. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2306>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Revista información Tecnológica*, 31(4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rosarios, L., Rosales, C., Castillo, F., Reyes, C., & Salas, M. (2022). Quality perceived by hospitalized patients in surgery areas of two public and private institutions in Peru. *Index de Enfermería*, 30 (1), 39-43. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85127377645&partnerID=40&md5=c06c7f9e270917f336a8def371d7d6e3>
- Sarmiento, R., & Tarazona, P. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Revista Industrial data*, 31 (22), 95–112. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i1.16529>
- Silva, A., & Silva, G. (2021). Modernization of public management, educational reform and evaluation in Rio Grande do Norte. *Regae revista de Gestao E Avaliacao educacional*, 19 (19), 1-17. <https://doi.org/10.5902/2318133867316>
- Saldivia, P., & Veras, M. (2018). Gastos públicos en sede: Breve histórico, situación actual e perspectivas futuras. *Revista Estudios Avanzados de la Universidad de Sao Paulo*, 32 (92), 47-67. <https://doi.org/10.5935/0103-4014.20180005>
- Silva, R., Julca, C., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque - Perú tourism companies. *Revista de ciencias sociales*, 27 (3), 193-203. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Vaicilla, M., Narváes, C., Erazo, J., & Torres, M. (2020). Reconciliation of income taxes. A study under tax regulations and accounting regulations. *Revista*

Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía,5(10),23-67.

<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.716>

Vargas, J., & Zavaleta, W. (2021). The management of the budget for results and the quality of expenditure in local governments. *Revista científica Visión de futuro*, 24(2) ,37-59.

<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>

Widya, A., & Nurmahdi, A. (2020). Analysis of Service Quality and Institutional Image on Satisfaction and the Implications on Customer Loyalty (Case Study: Yadika 12 Depok Junior High School). *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 5(3), 171–180.

<https://doi.org/10.36348/sjbms.2020.v05i03.001>

Yactayo, E. (2019). ESSALUD budgetary execution in Peru as a management instrument. *Facultad de ciencia económicas UNMSM*, 24(1), 103-120.

<http://dx.doi.org/10.15381/pc.v24i1.16561>

Yovera, C. (2018). The servqual model in the evaluation of the quality of service of the sugar mills. *Revista científica teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 10 (22), 26-38.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

Zhengyu, S., & Huaifang, L. (2020). A review on service quality and the SERVQUAL model. *Copenhague, Dinamarca*, 7(22), 188- 204. https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Ejecución Presupuestal	Es el proceso en la cual se atienden las obligaciones del gasto con el fin de financiar la prestación de bienes y servicios. (Izquierdo,2021)	Es la etapa presupuestal encargada de ejecutar el gasto establecido de acuerdo a ley.	Certificación	Disponibilidad presupuestal	Tipo de escala Likert Nunca (01) Casi nunca (02) A veces (03) Casi siempre (04) Siempre (05)
			Compromiso	Certificado de crédito presupuestal	
				Afectación de partida Registro de Crédito presupuestario	
			Devengado	Aprobación del control previo Obligación del gasto	
			Pago	Extinción de la deuda	
Calidad de servicio	Es la percepción que el cliente espera respeto a un bien o servicio. (Menacho et al, 2020).	Es la medición que tiene el cliente o recibir un bien o servicio	Fiabilidad	Atención correcta	Tipo de escala Likert Nunca (01) Casi Nunca (02) A veces (03) Casi siempre (04) Siempre (05)
			Capacidad de respuesta	Compromiso laboral	
				Amabilidad Comunicación	
			Empatía	Capacidad de entender al usuario Comprensión	
			Seguridad de servicio	Confianza al personal Confidencialidad	
				Elementos tangible:	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal: ¿Cuál es la relación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio de la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque?	Objetivo Principal: identificar la relación entre la ejecución del gasto presupuestal y la calidad de servicio en los usuarios en la sub gerencia de tesorería de una municipalidad de Lambayeque	La ejecución presupuestal se relaciona con la calidad de servicio a los usuarios de la sub gerencia de tesorería en una municipalidad de Lambayeque	V.I.: Ejecución presupuestal	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Los proveedores que asisten a la oficina de tesorería y los colaboradores del área de tesorería</p> <p>Población</p> <p>2350 proveedores 7 colaboradores del área de tesorería</p> <p>Muestra</p> <p>7 colaboradores administrativos 239 proveedores de la oficina de tesorería</p>	<p>Tipo de investigación: Básica – descriptiva</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo experimental</p>	<p>Técnica: Encuesta y la observación</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Coeficiente de R de Person</p>
Problemas específicos: - ¿De qué manera la certificación se relaciona en calidad de servicio de la sub gerencia de tesorería? - ¿Cuál es la relación del compromiso y la calidad de servicio de la sub Gerencia de Tesorería? - ¿De qué manera el devengado se relaciona con la calidad de servicio de la sub gerencia de Tesorería? - ¿Cómo el pago se relaciona con la calidad de servicio de la sub gerencia de Tesorería?	Objetivos Específicos: -Identificar la relación de la certificación y la calidad de servicio en sub gerencia de tesorería -Conocer la relación del compromiso en la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería, identificar la relación del devengado y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería. -Determinar la relación del pago y la calidad de servicio en la sub gerencia de tesorería		V.D.: Calidad de servicio			



