



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martín de Porres - Lima

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

**AUTORA:**

Tania Estefani Ortega Fabian (ORCID: 0000-0003-4296-1566)

**ASESOR:**

Dr. Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**Dedicatoria:**

A mis padres Alejandro y Precila por su amor, paciencia y esfuerzo me permitieron llegar a cumplir un sueño más, inculcando en mí el respeto, responsabilidad, esfuerzo y valentía, porque Dios está siempre conmigo.

A mis hermanos Sali y Jhan que son mis compañeros y amigos de la vida, siempre están ahí brindándome amor y sabiduría, por cuidar de nuestros padres en estos años de mi ausencia.

A mis tías, que a pesar de la distancia siempre están pendientes de mí, con sus oraciones y consejos hicieron de mí una mejor persona, de una y otra forma me acompañan en mis sueños y metas.

Dios los bendiga grandemente a cada uno de ustedes y éxitos para todos

### **Agradecimiento:**

A Dios, por regalarme la vida y permitirme cumplir una de mis metas.

A la directora de la Unidad de Gestión Educativa Local 02, por el valioso apoyo brindado, para la recolección de información sobre la problemática que forma parte de esta investigación.

Al personal docente y administrativo del Centro de Educación Básica Especial San Martín de Porres

## **Página del jurado**

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Tania Estefani Ortega Fabian estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Logro de metas del programa presupuesta! 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martín de Porres - Lima.

en folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 02 de agosto de 2019



Tania Estefani Ortega Fabian

DNI: 47661926

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>13</b>
2.1. Tipo de investigación	14
2.2. Operacionalización	14
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Métodos de análisis de datos	17
2.5. Aspectos éticos	17
<b>III. Resultados</b>	<b>18</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>22</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>24</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>25</b>
<b>Referencias</b>	<b>26</b>
<b>Anexos</b>	<b>30</b>
Anexo 1	31
Anexo 2	33
Anexo 3	37
Anexo 4	41
Anexo 5	59
Anexo 6	60
Anexo 7	61
Anexo 8	63

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de las variables	15
Tabla 2: Distribución de muestreo censal	16
Tabla 3: Validez de contenido de los instrumentos	17
Tabla 4: Nivel de la variable 1	18
Tabla 5: Nivel de la variable 2	19
Tabla 6: Correlación de las variables	21
Tabla 7: Correlación entre la variable 2 y dimensiones de la variable 1	21

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de la variable 1	18
Figura 2: Nivel de la variable 2	19

## Resumen

La presente investigación titulada “Logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martin de Porres, tuvo como finalidad determinar si existe relación entre el nivel de logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo.

El tipo de investigación fue aplicada, el diseño de estudio utilizado fue de enfoque cuantitativo, de naturaleza no experimental con corte transversal, del nivel descriptivo correlacional; la población fue de 37 sujetos entre personal docente y personal administrativo quienes respondieron cuestionarios específicos para medir las dos variables, estos instrumentos fueron validados a través de juicios de expertos. Se concluyó que no existe relación entre el logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martin de Porres.

Según los resultados obtenidos del nivel de significancia  $p=0,265 < p=0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación, indica que no existe relación entre el logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio en el CEBE San Martín de Porres – Lima.

**Palabras claves:** logro de metas, calidad, servicio educativo.

## **Abstract**

The present research entitled “Achievement of goals of the 0106 budget program and the quality of the educational service at CEBE San Martin de Porres, was aimed at determining whether there is a relationship between the level of achievement of goals of the 0106 budget program and the quality of the educational service.

The type of research was applied, the study design used was quantitative, non-experimental with a cross-sectional approach, of the correlational descriptive level; the population was 37 subjects between teaching staff and administrative staff who answered specific questionnaires to measure the two variables, these instruments were validated through expert judgments. It was concluded that there is no relationship between the achievement of 0106 budget program goals and the quality of the educational service at CEBE San Martin de Porres.

According to the results obtained from the level of significance  $p = 0.265 < p = 0.05$  the null hypothesis is accepted and the research hypothesis is rejected, it indicates that there is no relationship between the achievement of 0106 budget program goals and the quality of service in the CEBE San Martín de Porres - Lima.

**Keywords:** achievement of goals, quality, educational service.

## **I. Introducción**

Se adopta relativamente a la lucha contra las discriminaciones, excluyendo a una persona o a un grupo de los diversos grados y tipos de enseñanza; restringiendo la educación. Así mismo la no discriminación, se hace presente en todos los sistemas educativos, uno de ellos fue en la convención de los Derecho del Niño.

UNESCO recomienda el impulso de la calidad educativa de manera integral e inclusiva, ya que se considera un derecho fundamental de las personas, por la cual los estados deben articular a su política las estrategias de desarrollo educativo sin ninguna distinción, en especial a los que poseen habilidades diferentes; deben de tener espacios para su desarrollo autónomo, así como para incursionar en cualquier espacio del campo laboral productivo.

Cuadros (2014) nos indica que, El MEF a través de la Unidad de Presupuesto, evalúa con anticipación el presupuesto otorgado por las diferentes entidades públicas, siendo prioritario la atención a la superestructura conformada por el sistema de salud, educación y fomento del empleo, para ello, estratégicamente cada Ministerio debe tipificar el gasto a realizar, de manera que la ejecución del presupuesto sea lo más óptimo y transparente posible para toda la comunidad, asignando recursos a los productos; para poder lograrlo es necesario el compromiso de las entidades públicas, así mismo cada institución pública cuenta con su (PEI) y POI donde nos permite identificar estrategias para el logro de objetivos en un determinado tiempo.

Ante ello, Milla (2005) señala que el Ministerio de Educación, impulsa la atención directa de los servicios educativos, a través de las Unidades Ejecutoras a nivel regional y local, para ello ha organizado programas, especificando el tipo de servicio, sistema de mantenimiento, sostenimiento en concordancia con la política de gastos del presupuesto nacional, de manera que se evite la adopción de créditos suplementarios, estableciendo con claridad la planificación operativa y considerando los elementos indispensables para la ejecución de un programa dentro de un tiempo determinado, alcanzando a cubrir las necesidades priorizadas como política de estado y de gobierno.

En ese sentido, la problemática se presenta en la atención educativa a los niños con el propósito de eliminar el analfabetismo, así como generar los espacios correspondientes para las personas inclusiva, dicho programa está dentro del sistema de desarrollo de programas Especiales denominado Programa Presupuestal 0106.

En el Sistema Educativo Peruano, se intentaron reformas y contrarreformas, con la intención de la optimización de la calidad del servicio educativo; donde la gestión pedagógica, se encamina al uso adecuado de los recursos, así como a implementar una currícula que logre satisfacer la necesidades e intereses de los estudiantes, con docentes capacitados, especializados y/o actualizados, donde la relación docente-estudiante tenga fluidez.

Dentro de este procedimiento, la problemática alcanza a la consolidación de la atención integrada por especialistas profesionales en psicología, sociología y tecnología, la misma que debe realizarse con colaboración comprometida de los padres de familia, del mismo modo la gestión debe contar con los insumos necesarios para el buen funcionamiento, sin embargo, existen deficiencias en la captación de los recursos humanos, así como es insuficiente de los profesionales para la atención de los estudiantes, así como para el seguimiento de los escolares cuando estos son trasladados a las instituciones regulares, otra de las deficiencias es la tardía dotación de medios y materiales tanto por el área de logística como por la forma de adquisición del sistema de contratación y adquisición con el estado, por ello, los proveedores entregan los requerimientos según el desembolso que realiza el área administrativa en función a la partida presupuestal; por lo que se pretendió responder a la pregunta, ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo que ofrece el CEBE San Martín de Porres – Lima?

Bermúdez (2015) examina el impacto de la introducción del presupuesto por resultados en la implementación del sistema de comunicación directa, organizacional y electrónica, como medio de mejoramiento de la gestión de los Municipios de Alto Talavera en Buenos Aires, este estudio analiza los componentes de uso de los especialistas del área de Imagen Institucional de los cinco Ayuntamientos direccionando el tiempo de ejecución del presupuesto, la transferencia de los sistemas, manejo y operatividad del sistema comunicacional y capacitación de los trabajadores para generar la información en tiempo real frente a los usuarios; concluyendo de que el método de presupuesto por resultados tiene alto impacto en la capacitación del personal, ya que estos medios hacen que se cumpla efectivamente el propósito de elevar las habilidades operativas, en base a los logros del proyecto ejecutado difundiendo los alcances y costos directos incurridos en la implementación, sin ampliar el presupuesto, por lo que se agilizo la forma de inversión y cumplimiento de planes en gestión de proyectos.

Palominos, Quezada, Osorio, Torres, & Lippi (2016) exhiben la satisfacción de los estudiantes con el servicio de formación educativa universitaria pública en Chile, elaborando un cuestionario de satisfacción de estudiantes, la percepción del servicio educativo estuvo basado a los factores que de una u otra manera afectan; llegando a obtener una satisfacción alta respecto al servicio prestado y un alto involucramiento del usuario en su proceso de aprendizaje, encontrando un bajo nivel de insatisfacción en el servicio administrativo, en la infraestructura, equipamiento, concluyendo la satisfacción del estudiante de una universidad pública, teniendo en cuenta los pocos niveles de insatisfacción se puede mejorar la prestación educativa.

Capelleras y Veciana (2004) evaluaron la calidad de los servicios prestados de una universidad privada en Argentina abarcando la percepción de los usuarios (docentes y estudiantes), para ello se adecuó la escala del modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems respecto al servicio universitario atendido, que abarca evaluaciones de aprendizaje, pronta adecuación de los programas y la efectividad de los procesos administrativos. El resultado identificó ocho dimensiones de las que se puede acceder para mejorar en la atención a lo que exhiben.

Vega, A., Casielles, R., & Martín (2015) en su artículo analizan la calidad de los servicios hoteleros en los establecimientos ubicados en zonas rurales, en la cual se mide la calidad del servicio basándonos a la razón de los turistas comparando sus expectativas sobre el servicio que van a percibir de las acciones desarrolladas por las empresas hoteleras, al respecto Álvarez (2015) el objetivo fundamental de este trabajo fue evaluar y mejorar la calidad que se percibió por parte de los servicios bancarios brindados con un enfoque hacia la mejora continua. Para dicha evaluación se utilizó herramientas de calidad y de gestión de procesos, en los resultados se corroboró las principales brechas que no cumplen con la satisfacción sobre la calidad del servicio percibido por los clientes, para ello proponen acciones que mejoren la calidad percibida.

Para Martínez (2018) el objetivo de la presente investigación fue evaluar la ejecución del presupuesto por resultado de la unidad ejecutora 406 Red de salud Ica, dicha investigación corresponde a un diseño no experimental.

Se concluye que el presupuesto por resultados se ha ido aplicando progresivamente como estrategia durante el periodo que comprende la investigación, sin embargo, no se realizó la ejecución en un 100%, ya que se contó con transferencias

presupuestales no programadas, modificaciones presupuestales y fallas en las programaciones del presupuesto. Soncco (2017) la investigación fue descriptiva, se utilizó el diseño correlacional, determinando que si hubo relación significativa entre clima organizacional y la implementación del presupuesto por resultados Cotrina (2017) concluye que el 54% de la gestión administrativa influye en la implementación del presupuesto por resultados según los trabajadores de ejecución presupuestaria del Minedu recomendando capacitaciones constantes sobre comunicación organizacional difundiendo las metas y objetivos que garanticen a desarrollar liderazgo y confianza, de igual forma investigar sobre gestiones administrativas y la correcta implementación de presupuesto por resultado.