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y escriba la puntuación que considere oportuna en el recuadro correspondiente. Es importante que conozca que la respuesta es absolutamente confidencial y que el secreto estadístico está garantizado.

01	02	03	04	05
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable 1: Ejecución presupuestal

N°	Dimensiones	01	02	03	04	05
Certificación						
01	¿Considera Ud. que el área de administración solicita la certificación presupuestal?					
02	¿La entidad fomenta la ejecución del gasto de acuerdo a su presupuesto?					
03	¿Las solicitudes para certificación de crédito presupuestario se realizan oportunamente?					
04	¿La oficina de Presupuesto, otorga la certificación de crédito presupuestario dentro los plazos establecidos conforme a la Ley de Presupuesto del Sector Publico?					
Compromiso						

05	¿Considera que la fase de compromiso anual se realiza con autorización de oficina de contrataciones?					
06	Toda orden de compra o servicio emitida está debidamente comprometidamente					
07	¿Se realiza en tiempo oportuno el estudio de mercado de los bienes, servicios y obras?					
08	Considera que el plazo de otorgamiento de la conformidad del servicio, se efectúan de forma oportuna una vez que el bien ingresa a almacén					
Devengado						
09	¿El control previo se lleva a cabo en los plazos establecido?					
10	Verifican los comprobantes de pagos se encuentren autorizados por SUNAT					
11	¿Considera que el área usuaria, otorga la conformidad según los plazos y términos de referencia?					
12	¿Se verifica que todo gasto comprometido sea devengado?					
Pago						
13	¿Verifican que los expedientes se encuentren documentados y con su conformidad?					
14	¿Considera Ud. que la falta de registro del CCI en el SIAF genera demora en los pagos a los proveedores?					
15	¿Se genera el pago dentro de los plazos establecidos por la Subgerencia de Tesorería?					



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
GESTIÓN PÚBLICA

CUESTIONARIO

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y escriba la puntuación que considere oportuna en el recuadro correspondiente. Es importante que conozca que la respuesta es absolutamente confidencial y que el secreto estadístico está garantizado.

01	02	03	04	05
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable 2: Calidad de servicio

N°	Dimensiones	01	02	03	04	05
Fiabilidad						
1	El colaborador de la oficina de la Sub gerencia de Tesorería le brindan información adecuada sobre su pago.					
2	La atención de los colaboradores de la sub gerencia de tesorería cumple con sus expectativas.					
3	Cree Ud. que los colaboradores de la sub gerencia de tesorería tienen interés por solucionar los problemas del proveedor					
4	Considera usted que el compromiso laboral de los servidores de la sub gerencia de tesorería es de calidad					
Capacidad de respuesta						
5	El personal de la sub gerencia de tesorería de la Municipalidad es colaborativo					
6	Considera Ud. que la atención brindada por el colaborador de la sub gerencia de tesorería es de calidad					
7	El profesional que lo atendió, le explica con claridad su proceso de pago					

8	Considera Ud. que el personal brinda el tiempo necesario para aclarar dudas o preguntas sobre sus trámites.					
Empatía						
9	El personal le brinda una atención con calidez					
10	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa					
11	El personal muestra atención en escuchar sus problemas					
12	El trabajador que lo atendió expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede atender					
Seguridad del servicio						
13	La atención que Ud. recibió cumplió con las necesidades y expectativas					
14	La atención que le brinda el personal, cumple con los horarios establecidos dentro de la entidad					
15	Considera que el personal inspira confianza y muestra disposición para atenderlo					
16	El personal le muestra estar capacitado en su área para atender sus dudas					
Elementos tangibles						
17	Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicio son adecuados					
18	Los equipos de la municipalidad son de apariencia moderna					

Calculo del tamaño de la muestra

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

Dónde:

N= tamaño de la población (2,350 proveedores)

Z= Número de nivel de confianza, e l valor de Z es de 1.96

p= probabilidad de acierto, el valor de p es 0.5 el 50%

q= probabilidad de no acierto, el valor de q es de 0.5 el 50%

E= error máximo permitido, que será del 8% e igual a 0.08

n=tamaño de muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 2350}{0.08^2(2350 - 1) + 1.96^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

Se obtuvo como resultado: n= 239 proveedores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

GESTION PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario - Ejecución presupuestal

2. Autor original:

Br. Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de la ejecución presupuestal de una municipalidad de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 14 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 7 colaboradores de la subgerencia de tesorería donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería de una municipalidad de Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Ejecución presupuestal</i>	<i>1.-Certificación</i>	<i>1. Disponibilidad presupuestal</i>	2
		<i>2. Certificación de crédito presupuestal</i>	2
	<i>2. Compromiso</i>	<i>3. Afectación de partida</i>	2
		<i>4. Registro de crédito presupuestario</i>	2
	<i>3. Devengado</i>	<i>5. Aprobación de control previo</i>	2
		<i>6. Obligación del gasto</i>	2
	<i>4. Pago</i>	<i>7. Extinción de la deuda</i>	3



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTION PÚBLICA
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario - Calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de la calidad de servicio de una municipalidad de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 239 proveedores de la sub gerencia de tesorería donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título *de la tesis*: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería de una municipalidad de Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	1.-Fiabilidad	1. Atención correcta	2
		2. Compromiso laboral	2
	2.Capacidad de respuesta	3. Amabilidad	2
		4. Comunicación	2
	3. Empatía	5. Capacidad de entender al usuario	2
		6. Comprensión	2
	4. Seguridad de servicio	7. Confianza al personal	2
		8. Confidencialidad	2
	5. Elementos tangibles	9. Materiales de comunicación	2



FICHA DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS
 VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1 – EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