Hoyos (2018) el objetivo fue determinar cómo se evidencia la eficacia de la ejecución presupuestal en relación de las metas del programa control y prevención del cáncer, obteniendo como resultado que la fuente de financiamiento cuyo promedio anual de recursos ordinarios es el 92.35 % y que solo el 7.05% proviene de Donaciones y Transferencias. Se determinó que existe una relación directa y significativa al 90 % de confianza, entre la ejecución presupuestal y las metas logradas año por año, en el tamizaje en mujeres para detección de cáncer de cuello uterino.

Benites (2019) el objetivo fue analizar las percepciones que tienen los alumnos de 4to y 5to año de educación secundaria del colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, acerca de la calidad del servicio educativo brindado por dicha institución. Se concluyó que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio educativo y esto se debe a que se sienten seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico, logrando satisfacer sus expectativas pero indican que tienen que seguir mejorando; y esto se debe a que en algún momento los alumnos han tenido una mala experiencia en la institución educativa.

Tasayco (2017) el objetivo es establecer los niveles de impacto de la aplicación de la metodología del PpR dentro de la gestión de la Región Callao en el año 2015, la principal conclusión establece existe alta incongruencia de gestión, ya que no existe un liderazgo fuerte, así como la capacidad de evaluación, no alcanza los niveles explícitos encontrándose alto nivel de desconocimiento de gestión, así como alta debilidad 21 en el manejo de la tecnología para establecer resultados concordantes con la necesidad de servicio de la población, así mismo Sánchez (2015) realizó la investigación sobre presupuesto por resultado y el programa de actualización en el marco presupuestal 090

llamado logros de aprendizaje, de diseño no experimental con corte transversal, aplicando los dos instrumentos de medición validados por criterios de jueces a un total de 60 personas, concluyendo que existe relación positiva entre el presupuesto por resultado y el nivel de programa de actualización en el marco presupuestal 090.

Cruces (2018) en su estudio realizado gestión presupuestal por resultados en el logro de metas alcanzadas del programa 0106 UGEL 01, concluye que el valor del chi-cuadrado es de 27,390 con dos grados de libertad y una significancia  $< 0.05$  rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna precisando la gestión presupuestal por resultados incide en el logro de metas alcanzadas del programa 0106.

Definiendo la primera variable según la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, el órgano rector y la más alta autoridad técnico normativa es la Dirección General de Presupuesto Público, el objetivo del presupuesto público es mantener una política responsable asegurando el uso eficiente de los recursos y fortalecer el proceso de descentralización. A través de los programas presupuestales como unidad de programación, y a la vez identificar, diseño y registro de dichos programas, para las instituciones públicas de los tres niveles de gobierno. El diseño de un PP sistematiza los productos que posibilitan el logro de resultados; identificando problemas que afecten a una determinada población y cuáles son sus causas, así como las alternativas de solución.

El Ministerio de Educación, (2017) a través del órgano de gestión es responsable del cumplimiento de los procedimientos de ejecución de los programas en base a los presupuestos destinados para tal fin en el presente año fiscal, por lo que insta al cumplimiento efectivo de las Metas Presupuestarias destinadas para su ejecución en cada Unidad ejecutora, mediante la Directiva N° 009-2009, establece que los planes y programas de carácter social y de desarrollo poblacional deben ser ejecutados dentro de los plazos de las metas fiscales, alineados con la política de gobierno frente a las metas y resultados. Iguñiz (2017) sostiene que los Programas educativos presentan distintas modalidades y niveles, siendo el gasto corriente el principal fundamento de las metas establecidas en cada P.P., lo que permite a los órganos de ejecución establecer los procesos de transferencia de fondos para el cumplimiento de las actividades previstas, con antelación de manera que sea efectivo los servicios educativos.

Por ello, de acuerdo a la Norma Técnica de gestión del Programa presupuestal N° 0106 tiene por finalidad el desarrollar acciones educativas bajo el enfoque de inclusión a

los niños y jóvenes con discapacidad en la educación, para ello prima el desarrollo de las habilidades operativas, comunicativas, y de relaciones interpersonales, considerando la particularidad de las demandas educativas, así como el desarrollo del entorno.

Personal Contratado, según el Minedu (2017) a través del área de recursos humanos, realiza la convocatoria, selección y evaluación del personal considerando los perfiles establecidos para desarrollar con alta competencia el servicio educativo, dentro de las instituciones que se concreta la política educativa para personas con discapacidad bajo el enfoque educativo de inclusividad, para ello, establece el equipo de atención y el vínculo que se concreta entre el estado y el servidor especializado para esta particularidad educativa. La versión teórica de Chiavenato (2006) quien indica que la gestión del talento humano debe realizarse estableciendo la finalidad o el propósito de atención, a razón de ello se debe estructurar los procedimientos de convocatoria, evaluación, selección, entrenamiento y formación continua a través del monitoreo directo para generar la especialización y contar con la disponibilidad para cumplir metas establecidas en la producción o servicio requerido por la organización.

Para el Minedu (2017) las especificaciones de contratación del personal se encuentra a cargo de las Área de Recursos Humanos de cada unidad ejecutora, estas acciones se llevan a cabo, mediante la aprobación del cuadro de horas de la Institución educativa, en la cual se prevé las metas de atención basadas en el número de horas de atención, número de estudiantes que requieren atención refrendado por la estadística de matrícula, tipo de servicio, en la cual se identifica los profesionales que deben intervenir, para la cual se establece las condiciones de cada institución que puede ser aprobado mediante su Plan Operativo Anual.

En este respecto, Salazar (200) en su texto manejo y formación del personal especializado para atender la educación inclusiva, indica que el sistema de atención a cargo de la UGEL, establece el perfil de los profesionales y personal técnico, administrativo y de apoyo que conforman el grupo de recursos humanos que debe atender la problemática dentro del servicio a estudiantes con discapacidad leve o moderada, para lo cual la currícula que se tiene debe ser adaptado a la realidad de cada estudiante y dependiendo la característica compleja de la discapacidad, donde es necesario la integración del familiar para reforzar la modificación de conductas. Una vez aprobado el Cuadro de Horas y establecido el Plan operativo, los costos que se incurre por gasto corriente, es decir todos los beneficios laborales, se encuentra dentro de las acciones

administrativas del área de personal, acción que se concreta con la descarga de los sueldos cada 30 días calendario dentro del cronograma establecidos por el Ministerio de Educación.

Contrato administrativo de servicio esta actividad se refiere a la contratación oportuna y pago del personal docente, no docente (terapista, psicólogo, intérprete de lengua de señas), directivo, administrativo y de servicio para la correcta atención de los estudiantes con discapacidad en centros educativos inclusivos públicos; con el propósito de asegurar la dotación oportuna de personal para la prestación de servicio adecuado. La unidad de Planificación y Presupuesto válida el coste de las plazas CAS, define el monto que se va a transferir a cada pliego y unidad ejecutora, autorizando la transferencia de partidas para financiar la contratación administrativa de servicios del personal de Educación Básica Especial en el marco del programa presupuestal 0106. Por consiguiente, la UGEL es responsable del proceso de contratación, teniendo en cuenta los dispositivos normativos vigentes. Respecto a las diversas modalidades de contratación, toda información del personal se registra en los módulos del sistema NEXUS.

*Contribuciones a ESSALUD C.A.S.* Las contribuciones es una obtención de beneficios derivados de actividades estatales, especializados como las prestaciones sociales, salud y otras actividades.

Respecto a las contribuciones, inicia de una relación jurídico-laboral que son recaudadas por SUNAT generando beneficios para el trabajador, como (ESSALUD) con la finalidad de otorgar prestaciones de prevención, recuperación a los asegurados, la (ONP) liquida y paga a los pensionistas del mismo modo orienta e informa a los asegurados para que puedan acceder a una pensión. Es salud, el seguro social de salud de personería jurídica adscrito al sector trabajo con autonomía administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable. Por lo tanto, la contribución a ESSALUD es la aportación que hace el empleador en beneficio de sus trabajadores, obligados a declarar y pagar por este concepto, en su totalidad de manera mensual, el equivalente es el 9% de la remuneración mensual de cada trabajador. .

**Locales con condiciones físicas adecuadas.** Sumarán (2015) señala que toda acto educativo debe estar sustentado por los componentes requeridos ya que ello garantiza la concreción de la política educativa, de ahí que es necesario establecer metas conjuntas participativas entre la sociedad civil y los actores directos de la educación, la tarea de formación integral a estudiantes requiere de la dosificación de recursos acordes a la

vinculación entre la formación de conocimiento y el desarrollo de sus capacidades, de esta manera se puede alcanzar una determinada competencia.

Para el Ministerio de Educación (2017) la concreción educativa están a cargo de los Directores de las instituciones, para la cual ellos son los responsables del mantenimiento preventivo donde debe acogerse a las cláusulas necesarias para la atención de los alumnos dentro de los Programas Educativos de PRITE y CEBE, dichas acciones se realizan a través de las instancias correspondientes, que permite el presupuesto del Programa Presupuestal 0106 que otorga una partida especial para el mantenimiento de la infraestructura, sin embargo no alcanza a la reestructuración de la infraestructura ya que está a cargo de otra instancia.

Cabe precisar que al respecto Salazar (2005) dentro de las acciones de gestión educativa articulada a la comunidad, la priorización de los fundamentos de la educación inclusiva, ha incidido en la preparación de la infraestructura, refaccionando pasadizos, ampliación de sistemas de tránsito, así como de modificación de los servicios higiénicos, para ello, se construyeron rampas y se realizaron remodelación de los ambientes.

En el diagnóstico realizado en el año 2013 por el área de Infraestructura Educativa del Minedu, se dictaminó la insuficiencia del presupuesto para adecuar todos los ambientes de la institución para la atención oportuna y adecuada de los estudiantes con discapacidad y atención a la primera infancia, por lo que aún es una tarea pendiente del sistema educativo.

El Minedu (2017) menciona que el Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) en base al censo escolar 2016 determinó que solo el 25% de los locales educativos para el desarrollo escolar de estudiantes con discapacidad contaban con todos los perfiles acordes a un buen servicio, mientras que el 35% requería remodelación de la infraestructura y el 40% no cuenta con la idoneidad para la atención y requiere de un presupuesto para la elaboración del Proyecto de Inversión Pública. Cárdenas (2016) en el Foro de Desarrollo Económico se presentaron los resultados del Censo escolar 2016 en la cual se requería un Presupuesto de 1,250 millones de dólares para reestructurar toda la infraestructura educativa dentro del proceso de los programas de atención a la educación inclusiva a nivel nacional, ya que solo en la capital peruana el 25% de las instituciones cuenta con el perfil adecuado para el desarrollo escolar.

Familias involucradas en el proceso educativo El Minedu (2017) dentro de las

especificaciones técnicas de ejecución del Programa Presupuestal 0106 tiene como prioridad la integración del padre de familia en los procesos educativos formativos de los estudiantes con discapacidad, así como de los niños de la primera infancia, se considera que los aspectos de relaciones deben ser articulados a la vida diaria, así como del fomento y afianzamiento de las relaciones interpersonales, por ello, especificando los tres modelos de atención se requiere el impulso del Programa Presupuestal 0106.

Cáceres, Alva y Alfageme (2018) indican que la concreción del Programa Presupuestal 0106 está a cargo del Minedu, siendo su prioridad la atención articulada de la familia para superar las limitaciones encontradas en el servicio educativo de educación básica y técnico productivo de los estudiantes con discapacidad que requieren ser parte del sistema de educación inclusiva entre los 3 y 29 años de edad, en la cual se brinda la atención a estudiantes con distintas discapacidades.