TÍTULO DE LA TESIS: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Ejecución presupuestal	Certificación	Disponibilidad presupuestal	¿Considera Ud. que el área de administración solicita la certificación presupuestal?	X		X		X		X			
			¿La entidad fomenta la ejecución del gasto de acuerdo a su presupuesto?	X		X		X		X			
	Certificación	Certificación de crédito presupuestal		¿Las solicitudes para certificación de crédito presupuestario se realizan oportunamente?	X		X		X		X		
				¿La oficina de Presupuesto, otorga la certificación de crédito presupuestario dentro los plazos establecidos conforme a la Ley de Presupuesto del Sector Público?	X		X		X		X		
	Compromiso	Afectación de partida		¿Considera que la fase de compromiso anual se realiza con autorización de oficina de contrataciones?	X		X		X		X		
				Toda orden de compra o servicio emitida está debidamente comprometidamente	X		X		X		X		
		Registro de crédito presupuestario	¿Se realiza en tiempo oportuno el estudio de mercado de los bienes, servicios y obras?	X		X		X		X			
	Devengado	Aprobación de control previo		Considera que el plazo de otorgamiento de la conformidad del servicio, se efectúan de forma oportuna una vez que el bien ingresa a almacén	X		X		X		X		
				¿El control previo se lleva a cabo en los plazos establecido?	X		X		X		X		
			Verifican los comprobantes de pagos se encuentren autorizados por SUNAT	X		X		X		X			
	Obligación del gasto		¿Considera que el área usuaria, otorga la conformidad según los plazos y términos de referencia?	X		X		X		X			
			¿Se verifica que todo gasto comprometido sea devengado?	X		X		X		X			
	Pago	Extinción de la deuda		¿Verifican que los expedientes se encuentren documentados y con su conformidad?	X		X		X		X		
				¿Considera Ud. que la falta de registro del CCI en el SIAF genera demora en los pagos a los proveedores?	X		X		X		X		
				¿Se genera el pago dentro de los plazos establecidos por la Subgerencia de Tesorería?	X		X		X		X		

C. Rojas



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2 – CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO DE LA TESIS: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Fiabilidad	Atención correcta	El colaborador de la oficina de la Sub gerencia de Tesorería le brindan información adecuada sobre su pago.	X		X		X		X		
			La atención de los colaboradores de la sub gerencia de tesorería cumple con sus expectativas.	X		X		X		X		
	Compromiso laboral	Cree Ud. que los colaboradores de la sub gerencia de tesorería tienen interés por solucionar los problemas del usuario	X		X		X		X			
		Considera usted que el compromiso laboral de los servidores de la sub gerencia de tesorería es de calidad	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Amabilidad	El personal de la sub gerencia de tesorería de la Municipalidad es colaborativo	X		X		X		X		
			Considera Ud. que la atención brindada por el colaborador de la sub gerencia de tesorería es de calidad	X		X		X		X		
	Comunicación	El profesional que lo atendió, le explica con claridad su proceso de pago	X		X		X		X			
		Considera Ud. que el personal brinda el tiempo necesario para aclarar dudas o preguntas sobre sus trámites.	X		X		X		X			
	Empatía	Capacidad de entendimiento al usuario	El personal le brinda una atención con calidez	X		X		X		X		
			El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa	X		X		X		X		
Comprensión		El personal muestra atención en escuchar sus problemas	X		X		X		X			
	El trabajador que lo atendió expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede atender	X		X		X		X				

C. Angulo



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Seguridad de servicio	Confianza al personal	La atención que Ud. recibió cumplió con las necesidades y expectativas	X		X		X		X		
			La atención que le brinda el personal, cumple con los horarios establecidos dentro de la entidad	X		X		X		X		
		Confidencialidad	Considera que el personal inspira confianza y muestra disposición para atenderlo	X		X		X		X		
			El personal le muestra estar capacitado en su área para atender sus dudas	X		X		X		X		
	Elementos tangibles	Materiales de comunicación	Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicio son adecuados	X		X		X		X		
			Los equipos de la municipalidad son de apariencia moderna	X		X		X		X		

C. Aguilar



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validez del cuestionario de la variable 1 – Ejecución presupuestal.

3. TESISISTA:

Br.: Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

4. DECISION:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre del 2022

Mg. C.P.C Deli Giuliana Cuzquen
DNI 46806485





INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validez del cuestionario de la variable 2 – Calidad de servicio

3. TESISISTA:

Br.: Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de octubre del 2022

 <hr/> <p>Mg. C.P.C Deli Giuliana Cuzquen DNI 46806485</p>	
--	---



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe (e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUZQUEN YOCYA**
Nombres **DELI GIULIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **46806485**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149370**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000968409

JORGE MARTÍN VEINTIMILLA VEGA
JEFE (E)

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 28/10/2022 17:44:51-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN

GESTION PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario - Ejecución presupuestal

2. Autor original:

Br. Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de la ejecución presupuestal de una municipalidad de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 14 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 7 colaboradores de la subgerencia de tesorería donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería de una municipalidad de Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Ejecución presupuestal</i>	<i>1.-Certificación</i>	<i>1. Disponibilidad presupuestal</i>	2
		<i>2. Certificación de crédito presupuestal</i>	2
	<i>2.Compromiso</i>	<i>3. Afectación de partida</i>	2
		<i>4. Registro de crédito presupuestario</i>	2
	<i>3. Devengado</i>	<i>5. Aprobación de control previo</i>	2
		<i>6. Obligación del gasto</i>	2
	<i>4. Pago</i>	<i>7. Extinción de la deuda</i>	3



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTION PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario - Calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de la calidad de servicio de una municipalidad de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 239 proveedores de la sub gerencia de tesorería donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería de una municipalidad de Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Items
Calidad de servicio	1.-Fiabilidad	1. Atención correcta	2
		2. Compromiso laboral	2
	2.Capacidad de respuesta	3. Amabilidad	2
		4. Comunicación	2
	3. Empatía	5. Capacidad de entender al usuario	2
		6. Comprensión	2
	4. Seguridad de servicio	7. Confianza al personal	2
		8. Confidencialidad	2
	5. Elementos tangibles	9. Materiales de comunicación	2



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1 – EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

TÍTULO DE LA TESIS: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Ejecución presupuestal	Certificación	Disponibilidad presupuestal	¿Considera Ud. que el área de administración solicita la certificación presupuestal?	X		X		X		X			
			¿La entidad fomenta la ejecución del gasto de acuerdo a su presupuesto?	X		X		X		X			
	Certificación de crédito presupuestal		¿Las solicitudes para certificación de crédito presupuestario se realizan oportunamente?	X		X		X		X			
			¿La oficina de Presupuesto, otorga la certificación de crédito presupuestario dentro los plazos establecidos conforme a la Ley de Presupuesto del Sector Público?	X		X		X		X			
	Compromiso	Afectación de partidas	¿Considera que la fase de compromiso anual se realiza con autorización de oficina de contrataciones?	X		X		X		X			
			Toda orden de compra o servicio emitida está debidamente comprometidamente	X		X		X		X			
		Registro de crédito presupuestario	¿Se realiza en tiempo oportuno el estudio de mercado de los bienes, servicios y obras?	X		X		X		X			
	Devengado	Aprobación de control previo		Considera que el plazo de otorgamiento de la conformidad del servicio, se efectúan de forma oportuna una vez que el bien ingresa a almacén	X		X		X		X		
				¿El control previo se lleva a cabo en los plazos establecido?	X		X		X		X		
		Obligación del gasto		Verifican los comprobantes de pagos se encuentren autorizados por SUNAT	X		X		X		X		
				¿Considera que el área usuaria, otorga la conformidad según los plazos y términos de referencia?	X		X		X		X		
	Pago	Extinción de la deuda		¿Se verifica que todo gasto comprometido sea devengado?	X		X		X		X		
			¿Verifican que los expedientes se encuentren documentados y con su conformidad?	X		X		X		X			
			¿Considera Ud. que la falta de registro del CCI en el SIAF genera demora en los pagos a los proveedores?	X		X		X		X			
		¿Se genera el pago dentro de los plazos establecidos por la Subgerencia de Tesorería?	X		X		X		X				