Para el Minedu (2017) una de las competencias de gestión dentro del Programa Presupuestal 0106, es el reconocimiento y registro de los familiares de dichos estudiantes dentro de los centros de educación básica especial (CEBE) dedicado a la preparación para las actividades laborales dentro y fuera del hogar, para ello el profesional de SAANEE es el encargado de registrar, capacitar en el aspecto emocional y de relaciones interpersonales de manera que el trabajo mancomunado facilite la rápida integración al mundo laboral de los estudiantes con discapacidad.

Ante ello, los responsables de la conducción de estos Programas deben registrar la vinculación de los padres, ya que también repercute en la ejecución del presupuesto en la asignación de la carga de horas de labor del personal que desarrolla acciones educativas en esta modalidad educativa. En este respecto cabe precisar que Cáceres, Alva y Alfageme (2018) señala que los datos estadísticos, así como los aportes del Censo escolar, permite la incorporación de los servicios de salud, para la formación de conocimientos de prevención sobre los riesgos de adquisición de la discapacidad, así como de dar a conocer los alcances e importancia social del desarrollo educacional a todos los estudiantes con dificultades que no son considerados para el sistema educativo regular.

La responsabilidad de los seminarios y talleres inicia por la DRE son quienes orientan a la UGEL para que puedan hacer su programación y formulación del presupuesto para asegurar la adquisición y distribución de los materiales para los talleres de familias, como también supervisa las acciones que se viene desarrollando. El trabajo de la UGEL es consolidar, analizar y remitir el requerimiento de los materiales para

viabilizar la ejecución del plan de talleres de familias. SAANEE es quien elabora y remite el plan de talleres de familias en el primer trimestre a la UGEL y este debe contener objetivos, metas de atención, actividades, cronograma, resultados.

Senlle & Gutiérrez (2005) la calidad no es un logro limitado, es un camino implantado en todas las organizaciones, mejorando diariamente haciendo las cosas bien y poder obtener resultados positivos y mejoras constantemente. Las personas como directivos, docentes, administrativos, técnicos; son los que realizan la calidad es un cambio donde se busca lograr la eficacia y la eficiencia del acto educativo, aplicando nuevos modelos de organización, planificación y estrategia para lograr los objetivos plasmados incorporando un sistema de gestión que permita simplificar procesos, eliminar fallos y errores, siendo eficaz y eficiente en la formación de las personas que integren la sociedad del futuro extendiendo en los estudiantes las competencias técnicas, de conocimientos y habilidades específicas para constituir en ellos el mundo laboral en la sociedad.

Tumino & Poitevin (2014) el interés por la calidad se enfocó en los productos y luego se hizo extensiva a los servicios, incluyendo al ámbito educativo, por consiguiente, se convirtió en un factor competitivo estratégico.

Los clientes forman imágenes en su mente sobre las especificaciones que la empresa brinda, de igual forma debe estar respaldada por una estructura y gestión organizacional, a fin de que se cree una filosofía de servicio y que el cliente supere sus expectativas. Samuel, M. & Stanescu (2015) la perspectiva del cliente es de gran utilidad e importancia en estas evaluaciones, basados en indicadores externos.

El modelo *Service Quality* es considerado un referente importante en recientes investigaciones de los diversos tipos de servicios que se puedan brindar. Mañas, Giménez, Muyor, Martínez & Moliner (2008) explican la competitividad y la viabilidad de las organizaciones, del mismo modo la importancia de las experiencias positivas de las personas que adquieren el producto o servicio. A través de la satisfacción que es capaz de generar, influir la lealtad de los usuarios y la prosperidad económica de las organizaciones, obteniendo dicha satisfacción por parte del usuario. El interés principal es conocer los elementos de la calidad para así llegar a conseguir una evaluación positiva del servicio por parte del usuario.

Se considera un elemento tangible las apariencias de las instalaciones físicas (el estado de los locales donde se realiza el servicio), personal (aspecto físico del personal como su vestimenta, el olor), equipo (implementos o materiales modernos) son aspectos físicos que el cliente o usuario percibe de una determinada organización. Muro & Santana & Garcia (2012) que un interfaz tangible proporciona al usuario un ambiente familiar quiere decir que interactúan con información digital a cerca de los ambientes.

La confiabilidad es la habilidad que se desarrolla en el servicio tal cual se pactó desarrollando el servicio acertadamente, aprovechando material, tiempo y realizándolo de la mejor forma posible de manera que dejen en el usuario una imagen de confianza.

En base a la velocidad de respuesta debe de existir disposición inmediata para poder atender a los clientes y brindar un pronto servicio sin mayor espera y siendo programados en un determinado tiempo, mantener contentos a los clientes es la clave secreta para poder retenerlos y mantenerlos contentos por los servicios prestados. El no poder cumplir con los plazos puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa los incentivamos a buscar otras entidades que le brinden un mejor servicio.

Ester (2018) aseguramiento implica el conocimiento, habilidad y cortesía de los empleados para inspirar confianza, el atender con buen trato y buenos modales, que sean competentes mostrando conocimiento al momento de brindar el servicio.

Empatía es proveer cuidado y atención personalizada a los usuarios, las personas empáticas tienen más posibilidades de obtener ofertas de empleos siendo las competencias más demandadas en las ofertas de empleo. Son muy pocos las personas que verdaderamente no sientan empatía. El ser humano cuenta con esta cualidad por naturaleza.

La investigación se justifica por la importancia de la calidad educativa que se debe brindar a los alumnos con habilidades especiales y que actualmente no cuentan con los materiales suficientes ni con profesionales especializados en sus centros educativos.

Este trabajo contribuye con el detallar aspectos académicos y administrativos del CEBE y del proceso de aplicación de programa presupuestal en mención y por ende de la calidad y la eficiencia del uso de los recursos públicos. En esta misma línea, el trabajo pretende contribuir a mejorar la calidad educativa que brinda esta IE, permitiendo reformular las acciones de programación de atención y desarrollo educativo, asignando

por partidas presupuestarias que se otorgan a los diferentes niveles de ejecución; por tanto la información de esta investigación puede contribuir a dar solución de la problemática relacionada a la calidad del servicio educacional. Metodológicamente, en este estudio se empleó dos instrumentos específicos de recolección de información, validados y confiables que pueden ser utilizados en investigaciones tipo.

Consecuentemente a esto, se planteó como objetivo general, el determinar si existía relación entre el nivel de logro del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo que ofrece el CEBE San Martín de Porres – Lima; manteniendo como objetivos específicos, el determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y lo logrado con la aplicación del programa presupuestal 0106 en cuanto al personal contratado, los locales con condiciones físicas adecuadas y la cantidad de familias involucradas en el proceso educativo el CEBE San Martín de Porres – Lima.

La hipótesis general de esta investigación se definió como:

Existe relación entre el programa presupuestal 106 y la calidad del servicio educativo que ofrece el CEBE San Martín de Porres – Lima.

Las hipótesis específicas fueron:

Existe relación entre la calidad del servicio educativo y el personal contratado en el CEBE San Martín de Porres - Lima

Existe relación entre la calidad del servicio educativo y los locales con condiciones físicas adecuadas en el CEBE San Martín de Porres – Lima

Existe relación entre la calidad del servicio educativo y las familias involucradas en el proceso educativo del CEBE San Martín de Porres - Lima

## II. Método

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, ya que la intención del investigador es poder aportar elementos e información que permitan la comprensión de fenómenos similares en realidades diferentes; al respecto Salamanca (2015) la base de la inducción es la suposición, una de las formas más simples de inducción ocurre con la ayuda de encuestas de las cuales se obtienen las respuestas por unas muestras.

La investigación fue aplicada, porque pretende contribuir con la solución del problema, al respecto Lozada (2014) la investigación aplicada genera conocimiento a los problemas de la sociedad. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos ocupando un de enlace entre la teoría y el producto. Está diseñada con un enfoque cuantitativo porque se contrasta las hipótesis planteadas en tratamiento estadístico, se instruyó con la caracterización de la problemática del logro de metas y la calidad del servicio del CEBE San Martín de Porres, seguidamente se plantea los objetivos y las posibles soluciones, según Ñaupas (2014) el enfoque cuantitativo recolecta datos y análisis para poder brindar respuesta a las preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico.

Al igual que durante el proceso de obtención y análisis de información; en este sentido, los estudios descriptivos – correlacionales Yuri & Urbano (2006) afirma que buscan especificar las propiedades, perfil de personas y características de grupos, comunidades que se sometan a un análisis con el propósito de conocer la relación que existe entre ambas variables en un contexto particular, es de corte transversal Hernández (2014) porque solo se recolectara datos de un solo momento.

El diseño del presente estudio es de naturaleza no experimental Hernández y Baptista (2014) son no experimental porque no hay manipulación de variables quiere decir que no se implementara ningún plan de acción en campo, no realizamos modificar de modo de intención la variable independiente para observar su resultado sobre otras variables. El presente estudio fue desarrollado sin alterar la variable del estudio, los sujetos encuestados apreciaron con total libertad la apreciación de cada variable.

## **2.1 Variables y operacionalización**

Logro de metas del programa presupuestal se define como las normas, procesos, principios, instrumentos, procedimientos y técnicas son conjuntos del Sistema Nacional de Presupuesto Público que nos conducen en el proceso presupuestario de las diversas entidades públicas del Perú. El programa presupuestal tiene como propósito el logro de resultados favorables y objetivos estratégicos para una determinada población, los programas presupuestales cuentan con productos que están diseñados a las prioridades que correspondan ya que estas se vinculan con los resultados. Y operacionalmente se busca conocer la calidad del servicio que brinda el CEBE San Martín de Porres midiendo sus dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía, mediante la aplicación de instrumento.

Calidad del servicio educativo, puede conceptuarse como una característica que diferencia a las personas, bienes y servicios. Es empleada en cuanto se le añade algún valor agregado en el momento de brindar un servicio por parte del centro educativo; también es lograr la satisfacción del usuario, detectando errores que se puedan presentar y poder darles solución a la brevedad posible. Operacionalmente se pretende conocer su el logro de metas del programa presupuestal 0106, midiendo en consecuencia sus dimensiones como el personal contratado, entrega oportuna de materiales educativos y las familias involucradas en el proceso educativo mediante la cual también se aplicó el instrumento.

Tabla N° 01

*Operacionalización de las variables Logro de metas del programa presupuestal 0106 y Calidad del servicio educativo*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rango</b>
Logro de metas del programa presupuestal 0106	Personal contratado	Contrato administrativo de servicio	Ordinal	Alto: 20 - 46 Medio: 47 - 73 Bajo: 74 - 100
		Contribuciones a Essalud CAS		
	Locales con condiciones físicas adecuadas	Papelería en general, útiles y materiales de oficina		
		Aseo, limpieza y tocador		
		Servicio de energía eléctrica		
	Familias involucradas en el proceso educativo	Material didáctico, accesorios y útiles de enseñanza		
		Seminarios, talleres y similares organizados por la institución		
	Calidad del servicio educativo	Tangibles		
Persona				
Objeto				
Confiability		Eficiencia		
		Eficacia		
Velocidad de respuesta		Espera		
		Duración		
Aseguramiento		Cortesía		
		Competencia		
Empatía		Personalización		

## 2.2 Población, muestra y muestreo

Según Ventura (2017) la población es un conjunto que comprende características que se quiere indagar, existe un carácter inductivo entre la población y la muestra

La muestra definida por López (2004) es la parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, es una parte representativa de la población.

Para la presente investigación la población fue igual que la muestra, por lo tanto fue un muestreo censal que estuvo compuesta por 37 sujetos entre el personal docente y administrativo del CEBE San Martín de Porres.

Tabla 02.