 SERGIO MIJANGOS
 Subgerente de Tesorería
 Municipalidad de Lambayeque

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2 – CALIDAD DE SERVICIO
TITULO DE LA TESIS: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Fiabilidad	Atención correcta	El colaborador de la oficina de la Sub gerencia de Tesorería le brindan información adecuada sobre su pago.	X		X		X		X		
			La atención de los colaboradores de la sub gerencia de tesorería cumple con sus expectativas.	X		X		X		X		
	Compromiso laboral		Cree Ud. que los colaboradores de la sub gerencia de tesorería tienen interés por solucionar los problemas del usuario	X		X		X		X		
			Considera usted que el compromiso laboral de los servidores de la sub gerencia de tesorería es de calidad	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Amabilidad		El personal de la sub gerencia de tesorería de la Municipalidad es colaborativo	X		X		X		X	
				Considera Ud. que la atención brindada por el colaborador de la sub gerencia de tesorería es de calidad	X		X		X		X	
	Comunicación		El profesional que lo atendió, le explica con claridad su proceso de pago	X		X		X		X		
			Considera Ud. que el personal brinda el tiempo necesario para aclarar dudas o preguntas sobre sus trámites.	X		X		X		X		
	Empatía	Capacidad de entender al usuario		El personal le brinda una atención con calidez	X		X		X		X	
				El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa	X		X		X		X	
Comprensión			El personal muestra atención en escuchar sus problemas	X		X		X		X		
		El trabajador que lo atendió expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede atender	X		X		X		X			

MUNICIPALIDAD PROVISIONAL DE LAMBAYEQUE
 Diego Miguel Santalucia Torres
 04.03.2014



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Seguridad de servicio	Confianza al personal	La atención que Ud. recibió cumplió con las necesidades y expectativas	X		X		X		X		
			La atención que le brinda el personal, cumple con los horarios establecidos dentro de la entidad	X		X		X		X		
		Confidencialidad	Considera que el personal inspira confianza y muestra disposición para atenderlo	X		X		X		X		
			El personal le muestra estar capacitado en su área para atender sus dudas	X		X		X		X		
	Elementos tangibles	Materiales de comunicación	Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicio son adecuados	X		X		X		X		
			Los equipos de la municipalidad son de apariencia moderna	X		X		X		X		


 SERGIO RIQUELME
 Director Regional de Gestión y Desarrollo
 del Sistema de Percepción



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validez del cuestionario de la variable 1 – Ejecución presupuestal.

2. TESISISTA:

Br.: Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

3. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre del 2022

 <hr/> <p>Mg. C.P.C Deysi Margort Santisteban Damian DNI 46311712</p>	
--	---



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validez del cuestionario de la variable 2 – Calidad de servicio

2. TESISTA:

Br.: Carolina Laura Agripina Chapañan Santisteban

3. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre del 2022

 <hr/> <p>Mg. C.P.C Deysi Margort Santisteban Damian DNI 46311712</p>	
--	---



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe (e) de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANTISTEBAN DAMIAN**
Nombres **DEYSI MARGOT**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **46311712**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **13/12/21**
Resolución/Acta **0745-2021-UCV**
Diploma **052-137507**
Fecha Matrícula **06/12/2019**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
28 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000968439

JORGE MARTIN VEINTIMILLA VEGA
JEFE (E)
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 28/10/2022 18:14:16-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTION PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario - Ejecución presupuestal

2. Autor original:

Br. Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de la ejecución presupuestal de una municipalidad de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 14 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 7 colaboradores de la sub gerencia de tesorería donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería de una municipalidad de Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<i>Ejecución presupuestal</i>	<i>1.-Certificación</i>	<i>1. Disponibilidad presupuestal</i>	2
		<i>2. Certificación de crédito presupuestal</i>	2
	<i>2. Compromiso</i>	<i>3. Afectación de partida</i>	2
		<i>4. Registro de crédito presupuestario</i>	2
	<i>3. Devengado</i>	<i>5. Aprobación de control previo</i>	2
		<i>6. Obligación del gasto</i>	2
	<i>4. Pago</i>	<i>7. Extinción de la deuda</i>	3



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTION PÚBLICA

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario - Calidad de servicio

2. Autor original:

Br. Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la variable de la calidad de servicio de una municipalidad de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 239 proveedores de la sub gerencia de tesorería donde se desarrollará la investigación.