*Distribución de muestreo censal*

	<b>Cantidad</b>
1° Personal docente del CEBE San Martín de Porres	29
2° Responsables de gestión (Directivos y Coordinadores) del CEBE San Martín de Porres	8
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

## 2.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tamayo y Tamayo (2008), que argumenta que las encuestas son métodos de investigación y recopilación de datos para poder obtener información con la finalidad de evitar opiniones sesgadas que pudieran interferir en el resultado de la investigación o del estudio. En lo que respecta a la instrumentación, se confeccionaron (o adaptaron) dos fichas de encuesta (o cuestionarios), adecuándolas a las especificaciones de la investigación y teniendo en cuenta los indicadores de las variables de los problemas.

Ambos instrumentos fueron validados por “Juicio de expertos”; procedimiento que, según Tamayo y Tamayo (1998) consiste en determinar cualitativa y/o cuantitativamente un dato, así mismo Balestrini (1997) plantea: Definiendo y diseñando los instrumentos procedemos a verificar si realmente mide la variable que se quiere medir, sometidos a prueba, cuyo propósito es establecer los propósitos en relación al problema investigado.

Tabla 3.

*Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos Logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo*

Nombre y apellidos del experto	Especialidad	Grado académico	Dictamen
Antonio Lip Licham	Metodólogo	Doctor	Aplicable
Jesús Padilla Caballero	Metodólogo	Doctor	Aplicable
Edwin Martínez López	Metodólogo	Doctor	Aplicable

*Los formatos de validación por juicio de expertos se encuentran en el ANEXO 4*

#### **2.4 Métodos de análisis de datos**

Los resultados descriptivos, se presentaron en tablas y figuras, relacionados al porcentaje de las variables y sus dimensiones; en base a lo cual se procedió a su e interpretación.

Para la contrastación de las hipótesis, se empleó el estadístico Rho de Spearman.

En ambos casos se hizo uso del software SPSS versión 21.

#### **2.5 Aspectos éticos**

En esta investigación se consigna la autoría de todos los libros, revistas que fueron consultadas para la elaboración del marco teórico, respetando las condiciones de los datos básicos, en la cual se tendrá cuidado con la difusión de los datos personales de los participantes.

### III. Resultados

Tabla 04.

*Nivel de la variable Logro de metas del programa presupuestal 0106 y sus dimensiones*

	Logro de metas del programa presupuestal 0106	Personal contratado	Locales con condiciones físicas adecuadas	Familias involucradas en proceso educativo
Nivel	%	%	%	%
Alto	91.9	86.5	89.2	86.5
Medio	8.6	13.5	10.8	13.5

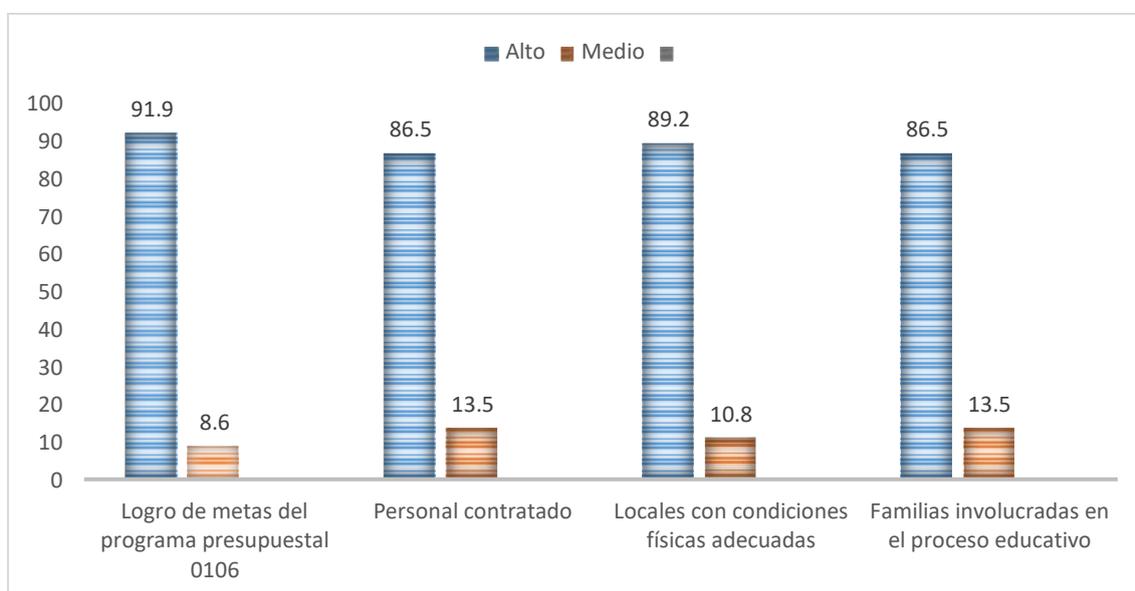


Figura 1. *Nivel de la variable Logro de metas del programa presupuestal 0106 y sus dimensiones.*

En la figura 1 y tabla 5, se puede observar que la mayoría de los encuestados (91.9%) considera que el logro de las metas de programa se alcanzan como estaba proyectado. También consideran que el 86.5% del personal contratado, el 89.2% de los locales con condiciones físicas adecuadas y el 86.5% de las familias se involucran en el proceso educativo, por tanto concuerdan en considerar que el programa alcanza un alto nivel de logro de metas.

Tabla 05.

*Nivel de la variable Calidad del servicio educativo y sus dimensiones*

	Calidad del servicio educativo	Tangibles	Confiabilidad	Velocidad de respuesta	Aseguramiento	Empatía
Nivel	%	%	%	%	%	%
Alto	81.1	59.5	70.3	67.6	64.9	91.9
Medio	18.9	40.5	29.7	32.4	35.1	8.1

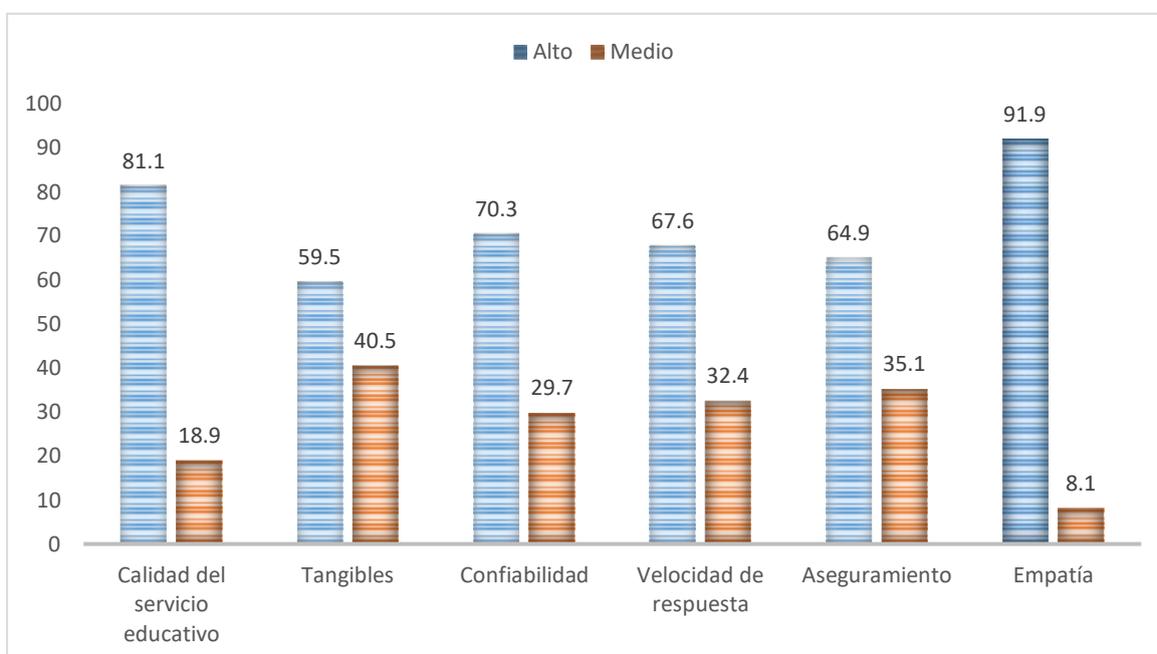


Figura 2. *Calidad del servicio educativo y sus dimensiones.*

En la figura 2 y tabla 6, se puede observar que el 81.1% considera que la calidad del servicio educativo recibido es alta. En cuanto a sus dimensiones, los encuestados perciben que el nivel de tangibilidad es alto en un 59.5%, el de confiabilidad, es alto en un 70.3%, el de velocidad de respuesta, es alto en un 67.6%, el nivel de aseguramiento es alto en un 64,9% y el de empatía, también es alto en un 91.9%. es notable que ninguno considera que la calidad del servicio y sus dimensiones sean bajas.

## Prueba de hipótesis

### i. Regla de decisión

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada “p” es menor que  $\alpha = 0.05$

Aceptar la  $H_0$  cuando la significación observada “p” es mayor que  $\alpha = 0.05$

### ii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , correspondiente a un nivel de confiabilidad del 95%.

## Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación entre el logro de metas del programa presupuestal y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martín de Porres.

$H_1$ : Si existe relación entre el logro de metas del programa presupuestal y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martín de Porres.

Tabla 6.

*Correlación entre Logro de metas del programa presupuestal 0106 y Calidad del servicio educativo*

			Logro de metas del programa 0106	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Logro de metas del programa presupuestal 0106	Coefficiente de correlación	1,000	0,188
		Sig. (bilateral)	.	0,265
		N	37	37
	Calidad del servicio educativo	Coefficiente de correlación	0,188	1,000
		Sig. (bilateral)	0,265	.
		N	37	37

En la tabla 6, se evidencia que existe una correlación muy baja, siendo su coeficiente cercano a 0, por lo tanto, el logro de metas no necesariamente varía en relación a la calidad del servicio educativo del programa presupuestal 0106. El nivel de significancia encontrado es de 0,265 es mayor que 0,05 lo que conlleva a aceptar la hipótesis nula, por tanto no existe correlación entre el logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio en el CEBE San Martín de Porres – Lima.

## Hipótesis específicas

Tabla 7.

*Correlación entre Calidad de servicio y las dimensiones de la variable Logro de metas del programa presupuestal 0106*

			Personal contratado	Locales con condiciones físicas adecuadas	Familias involucradas en el proceso educativo
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	0,343	0,158	0,166
		Sig. (bilateral)	0,037	0,349	0,327
		N	37	37	37

En la tabla 7 se evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la calidad del servicio educativo y el personal contratado, asimismo, con locales con condiciones físicas adecuadas y las familias involucradas en el proceso educativo, siendo la correlación más significativa con el personal contratado que labora en el programa presupuestal 0106.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se puede afirmar que al ser el valor de significancia de 0,037 y menor que el valor de significancia teórica ( $\alpha=0.05$ ), se acepta la hipótesis alterna; por consiguiente existe relación entre la calidad del servicio educativo y el personal contratado en el CEBE San Martín de Porres.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se observa el valor significativo del coeficiente de correlación de Spearman ( $\text{sig}=0,349$ ) es más alto que el valor de significancia teórica  $\alpha=0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula; esto significa que no existe relación entre la calidad del servicio educativo y locales con condiciones físicas adecuadas del CEBE San Martín de Porres.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se nota que el valor significativo es de 0,327, y al ser más alto que el valor de significancia teórica  $\alpha=0.05$ , se acepta la hipótesis nula; entonces se puede afirmar que no existe relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de familias involucradas en el proceso educativo.