5. Estructura detallada según ENFOQUE:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

Título de la tesis: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería de una municipalidad de Lambayeque

Variable (s) / Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	1.-Fiabilidad	1. Atención correcta	2
		2. Compromiso laboral	2
	2.Capacidad de respuesta	3. Amabilidad	2
		4. Comunicación	2
	3. Empatía	5. Capacidad de entender al usuario	2
		6. Comprensión	2
	4. Seguridad de servicio	7. Confianza al personal	2
		8. Confidencialidad	2
	5. Elementos tangibles	9. Materiales de comunicación	2



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 1 – EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

TÍTULO DE LA TESIS: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Ejecución presupuestal	Certificación	Disponibilidad presupuestal	¿Considera Ud. que el área de administración solicita la certificación presupuestal?	X		X		X		X		
			¿La entidad fomenta la ejecución del gasto de acuerdo a su presupuesto?	X		X		X		X		
		Certificación de crédito presupuestal	¿Las solicitudes para certificación de crédito presupuestario se realizan oportunamente?	X		X		X		X		
			¿La oficina de Presupuesto, otorga la certificación de crédito presupuestario dentro de los plazos establecidos conforme a la Ley de Presupuesto del Sector Público?	X		X		X		X		
	Compromiso	Afectación de partidas	¿Considera que la fase de compromiso anual se realiza con autorización de oficina de contrataciones?	X		X		X		X		
			Toda orden de compra o servicio emitida está debidamente comprometidamente	X		X		X		X		
		Registro de crédito presupuestario	¿Se realiza en tiempo oportuno el estudio de mercado de los bienes, servicios y obras?	X		X		X		X		
	Devengado	Aprobación de control previo	Considera que el plazo de otorgamiento de la conformidad del servicio, se efectúan de forma oportuna una vez que el bien ingresa a almacén	X		X		X		X		
			¿El control previo se lleva a cabo en los plazos establecido?	X		X		X		X		
		Obligación del gasto	Verifican los comprobantes de pagos se encuentren autorizados por SUNAT	X		X		X		X		
			¿Considera que el área usuaria, otorga la conformidad según los plazos y términos de referencia?	X		X		X		X		
	Pago	Extinción de la deuda	¿Se verifica que todo gasto comprometido sea devengado?	X		X		X		X		
¿Verifican que los expedientes se encuentren documentados y con su conformidad?			X		X		X		X			
¿Considera Ud. que la falta de registro del CCI en el SIAF genera demora en los pagos a los proveedores?			X		X		X		X			
		¿Se genera el pago dentro de los plazos establecidos por la Subgerencia de Tesorería?	X		X		X		X			


 Mg. CPC. Elio J. Sánchez Santisteban

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE 2 – CALIDAD DE SERVICIO
TÍTULO DE LA TESIS: La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	Fiabilidad	Atención correcta	El colaborador de la oficina de la Sub gerencia de Tesorería le brindan información adecuada sobre su pago.	X		X		X		X			
			La atención de los colaboradores de la sub gerencia de tesorería cumple con sus expectativas.	X		X		X		X			
		Compromiso laboral	Cree Ud. que los colaboradores de la sub gerencia de tesorería tienen interés por solucionar los problemas del usuario	X		X		X		X			
			Considera usted que el compromiso laboral de los servidores de la sub gerencia de tesorería es de calidad	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Amabilidad	El personal de la sub gerencia de tesorería de la Municipalidad es colaborativo	X		X		X		X			
			Considera Ud. que la atención brindada por el colaborador de la sub gerencia de tesorería es de calidad	X		X		X		X			
		Comunicación	El profesional que lo atendió, le explica con claridad su proceso de pago	X		X		X		X			
			Considera Ud. que el personal brinda el tiempo necesario para aclarar dudas o preguntas sobre sus trámites.	X		X		X		X			
	Empatía	Capacidad de entender al usuario	El personal le brinda una atención con calidez	X		X		X		X			
			El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa	X		X		X		X			
		Comprensión	El personal muestra atención en escuchar sus problemas	X		X		X		X			
			El trabajador que lo atendió expresa un lenguaje comprensible que Ud. puede atender	X		X		X		X			