#### **IV. Discusión**

El presente estudio aborda una problemática acerca del programa presupuestal 0106 el cual estuvo destinado al cumplimiento del servicio educativo para estudiantes con distintas discapacidades, analizamos aportes del enfoque presupuestario.

De acuerdo a los resultados contrastados de la hipótesis general se puede observar que no existe relación entre el logro de metas del programa presupuestal y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martín de Porres, con una correlación de Rho de Spearman que adquiere un 0,265. Así mismo se relaciona con el estudio realizado por Martínez (2018) quien concluye que el presupuesto por resultado se ha aplicado progresivamente como estrategia ya que no se realizó la ejecución total debido a las fallas en las programaciones del presupuesto, de lo contrario Sánchez (2015) llega a la conclusión de que existe relación positiva entre el presupuesto por resultado y el nivel de programa de actualización en el marco presupuestal 090, de diseño no experimental con corte transversal, del mismo modo, la conclusión de Cruces (2018) es comparativo ya que se rechaza la hipótesis nula, determinando que la gestión presupuestal por resultados incide significativamente en el Logro de metas alcanzadas del Programa 0106 de la UGEL 01.

En cuanto a la hipótesis específica primera, los resultados permitieron aceptar que existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el personal contratado con el valor de  $p=0.037$  lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05, Gento (2010) afirmó que la fiabilidad, referido a cautelar que las condiciones del servicio se ajusten a los que la entidad ha ofrecido, de manera que dejen en el usuario una imagen de confianza y seguridad.

En cuanto a la hipótesis específica segunda, los resultados permitieron rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, por lo tanto no existe relación entre la calidad del servicio educativo y los locales con condiciones físicas al encontrarse que el valor de  $p=0.349$  lo cual es mayor al nivel de significancia de 0.05, Benites (2019) concluyó que el 82% de la población califica como buena la calidad del servicio educativo y esto se debe a que se sienten seguros en sus aulas, la misma educación impartida en clase contribuye a su desarrollo académico, logrando satisfacer sus expectativas pero indican que tienen que seguir mejorando.

En cuanto a la hipótesis específica tercera los resultados permitieron rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula ya que no existe relación entre la calidad del servicio educativo y las familias involucradas en el proceso educativo al encontrarse que el valor  $p= 0327$  lo cual es mayor al nivel de significancia de 0,05 Cotrina (2017) concluye que el 54% de la gestión administrativa influye en la implementación del presupuesto.

## V. Conclusiones

Primero. Según los resultados obtenidos del nivel de significancia  $p=0,265 > p=0,05$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación, siendo, que no existe correlación entre el logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio en el CEBE San Martín de Porres – Lima.

Segundo. En conclusión, se observa el valor significativo (sig=0,037) es menos que el valor de significancia teórica  $\alpha=0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna; por consiguiente, significa que existe relación entre la calidad del servicio educativo y el personal contratado en el CEBE San Martin de Porres.

Tercero. Al mismo tiempo se observa el valor significativo (sig=0,349) es más que el valor de significancia teórica  $\alpha=0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna; por esta razón significa que no existe relación entre la calidad del servicio educativo y locales con condiciones físicas adecuadas del CEBE San Martin de Porres.

Cuarto. En conclusión, se observa el valor significativo del coeficiente de correlación de Spearman (sig=0,327) es más que el valor de significancia teórica  $\alpha=0.05$ , de tal manera se acepta la hipótesis nula rechazando la hipótesis alterna; entonces resulta que no existe relación entre la calidad del servicio educativo y familias involucradas en el proceso educativo.

## **VI. Recomendaciones**

- Primero. Para esta investigación se recomienda ampliar los estudios de las variables ya que son muy amplios.
- Segundo. En este estudio no existe relación entre las variables logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo, lo cual se comprobó con el estadístico de Rho de Spearman 0.265, precisando que no existe correlación; por lo tanto, se rechaza la hipótesis general. Los resultados mostraron un predominio de nivel de logro de metas del programa presupuestal 0106 alto con un 91.9% y un nivel de calidad del servicio educativo alto con el 81.1%.
- Tercero. En este estudio existe una relación estadística entre ambas variables la calidad del servicio educativo y el personal contratado. El CEBE San Martín de Porres es uno de los más grandes y con mayor población estudiantil inclusiva a nivel Lima Metropolitana para que brinde una óptima calidad de servicios educativos, así como una buena atención por parte del personal administrativo en beneficio del usuario (estudiantes), por lo tanto, se le sugiere realizar los procedimientos de contratación de manera oportuna antes de que inicie el año escolar.
- Cuarto. Si bien es cierto cuentan con un establecimiento casi adecuado, pero se recomienda que amplíen y adiciones sus aulas de clase, porque cuentan con una muy buena demanda de estudiantes. Otro aspecto importante es que se realice la distribución de materiales educativos, de aseo y limpieza oportunamente.
- Quinto. Se aconseja a los responsables del programa presupuestal 0106 el involucramiento de los padres de familia a los talleres que se brinden.

## Referencias

- Hoyos Arista, D. M. (2018). *Ejecución presupuestal y su relación con las metas del programa control y prevención del cáncer del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, 2011-2017* (Tesis para obtener el grado académico de magister en Gestión Pública) Universidad San Martín de Porres 2018
- Luna Soto, G. (2018). *Gestión presupuestal por resultados y logro de metas alcanzados por el gobierno regional Puno en el ejercicio presupuestal 2014*.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.
- Vega, A. V. R., Casielles, R. V., & Martín, A. M. D. (2015). *La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural*. *Papers de Turisme*, (19), 17 – 33.
- Sánchez (2015). *Presupuesto por Resultados y el programa de actualización en el marco presupuestal 090 logros de aprendizaje en el MINEDU 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Palominos-Belmar, P. I., Quezada-Llanca, L. E., Osorio-Rubio, C. A., Torres-Ortega, J. A., & Lippi-Valenzuela, L. M. (2016). *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*. *Revista iberoamericana de educación superior*, 7(18), 130-142.
- Fayos T., M. González-Gallarza, D. Servera y F. Arteaga (2011), “Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades”, en *Revista de Investigación en Educación*, vol. 2, núm. 9, pp. 133-152, España.
- Capelleras, J.L. y Veciana, J.M. (2004). *Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida*. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 13, 55-72.
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*.

- REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(2), 63-84.
- Samuel, M. T., & Stanescu, C. L. V. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Compendium, 18(35), 57-76.
- Álvarez, R. G. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 25(1), 4.
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.
- Mañas Rodríguez, M., & Giménez Guerrero, G., & Muyor Rodríguez, J., & Martínez Tur, V., & Moliner Cantos, C. (2008). *Los tangibles como predictores de la satisfacción del usuario en servicios deportivos*. Psicothema, 20 (2), 243-248.
- López, Pedro Luis. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 23 de julio de 2019, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Ventura-León, José Luis, *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Revista Cubana de Salud Pública 2017, 43 (octubre-diciembre): [Fecha de consulta: 25 de julio de 2019]
- Héctor Villegas; *Curso de Finanzas, Derecho Tributario y Financiero*. Tomo I - Buenos Aires.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2017). *Guía básica del sistema nacional de presupuesto público*. Recuperado de <https://goo.gl/vdgDL3>
- Ministerio de Educación (2014). *Contenidos Mínimos de un Programa Presupuestal*. Programa Presupuestal 0106-2016.

- Valderrama M. S. (2015). *Pasos para elaborar proyecto de investigación científica*. Lima. Editorial San Marcos.
- Cáceres, M., Alva, T., y Alfageme, P. (2018) *Concreción del Programa Presupuestal 0106*. Lima: Fondo editorial del Ministerio de Educación.
- Cuadros, L. (2014). *El presupuesto por Resultados*. Un intercambio Innovativo de Gestión Pública. Disponible en: [www.CIPCA](http://www.CIPCA), recogido el 30.11.18.
- Iguñiz, L. (2017). *Justificación y Limitaciones de la Investigación*. Recuperado de: <http://manuelgalan.google-academico.com/2010/02/justificacion-y-limitaciones-en-la.html> Peruana Los Andes. Perú.
- Ministerio de Educación, (2013). *El Presupuesto Participativo en el Perú: Lecciones aprendidas y desafíos*. Documento de Trabajo. Lima, junio 2013.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2015). *Lineamientos basados en las estrategias de política gubernamental*. Directiva 0001-2015-EF/50.01
- Resolución Ministerial N° 437 – 2017 promulgada el 26 de Julio del 2017 amparado en los lineamientos del numeral 71,2 en el artículo 71 del Texto único Ordenado de la ley 28411, Ley general del Sistema Nacional de Presupuesto aprobado mediante la emisión del Decreto Supremo N° 304-2012 EF, menciona que todo presupuesto debe ser articulado a la gestión de los Planes Operativos de las Instituciones
- Unesco (2015). *Educación, descentralización y las relaciones en América Latina*. Documentos de investigación en políticas N° 3453. Washinotng D.C.: The Word Bank.
- Unesco (2015). *Futuro de la educación después del 2015*. Recuperado de [http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-all/single-view/news/the\\_future\\_of\\_education\\_beyond\\_2015/](http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-all/single-view/news/the_future_of_education_beyond_2015/)

Bernal, T.C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera Edición ed.). (E.O. Palma, ed.) Colombia, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda. Obtenido de <https://tecnologicosucreinvestigacion.files.wordpress.com/2016/03/metodologia-de-la-investigacion-3edi-bernal.pdf>

Álvarez Rodríguez, K., & Corac Quispe K. (2015) *Marketing Relacional y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa Privada “Jesús en Mi Rey” Villa el Salvador – 2014* (tesis para obtener el título de Licenciado en Administración) Universidad Autónoma del Perú – Lima.

Ríos Josep y Ricard Santomá (2008). Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. Management & Empresa, Revista *electrónica de la Universidad de Barcelona, España*. Fuente: [www.ub.es/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf](http://www.ub.es/empresariales/ec/pdfs/18023-ESP-Calidad.pdf)

González Gerardo, Julio Torres, Andres Miguel e Iris Ruiz (2013). *Evaluación de la calidad del servicio de hospedaje a través del modelo SERVQUAL*. Congreso Internacional de Investigación. Vol. 5. No 3. Chiapas, México. pp.604-609. Fuente: [www.e-bookspdf.org/download/servqual-modelo-de-encuesta.html](http://www.e-bookspdf.org/download/servqual-modelo-de-encuesta.html)

Martínez Rizo, F. (2009). *La evaluación de la calidad de los sistemas educativos: propuesta de un modelo, en Avances y desafíos en la evaluación educativa*. Madrid: Santillana.

## **ANEXOS**

## Anexo 1.

<b>Matriz de consistência</b>							
<b>Título: LOGRO DE METAS DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL 0106 Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</b>							
<b>Autor: TANIA ESTEFANI ORTEGA FABIAN</b>							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>Cuál es la relación entre el logro de las metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y el personal contratado en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y los locales con condiciones físicas adecuadas en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo y las familias involucradas en el proceso educativo en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y el personal contratado en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y los locales con condiciones físicas adecuadas en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo y las familias involucradas en el proceso educativo del CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre el logro de metas programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la calidad del servicio educativo y el personal contratado en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p>Existe relación entre la calidad del servicio educativo y locales con condiciones físicas adecuadas en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p> <p>Existe relación entre la calidad del servicio educativo y las familias involucradas en el proceso educativo del CEBE SAN MARTIN DE PORRES - LIMA</p>	<b>Variable 1: LOGRO DE METAS DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL 0106</b>				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personal contratado</li> <li>○ Locales con condiciones físicas adecuadas</li> <li>○ Familias involucradas en el proceso educativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contrato administrativo de servicio</li> <li>○ Contribuciones a salud de C.A.S.</li> <li>○ Papelería en general, útiles y materiales de oficina</li> <li>○ Aseo, limpieza y tocador.</li> <li>○ Servicio de suministro y energía eléctrica.</li> <li>○ Material didáctico, accesorios y útiles de enseñanza</li> <li>○ Otros gastos</li> <li>○ Seminarios, talleres y similares organizados por la institución.</li> </ul>	<p>1 - 5</p> <p>6 - 14</p> <p>15 - 20</p>	<p>Escala ordinal</p> <p>5 completamente de acuerdo</p> <p>4 de acuerdo</p> <p>3 ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>2 en desacuerdo</p> <p>1 completamente en desacuerdo</p>	<p><b>Bajo:</b> [20 - 46]</p> <p><b>Medio:</b> [47 - 73]</p> <p><b>Alto:</b> [74 - 100]</p>

			<b>Variable 2: CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tangibles</li> <li>○ Confiabilidad</li> <li>○ Velocidad de respuesta</li> <li>○ Aseguramiento</li> <li>○ Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Infraestructura</li> <li>○ Personas</li> <li>○ Objeto</li> <li>○ Eficiencia</li> <li>○ Eficacia</li> <li>○ Espera</li> <li>○ Duración</li> <li>○ Cortesía</li> <li>○ Competencia</li> <li>○ Personalización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 - 10</li> <li>11 - 18</li> <li>19 - 25</li> <li>26 - 35</li> <li>36 - 42</li> </ul>	<p>Escala ordinal</p> <p>5 completamente de acuerdo</p> <p>4 de acuerdo</p> <p>3 ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>2 en desacuerdo</p> <p>1 completamente en desacuerdo</p>	<p><b>Bajo:</b> [42 - 98]</p> <p><b>Medio:</b> [99- 154]</p> <p><b>Alto:</b> [155-210]</p>
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>			<b>Estadística a utilizar</b>		
<p>Nivel: descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño: cuantitativo</p> <p>Tipo: aplicativo</p> <p>Método: inductivo</p> <p>Naturaleza: no experimental con corte transversal</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p>	<p>Población: Cebe San Martin de Porres</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico</p> <p>Tamaño de muestra: 37 encuestados entre personal docente y administrativo</p>	<p><b>Variable 1: Logro de metas del programa presupuestal 0106</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor: Tania Ortega</p> <p>Año: 2019</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración:</p>			<p><b>DESCRIPTIVA:</b> tablas y figuras de frecuencias a fin de identificar la relación de las variables y dimensiones del estudio.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> estadística de alpha de Crombach del programa SPSS versión 21, con la finalidad de determinar si las variables cuentan con un nivel de aceptación.</p>		
		<p>Variable 2: calidad del servicio educativo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>					

**Anexo 2. Instrumento variable 1– Logro de Metas del Programa Presupuestal 0106**

**Estudio: Logro de metas del Programa Presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES**

Encuesta:

Estimado colega, estamos interesados en conocer su opinión sobre el logro de metas del programa presupuestal 0106, con el propósito de mejorar los servicios que ofrece el programa presupuestal 0106. Considere a su organización como un todo.

Marque con una “X” o un “CHECK”, la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto al logro de metas del programa presupuestal 0106.

Agradecemos su participación.

Responda de acuerdo a la siguiente tabla:

5	4	3	2	1
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Desacuerdo	Completamente en desacuerdo

#	ITEMS	5	4	3	2	1
1.	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a que el personal docente contratado sea suficiente.					
2.	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a que el personal del SAANEE tengan un pago oportuno del servicio.					
3.	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a capacitar a profesores y especialistas.					
4.	El presupuesto del programa presupuestal 0106 provee suficiente personal con competencia para la atención de estudiantes con discapacidad.					
5.	El programa presupuestal 0106 realiza el pago oportuno de contribuciones a ESSALUD.					
6.	El programa provee a que El CEBE San Martin de Porres cuente con ambientes en condiciones físicas adecuadas					
7.	El programa contribuye a que los ambientes del CEBE cuenten con mantenimiento adecuado.					
8.	El programa contribuye a que los ambientes del CEBE estén acondicionados adecuadamente.					
9.	El programa ayuda a que el CEBE cuente con útiles y materiales de oficina.					
10.	El programa provee a que el CEBE cuente con materiales de limpieza, aseo y tocador.					
11	El programa dispone que todos los ambientes de aprendizaje cuenten con suministro de energía eléctrica.					
12	El programa dispone a que todos los ambientes cuenten con material suficiente para todos los alumnos.					

13	El programa entrega en el momento oportuno los materiales educativos.					
14	El CEBE San Martin de Porres cuenta con suficiente ambiente de aprendizaje para atender la demanda de estudiantes.					
15	El programa ayuda a que las familias involucradas se identifiquen con las actividades del CEBE San Martin de Porres.					
16	El programa dispone a que los talleres del SAANEE brinden servicio suficiente para atender a las familias involucradas.					
17	El programa dispone a que el SAANEE contribuya en el asesoramiento permanente a las familias involucradas.					
18	El programa coopera a que los talleres que ofrece el SAANEE sirven para motivar a que las familias involucradas colaboren con los aprendizajes de los alumnos.					
19	Analiza con las familias las características de los estudiantes para implementar estrategias que potencien el proceso de enseñanza-aprendizaje.					
20	El programa apoya a que las conferencias desarrolladas por el SAANEE brinden estrategias de atención para desarrollar las potencialidades de los estudiantes.					

Gracias por su colaboración

## Instrumento variable 2 - Calidad del servicio educativo

### Estudio: Logro de metas del Programa Presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE SAN MARTIN DE PORRES

#### Encuesta

Estimado colega, la presente encuesta tiene una finalidad académica y de servicio, por lo que estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que brinda el centro educativo; esto a su vez coadyuvara en mejorar los servicios que se viene ofreciendo en bienestar de los estudiantes.

Marque con una “X” o un “CHECK”, la respuesta que más concuerde con su opinión, respecto a la calidad del servicio educativo que se brinda en el CEBE San Martin de Porres. Agradecemos su participación.

Responda de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Desacuerdo	Completamente en desacuerdo

#	ITEMS	5	4	3	2	1
1.	Las aulas cuentan con equipos modernos.					
2.	Los ambientes son cómodos y lucen limpios.					
3.	El auditorio es adecuado para las actividades que realizan.					
4.	El laboratorio es adecuado.					
5.	Las oficinas son funcionales.					
6.	Los patios están en buen estado.					
7.	Los servicios higiénicos son adecuados y limpios.					
8.	El docente asiste vestido formalmente.					
9.	El personal administrativo asiste vestido formalmente.					
10.	El personal de servicio viene correctamente uniformado.					
11.	Se cumple con el plan curricular en el tiempo adecuado.					
12.	El CEBE brinda el servicio administrativo adecuado.					
13.	El docente maneja eficientemente sus herramientas de gestión.					
14.	Los docentes demuestran interés al enseñar.					
15.	El personal administrativo muestra interés en dar solución a algún problema que se pueda generar.					
16.	Existe una comunicación eficaz entre usuarios y docentes.					

17	Los procesos administrativos cumplen con las expectativas de los usuarios.					
18	El personal de servicio mantiene limpio el CEBE.					
19	Las clases se inician en el horario indicado.					
20	Los talleres brindados por el SAANEE inician en la hora indicada.					
21	Se enfrentan problemas y se busca solución de forma inmediata.					
22	Los docentes acuden con prontitud ante alguna situación inesperada que se presente.					
23	Los procesos administrativos se efectúan sin mayor demora o contratiempo.					
24	Los trámites administrativos se realizan en el tiempo previsto.					
25	Cuando se solicita una entrevista con un directivo, se accede rápidamente.					
26	El personal del SAANEE inspira confianza.					
27	Los padres se sienten seguros del aprendizaje de sus hijos.					
28	El personal docente es amable con los usuarios.					
29	El personal administrativo es amable con los usuarios.					
30	El personal de servicio es amable con los usuarios.					
31	Los docentes constantemente son capacitados y actualizados.					
32	El docente logra su objetivo en el tiempo determinado.					
33	El personal administrativo es competente para desarrollar sus funciones.					
34	El personal de servicio está capacitado para efectuar sus labores eficientemente.					
35	El servicio educativo que brinda el CEBE es de calidad.					
36	El personal docente se identifica con los alumnos.					
37	Los docentes tratan cordialmente a los usuarios.					
38	El personal docente brinda atención personalizada al estudiante.					
39	El personal administrativo brinda una atención personalizada al usuario.					
40	El personal del SAANEE brinda atención personalizada a cada estudiante.					
41	Los talleres realizados por el personal del SAANEE se brindan en horarios adecuados.					
42	El personal del SAANEE siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes.					

Gracias por su colaboración

### **Anexo 3. ficha técnica del cuestionario de la variable Logro de Metas del Programa Presupuestal 0106**

#### **Estudio: Logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martin de Porres - Lima**

1. Nombre

Cuestionario para medir el logro de metas del programa presupuestal 0106.

2. Autor

Tania Ortega Fabian

3. Año de elaboración

2019

4. Objetivo

Determinar la percepción del personal docente y administrativo en el CEBE San Martin de Porres, en lo referente al logro de metas.

5. Normativos - información

- Es anónimo
- Procurar ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Finalidad académica

6. Usuarios

El total de usuarios de la muestra fue de 37 entre personal docente y administrativo.

7. Unidad de análisis

Personal docente y administrativo del CEBE San Martin de Porres.

8. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 20 ítems, distribuidos entre las 3 dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 8 minutos.
- Los materiales a utilizar son el cuestionario en sí y lapiceros o lápices.

## 9. Estructura

El Instrumento sobre el logro de metas del programa presupuestal 0106, consta de 20 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Logro de metas del Programa Presupuestal 0106	
Dimensiones	N° de ítems
• Personal contratado	5
• Locales con condiciones físicas adecuadas	9
• Familias involucradas en el proceso educativo	6

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Logro de metas del Programa Presupuestal 0106	
Nivel	Rango
Bajo	[20 - 46]
Medio	[47 - 73]
Alto	[74 - 100]

### 10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (completamente en desacuerdo) y el 5 como la mayor calificación (completamente de acuerdo).

Se codificó como:

Alternativa	Valor
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

## 11. Validez

A través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

## **Ficha técnica del cuestionario de la variable Calidad Del Servicio Educativo**

### **Estudio: Logro de metas del programa presupuestal 0106 y la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martin de Porres - Lima**

#### 1. Nombre

Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo en el CEBE San Martin de Porres.

#### 2. Autor

Tania Ortega Fabian

#### 3. Año de elaboración

2019

#### 4. Objetivo

Determinar la percepción del personal docente y administrativo en el CEBE San Martin de Porres, en lo referente a la calidad de atención que brinda el centro educativo a los estudiantes con diferentes discapacidades.

#### 5. Normativos - información

- Es anónimo
- La finalidad del estudio es académica.
- Procurar ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.

#### 6. Usuarios

El total de usuarios de la muestra fue de 37 entre personal docente y administrativo.

#### 7. Unidad de análisis

Personal docente y administrativo del CEBE San Martin de Porres.

#### 8. El Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 42 ítems, distribuidos entre las 5 dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 8 minutos.
- Los materiales a utilizar son el cuestionario en sí y lapiceros o lápices.