Mg. CPC. Elio J. Sánchez Santisteban



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Seguridad de servicio	Confianza al personal	La atención que Ud. recibió cumplió con las necesidades y expectativas	X		X		X		X		
			La atención que le brinda el personal, cumple con los horarios establecidos dentro de la entidad	X		X		X		X		
		Confidencialidad	Considera que el personal inspira confianza y muestra disposición para atenderlo	X		X		X		X		
			El personal le muestra estar capacitado en su área para atender sus dudas	X		X		X		X		
	Elementos tangibles	Materiales de comunicación	Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicio son adecuados	X		X		X		X		
			Los equipos de la municipalidad son de apariencia moderna	X		X		X		X		


 Mg. CPC. Elio J. Sánchez Santisteban



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validez del cuestionario de la variable 1 – Ejecución presupuestal.

3. TESISTA:

Br.: Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre del 2022

 <hr/> <p>Mg. C.P.C Elvia Jesús Sánchez DNI 42734818</p>	
--	---



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la sub gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validez del cuestionario de la variable 2 – Calidad de servicio

3. TESISISTA:

Br.: Carolina Laura Agripina Chapoñan Santisteban

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre del 2022

 <hr/> <p>Mg. C.P.C Elvia Jesús Sánchez DNI 42734818</p>	
--	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SANCHEZ SANTISTEBAN**
Nombres **ELVIA JESUS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42734818**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **10/11/21**
Resolución/Acta **0684-2021-UCV**
Diploma **052-134527**
Fecha Matrícula **06/04/2020**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
16 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000989086

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 16/11/2022 08:36:08-0500



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

"Lambayeque, cuna del Primer Grito Libertario en el Norte del Perú".
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

CARGO



Lambayeque, 02 de noviembre 2022.

CARTA N° 0899-2022/MPL-GRH

Mg. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ.

Jefe de la Escuela de Post Grado Universidad Cesar Vallejos

Presente.

ASUNTO : AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION (tesis).

REF. :NOTA DE ENVIO N° 18336/2022-ATD.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo en nombre de la Gerencia que represento y por medio de la presente informar lo siguiente:

Que se **AUTORIZA** al señorita *Chapólan Santisteban Carolina Laura Agripina* estudiante del Programa de Maestría y Doctorado cursado en su representada, con la finalidad de desarrollar su trabajo de investigación PARA PROYECTO DE TESIS denominado *"La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería en la Municipalidad de Lambayeque"*, la misma que deberá contactarse con la CPC. *Deysi Margot Santisteban Damián*, responsable de la Sub Gerencia de Tesorería, quien le brindará las facilidades correspondientes.

Asimismo deberá comunicar a la señorita *Chapólan Santisteban Carolina Laura Agripina*, que al término de su trabajo de investigación deberá remitir informe a esta Gerencia.

Sin otro particular, me despido cordialmente.

Atentamente





RECIBIDO

C.c. Archivo.
B/CVS/lmgq

*Lambayeque, ciudad moderna,
limpia y segura!*

2015
Años de historia
27 de diciembre de 1828.

Calle Bolívar N° 400
(074) 281911
www.munilambayeque.gob.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHANDUVI CALDERON ROGER FERNANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "La ejecución presupuestal en la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tesorería en una municipalidad de Lambayeque", cuyo autor es CHAPOÑAN SANTISTEBAN CAROLINA LAURA AGRIPINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 15 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHANDUVI CALDERON ROGER FERNANDO DNI: 16486158 ORCID: 0000-0001-7023-0280	Firmado electrónicamente por: CCALDERONRG el 15-01-2023 09:51:16

Código documento Trilce: TRI - 0520495