## 9. Estructura

El instrumento sobre calidad del servicio educativo: consta de 42 ítems, distribuidos entre las 5 dimensiones de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Calidad del servicio educativo	
Dimensiones	N° de ítems
• Tangibles	10
• Confiabilidad	8
• Velocidad de respuesta	7
• Aseguramiento	10
• Empatía	7

## 10. Escala diagnóstica

Escala general de la variable

Variable: Calidad del servicio educativo

Nivel	Rango
Bajo	[42 - 98]
Medio	[99 - 154]
Alto	[155 - 210]

Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

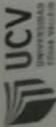
Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (completamente en desacuerdo) y el 5 como la mayor calificación (completamente de acuerdo). Se codificó

Alternativa	Valor
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

## 11. Validez

A través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

## Anexo 4. Documentos Para Validar Los Instrumentos De Medición A Través De Juicio De Expertos



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CAROLINA VALLERÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LOGRO DE METAS DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL 0106**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	<b>PERSONAL CONTRATADO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a que el personal docente contratado sea suficiente.	✓		✓		✓		
2	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a que el personal del SAANEE tengan un pago oportuno del servicio.	✓		✓		✓		
3	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a capacitar a profesores y especialistas.	✓		✓		✓		
4	El presupuesto del programa presupuestal 0106 provee suficiente personal con competencia para la atención de estudiantes con discapacidad	✓		✓		✓		
5	El programa presupuestal 0106 realiza el pago oportuno de contribuciones a Essalud	✓		✓		✓		
	<b>LOCALES CON CONDICIONES FISICAS ADECUADAS</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El programa provee a que el CEBE San Martin de Porres cuenten con ambientes en condiciones físicas adecuadas.	✓		✓		✓		

7	El programa contribuye a que los ambientes del CEBE San Martin de Porres cuente con mantenimiento adecuado	✓								
8	El programa contribuye a que los ambientes del CEBE San Martin de Porres estén acondicionados adecuadamente.	✓								
9	El programa ayuda a que el CEBE San Martin de Porres cuente con útiles y materiales de oficina.	✓								
10	El programa provee a que el CEBE San Martin de Porres cuente con materiales de limpieza, aseo y tocador.	✓								
11	El programa dispone que todos los ambientes de aprendizaje cuenten con suministro de energía eléctrica.	✓								
12	El programa dispone que todos los ambientes cuenten con material suficiente para todos los alumnos.	✓								
13	El programa entrega en el momento oportuno los materiales educativos.	✓								
14	El CEBE San Martin de Porres cuente con suficientes ambiente de aprendizaje para atender la demanda de estudiantes.	✓								
	<b>FAMILIAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El programa ayuda a que las familias involucradas se identifiquen con las actividades del CEBE San Martin de Porres.	✓								
16	El programa dispone a que los talleres del SAANEE brinden servicio suficiente para atender a las familias involucradas.	✓								

17	El programa dispone a que el SAANEE contribuya en el asesoramiento permanente a las familias involucradas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	El programa coopera a que los talleres que ofrece el SAANEE sirven para motivar a que las familias involucradas colaboren con el aprendizaje de los alumnos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Analiza con las familias las características de los estudiantes para implementar estrategias que potencien el proceso de enseñanza-aprendizaje.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	El programa apoya a que las conferencias desarrolladas por el SAANEE brinden estrategias de atención para desarrollar las potencialidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si no y suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. P. LICHUANI ANTONIO    DNI: 07817701

Especialidad del validador: Metodología

03 de Julio del 20...1.9

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL CEBE SAN MARTIN DE PORRES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBLES</b>							
1	Las aulas cuentan con equipos modernos.	✓		✓		✓		
2	Los ambientes son cómodos y lucen limpios.	✓		✓		✓		
3	El auditorio es adecuado para las actividades que realizan.	✓		✓		✓		
4	El laboratorio es adecuado.	✓		✓		✓		
5	Las oficinas son funcionales.	✓		✓		✓		
6	Los patios están en buen estado.	✓		✓		✓		
7	Los servicios higiénicos son adecuados y limpios.	✓		✓		✓		
8	El docente asiste vestido formalmente.	✓		✓		✓		
9	El personal administrativo asiste vestido formalmente.	✓		✓		✓		
10	El personal de servicio viene correctamente uniformado.	✓		✓		✓		
	<b>CONFIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se cumple con el plan curricular en el tiempo adecuado.	✓		✓		✓		
12	El CEBE brinda el servicio administrativo adecuado.	✓		✓		✓		
13	El docente maneja eficientemente sus herramientas de gestión.	✓		✓		✓		
14	Los docentes demuestran interés al enseñar.	✓		✓		✓		
15	El personal administrativo muestra interés en dar solución a algún problema que se pueda generar.	✓		✓		✓		
16	Existe una comunicación eficaz entre usuarios y docentes.	✓		✓		✓		
17	Los procesos administrativos cumplen con las expectativas de los usuarios.	✓		✓		✓		
18	El personal de servicio mantiene limpio el CEBE.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VELOCIDAD DE RESPUESTA</b>	✓		✓		✓		
19	Las clases se inician en el horario indicado.	✓		✓		✓		
20	Los talleres brindados por el SAANEE inician en la hora indicada.	✓		✓		✓		
21	Se enfrentan problemas y se busca solución de forma inmediata.	✓		✓		✓		

22	Los docentes acuden con prontitud ante alguna situación inesperada que se presente.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Los procesos administrativos se efectúan sin mayor demora o contratiempo.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Los trámites administrativos se realizan en el tiempo previsto.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Cuando se solicita una entrevista con un directivo, se accede rápidamente.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>ASEGURAMIENTO</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	No	Si	No	Si	No	
26	El personal del SAANEE inspira confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
27	Los padres se sienten seguros del aprendizaje de sus hijos.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
28	El personal docente es amable con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
29	El personal administrativo es amable con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
30	El personal de servicio es amable con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
31	Los docentes constantemente son capacitados y actualizados.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
32	El docente logra su objetivo en el tiempo determinado.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
33	El personal administrativo es competente para desarrollar sus funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
34	El personal de servicio está capacitado para efectuar sus labores eficientemente.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
35	El servicio educativo que brinda el CEBE es de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>EMPATÍA</b>	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
36	El personal docente se identifica con los alumnos.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
37	Los docentes tratan cordialmente a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
38	El personal docente brinda atención personalizada al estudiante.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
39	El personal administrativo brinda una atención personalizada al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
40	El personal del SAANEE brinda atención personalizada a cada estudiante.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
41	Los talleres realizados por el personal del SAANEE se brindan en horarios adecuados.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		
42	El personal del SAANEE siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable |  No aplicable después de corregir |  No aplicable |

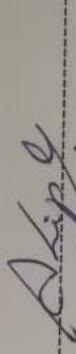
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ ~~MS~~ Dr. Licuana Antonio  
DNI: 0353279A

Especialidad del validador: Medio Ambiente

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Julio del 2019



Firma del experto informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LOGRO DE METAS DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL 0106**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias	
		1	2	3	3				
		Si	No	Si	No	Si	No		
<b>PERSONAL CONTRATADO</b>									
1	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a que el personal docente contratado sea suficiente.	X		X		X			
2	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a que el personal del SAANEE tengan un pago oportuno del servicio.	X		X		X			
3	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a capacitar a profesores y especialistas.	X		X		X			
4	El presupuesto del programa presupuestal 0106 provee suficiente personal con competencia para la atención de estudiantes con discapacidad	X		X		X			
5	El programa presupuestal 0106 realiza el pago oportuno de contribuciones a Essalud	X		X		X			
<b>LOCALES CON CONDICIONES FISICAS ADECUADAS</b>									
6	El programa provee a que el CEBE San Martin de Porres cuenten con ambientes en condiciones físicas adecuadas.	X		X		X			

7	El programa contribuye a que los ambientes del CEBE San Martin de Porres cuente con mantenimiento adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
8	El programa contribuye a que los ambientes del CEBE San Martin de Porres estén acondicionados adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
9	El programa ayuda a que el CEBE San Martin de Porres cuente con útiles y materiales de oficina.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
10	El programa provee a que el CEBE San Martin de Porres cuente con materiales de limpieza, aseo y tocador.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
11	El programa dispone que todos los ambientes de aprendizaje cuenten con suministro de energía eléctrica.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
12	El programa dispone que todos los ambientes cuenten con material suficiente para todos los alumnos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
13	El programa entrega en el momento oportuno los materiales educativos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
14	El CEBE San Martin de Porres cuente con suficientes ambiente de aprendizaje para atender la demanda de estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	<b>FAMILIAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	El programa ayuda a que las familias involucradas se identifiquen con las actividades del CEBE San Martin de Porres.	<input checked="" type="checkbox"/>							
16	El programa dispone a que los talleres del SAANEE brinden servicio suficiente para atender a las familias involucradas.	<input checked="" type="checkbox"/>							

17	El programa dispone a que el SAANEE contribuya en el asesoramiento permanente a las familias involucradas.	X				X	
18	El programa coopera a que los talleres que ofrece el SAANEE sirven para motivar a que las familias involucradas colaboren con el aprendizaje de los alumnos.	X		X		X	
19	Analiza con las familias las características de los estudiantes para implementar estrategias que potencien el proceso de enseñanza-aprendizaje.	X		X		X	
20	El programa apoya a que las conferencias desarrolladas por el SAANEE brinden estrategias de atención para desarrollar las potencialidades de los estudiantes.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

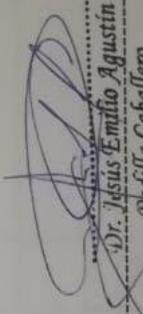
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Padilla Caballero      DNI: 2.586.1074

Especialidad del validador: ME.TODOL.O.B.O

03 de Julio del 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Dr. Jesús Emilio Agustín  
 Padilla Caballero  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL CEBE SAN MARTIN DE PORRES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBLES</b>							
1	Las aulas cuentan con equipos modernos.	X		X		X		
2	Los ambientes son cómodos y lucen limpios.	X		X		X		
3	El auditorio es adecuado para las actividades que realizan.	X		X		X		
4	El laboratorio es adecuado.	X		X		X		
5	Las oficinas son funcionales.	X		X		X		
6	Los patios están en buen estado.	X		X		X		
7	Los servicios higiénicos son adecuados y limpios.	X		X		X		
8	El docente asiste vestido formalmente.	X		X		X		
9	El personal administrativo asiste vestido formalmente.	X		X		X		
10	El personal de servicio viene correctamente uniformado.	X		X		X		
	<b>CONFIABILIDAD</b>							
11	Se cumple con el plan curricular en el tiempo adecuado.	X		X		X		
12	El CEBE brinda el servicio administrativo adecuado.	X		X		X		
13	El docente maneja eficientemente sus herramientas de gestión.	X		X		X		
14	Los docentes demuestran interés al enseñar.	X		X		X		
15	El personal administrativo muestra interés en dar solución a algún problema que se pueda generar.	X		X		X		
16	Existe una comunicación eficaz entre usuarios y docentes.	X		X		X		
17	Los procesos administrativos cumplen con las expectativas de los usuarios.	X		X		X		
18	El personal de servicio mantiene limpio el CEBE.	X		X		X		
	<b>VELOCIDAD DE RESPUESTA</b>							
19	Las clases se inician en el horario indicado.	X		X		X		
20	Los talleres brindados por el SAANEE inician en la hora indicada.	X		X		X		
21	Se enfrentan problemas y se busca solución de forma inmediata.	X		X		X		

22	Los docentes acuden con prontitud ante alguna situación inesperada que se presente.	X					X					
23	Los procesos administrativos se efectúan sin mayor demora o contratiempo.	X					X					
24	Los trámites administrativos se realizan en el tiempo previsto.	X					X					
25	Cuando se solicita una entrevista con un directivo, se accede rápidamente.	X					X					
	<b>ASEGURAMIENTO</b>	Si	No				Si	No	Si	No		
26	El personal del SAANEE inspira confianza.	X					X					
27	Los padres se sienten seguros del aprendizaje de sus hijos.	X					X					
28	El personal docente es amable con los usuarios.	X					X					
29	El personal administrativo es amable con los usuarios.	X					X					
30	El personal de servicio es amable con los usuarios.	X					X					
31	Los docentes constantemente son capacitados y actualizados.	X					X					
32	El docente logra su objetivo en el tiempo determinado.	X					X					
33	El personal administrativo es competente para desarrollar sus funciones.	X					X					
34	El personal de servicio está capacitado para efectuar sus labores eficientemente.	X					X					
35	El servicio educativo que brinda el CEBE es de calidad.	X					X					
	<b>EMPATÍA</b>	Si	No				Si	No	Si	No		
36	El personal docente se identifica con los alumnos.	X					X					
37	Los docentes tratan cordialmente a los usuarios.	X					X					
38	El personal docente brinda atención personalizada al estudiante.	X					X					
39	El personal administrativo brinda una atención personalizada al usuario.	X					X					
40	El personal del SAANEE brinda atención personalizada a cada estudiante.	X					X					
41	Los talleres realizados por el personal del SAANEE se brindan en horarios adecuados.	X					X					
42	El personal del SAANEE siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes.	X					X					

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Exista suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  | No aplicable  |

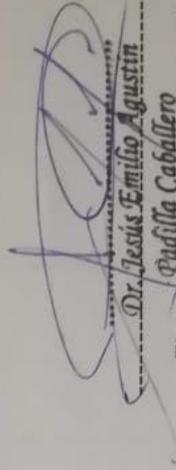
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Padilla Caballero Sasós  
DNI: 25861074

Especialidad del validador: METODÓLOGO

.....  
03 de Julio del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dr. Jesús Emilio Agustín Padilla Caballero

Firma del informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LOGRO DE METAS DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL 0106**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4			
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PERSONAL CONTRATADO</b>								
1	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a que el personal docente contratado sea suficiente.	✓		✓		✓		
2	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a que el personal del SAANEE tengan un pago oportuno del servicio.	✓		✓		✓		
3	El presupuesto del programa presupuestal 0106 contribuye a capacitar a profesores y especialistas.	✓		✓		✓		
4	El presupuesto del programa presupuestal 0106 provee suficiente personal con competencia para la atención de estudiantes con discapacidad	✓		✓		✓		
5	El programa presupuestal 0106 realiza el pago oportuno de contribuciones a Essalud	✓		✓		✓		
<b>LOCALES CON CONDICIONES FISICAS ADECUADAS</b>								
6	El programa provee a que el CEBE San Martin de Porres cuenten con ambientes en condiciones físicas adecuadas.	✓		✓		✓		

7	El programa contribuye a que los ambientes del CEBE San Martin de Porres cuente con mantenimiento adecuado	✓		✓		✓			
8	El programa contribuye a que los ambientes del CEBE San Martin de Porres estén acondicionados adecuadamente.	✓		✓		✓			
9	El programa ayuda a que el CEBE San Martin de Porres cuente con útiles y materiales de oficina.	✓		✓		✓			
10	El programa provee a que el CEBE San Martin de Porres cuente con materiales de limpieza, aseo y tocador.	✓		✓		✓			
11	El programa dispone que todos los ambientes de aprendizaje cuenten con suministro de energía eléctrica.	✓		✓		✓			
12	El programa dispone que todos los ambientes cuenten con material suficiente para todos los alumnos.	✓		✓		✓			
13	El programa entrega en el momento oportuno los materiales educativos.	✓		✓		✓			
14	El CEBE San Martin de Porres cuente con suficientes ambiente de aprendizaje para atender la demanda de estudiantes.	✓		✓		✓			
	<b>FAMILIAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
15	El programa ayuda a que las familias involucradas se identifiquen con las actividades del CEBE San Martin de Porres.	✓		✓		✓		✓	
16	El programa dispone a que los talleres del SAANEE brinden servicio suficiente para atender a las familias involucradas.	✓		✓		✓		✓	

17	El programa dispone a que el SAANEE contribuya en el asesoramiento permanente a las familias involucradas.	✓	✓	✓	✓	✓	
18	El programa coopera a que los talleres que ofrece el SAANEE sirven para motivar a que las familias involucradas colaboren con el aprendizaje de los alumnos.	✓	✓	✓	✓	✓	
19	Analiza con las familias las características de los estudiantes para implementar estrategias que potencien el proceso de enseñanza-aprendizaje.	✓	✓	✓	✓	✓	
20	El programa apoya a que las conferencias desarrolladas por el SAANEE brinden estrategias de atención para desarrollar las potencialidades de los estudiantes.	✓	✓	✓	✓	✓	

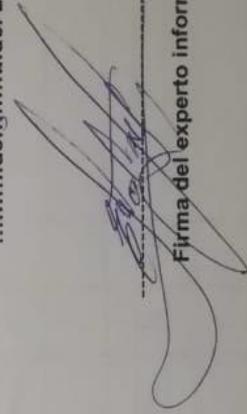
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable     Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: D.º. Martínez López Edwin    DNI: 09080039

Especialidad del validador: M.E.T.O. D.O. L.O. G.O.

...03 de Julio del 2014



Firma del experto informante

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL CEBE SAN MARTIN DE PORRES**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBLES</b>							
1	Las aulas cuentan con equipos modernos.	✓		✓		✓		
2	Los ambientes son cómodos y lucen limpios.	✓		✓		✓		
3	El auditorio es adecuado para las actividades que realizan.	✓		✓		✓		
4	El laboratorio es adecuado.	✓		✓		✓		
5	Las oficinas son funcionales.	✓		✓		✓		
6	Los patios están en buen estado.	✓		✓		✓		
7	Los servicios higiénicos son adecuados y limpios.	✓		✓		✓		
8	El docente asiste vestido formalmente.	✓		✓		✓		
9	El personal administrativo asiste vestido formalmente.	✓		✓		✓		
10	El personal de servicio viene correctamente uniformado.	✓		✓		✓		
	<b>CONFIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Se cumple con el plan curricular en el tiempo adecuado.	✓		✓		✓		
12	El CEBE brinda el servicio administrativo adecuado.	✓		✓		✓		
13	El docente maneja eficientemente sus herramientas de gestión.	✓		✓		✓		
14	Los docentes demuestran interés al enseñar.	✓		✓		✓		
15	El personal administrativo muestra interés en dar solución a algún problema que se pueda generar.	✓		✓		✓		
16	Existe una comunicación eficaz entre usuarios y docentes.	✓		✓		✓		
17	Los procesos administrativos cumplen con las expectativas de los usuarios.	✓		✓		✓		
18	El personal de servicio mantiene limpio el CEBE.	Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VELOCIDAD DE RESPUESTA</b>	✓		✓		✓		
19	Las clases se inician en el horario indicado.	✓		✓		✓		
20	Los talleres brindados por el SAANEE inician en la hora indicada.	✓		✓		✓		
21	Se enfrentan problemas y se busca solución de forma inmediata.	✓		✓		✓		

22	Los docentes acuden con prontitud ante alguna situación inesperada que se presente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
23	Los procesos administrativos se efectúan sin mayor demora o contratiempo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
24	Los trámites administrativos se realizan en el tiempo previsto.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
25	Cuando se solicita una entrevista con un directivo, se accede rápidamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
26	<b>ASEGURAMIENTO</b> El personal del SAANEE inspira confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Si</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>No</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Si</b>	<b>No</b>						
27	Los padres se sienten seguros del aprendizaje de sus hijos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
28	El personal docente es amable con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
29	El personal administrativo es amable con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
30	El personal de servicio es amable con los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
31	Los docentes constantemente son capacitados y actualizados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
32	El docente logra su objetivo en el tiempo determinado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
33	El personal administrativo es competente para desarrollar sus funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
34	El personal de servicio está capacitado para efectuar sus labores eficientemente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
35	El servicio educativo que brinda el CEBE es de calidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
36	<b>EMPATÍA</b> El personal docente se identifica con los alumnos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Si</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>No</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Si</b>	<b>No</b>						
37	Los docentes tratan cordialmente a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
38	El personal docente brinda atención personalizada al estudiante.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
39	El personal administrativo brinda una atención personalizada al usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
40	El personal del SAANEE brinda atención personalizada a cada estudiante.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
41	Los talleres realizados por el personal del SAANEE se brindan en horarios adecuados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
42	El personal del SAANEE siempre está dispuesto a ayudar a los estudiantes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Martínez, L.O.P.R.Z. Edwin  
DNI: 09080039

Especialidad del validador: M.E.T.O.R.A.L.O.G.O.

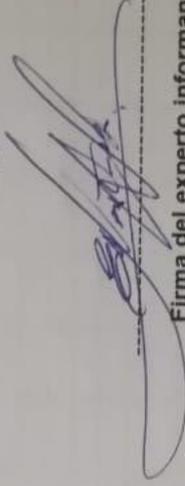
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Julio del 2019



Firma del experto informante.

## Anexo 5. Prueba de confiabilidad

	Número de ítems	Alfa de Cronbach
<b>Logro de metas del programa presupuestal</b>	20	0,932
<b>0106</b>		
Personal contratado	5	0,713
Locales con condiciones físicas adecuadas	9	0,850
Familias involucradas en el proceso educativo	6	0,870
<b>Calidad del servicio educativo</b>	42	0,902
Tangibles	10	0,746
Confiabilidad	8	0,852
Velocidad de respuesta	7	0,769
Aseguramiento	10	0,860
Empatía	7	0,895

Según los resultados obtenidos de la prueba de confiabilidad de las variables y sus dimensiones, donde, los índices obtenidos son mayores que 0,7, indican que los datos son confiables.

## Anexo 6. Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Distribución
<b>Logro de metas del programa presupuestal 0106</b>	0,789	37	0,000	No normal
Personal contratado	0,782	37	0,000	No normal
Locales con condiciones físicas adecuadas	0,824	37	0,000	No normal
Familias involucradas en el proceso educativo	0,779	37	0,000	No normal
<b>Calidad del servicio educativo</b>	0,973	37	0,041	No normal
Tangibles	0,957	37	0,017	No normal
Confiabilidad	0,914	37	0,008	No normal
Velocidad de respuesta	0,982	37	0,050	No normal
Aseguramiento	0,971	37	0,041	No normal
Empatía	0,926	37	0,017	No normal

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según los resultados obtenidos de la prueba de normalidad donde índice de significancia es menor igual que 0,05 se rechaza la hipótesis estadística nula que indica que los datos son normales, y se acepta la hipótesis alterna que indica que los datos no son normales.

### Anexo 7. Variable 1: Logro De Metas Del Programa Presupuestal 0106

N° ENCUESTADOS	PERSONAL CONTRATADO					LOCALES CON CONDICIONES FÍSICAS ADECUADAS								FAMILIAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO						
	C1P1	C1P2	C1P3	C1P4	C1P5	C1P6	C1P7	C1P8	C1P9	C1P10	C1P11	C1P12	C1P13	C1P14	C1P15	C1P16	C1P17	C1P18	C1P19	C1P20
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
6	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
7	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	3	4	5
13	4	4	3	5	2	3	4	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	3	3	5
14	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5
15	2	4	4	4	3	2	3	3	4	4	5	3	3	3	2	3	4	4	4	3
16	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
17	2	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	4	3
18	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5
19	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
21	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	2	4	4	4	4	4
22	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4
23	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
24	5	4	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3
25	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4
27	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
28	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
29	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
30	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
31	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5
34	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5
35	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
37	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5



Anexo 8.





