



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores  
de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Rodríguez Gómez, Cintia Francesca (ORCID: 0000-0001-6428-168X)**

**ASESOR:**

**Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y modernización del estado**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme la vida, la salud y los conocimientos. A mi mamá, Zuzett Gómez Panduro; también a mis hijos, Andrea y Yakov; y a mi esposo; compañeros perfectos en esta etapa de crecimiento profesional. Se convirtieron en el impulso para seguir y nunca rendirme, enseñándome a sobrellevar cada impase en el desarrollo de la tesis.

Cintia Francesca

## Agradecimiento

A los profesionales de la escuela de Posgrado de la maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo, por las enseñanzas, el apoyo incondicional y por las experiencias compartidas; reforzando así los conocimientos obtenidos. Mi más sincera gratitud por su vocación de enseñanza y conocimientos impartidos.

La autora

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y Operacionalización .....	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	20
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	21
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de análisis de datos .....	25
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Las, 2019.....	26
Tabla 2. Dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.....	28
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	29
Tabla 4. Cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Pearson.....	30

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.....	27
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 478 proveedores, la muestra fue de 30 proveedores y se utilizó el muestreo por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y se prepararon dos cuestionarios. Los resultados de la investigación permitieron medir el nivel de ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, siendo medio en un 37%, bajo en un 33% y alto en un 30%. Asimismo, el nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, fue evaluado como medio en un 40%, bajo en un 30% y alto en un 30%. La dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores, fue la dimensión certificación. La investigación concluyó que existe relación entre las variables con un Rho de Pearson de 0,901 equivalente a una relación positiva muy alta y una significación bilateral igual a 0,000 lo cual indica que los resultados son significativos.

**Palabras clave:** Ejecución presupuestal, calidad de servicio, proveedores.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between budget execution and quality of service in providers of the Provincial Municipality of Lamas, 2019; The research was basic type, non-experimental descriptive correlational design, the population consisted of 478 providers, the sample was 30 providers, and convenience sampling was used; the data collection technique was the survey and two questionnaires were prepared. The results of the research made it possible to measure the level of budget execution of the Provincial Municipality of Lamas, 2019, being medium in 37%, low in 33% and high in 30%. Likewise, the level of service quality in suppliers of the Provincial Municipality of Lamas, 2019, was evaluated as medium in 40%, low in 30% and high in 30%. The dimension of budget execution that has the least relationship with the quality of service in providers was the certified dimension. The research concluded that there is a relationship between the variables with a Pearson Rho of 0.901, equivalent to a very high positive relationship and a bilateral significance equal to 0.000, which indicates that the results are significant.

**Keywords:** Budget execution, quality of service, suppliers



## **I. INTRODUCCIÓN**

Los municipios como entes sujetos a la jurisdicción de un país tienen el deber de crear, producir y desarrollar bienes sociales por medio de los recursos recolectados; los mismos que generalmente están distribuidos en servicios de infraestructura, limpieza pública, construcción de hospitales (salud), así como de escuelas y colegios (educación) y otros intereses de la ciudadanía que son de provecho nacional (Baumgarten, 2018, p. 2). Esta problemática afecta a todos los gobiernos del mundo, obligando a los responsables a someterse a diversos sacrificios para mejorar la administración y utilización de recursos estatales, impactando de esta manera en el desarrollo de su presupuesto, así como en la asignación responsable, efectiva y transparente de los recursos del estado para desarrollar un plan u obra de beneficio social. La creación de nuevos proyectos ha traído consigo el deber de contraer un direccionamiento leal y justo, en la que los miembros ejecuten sus labores dentro de un marco axiológico y demuestren su vocación de servir a la ciudadanía, es decir, que se piense primero en el bien colectivo y no en el beneficio personal, los cuales pueden ser entendidos como actos de corrupción o recaigan en alguna malversación de fondos estatales.

En el Perú, de acuerdo a la Ley orgánica de municipalidades, Ley N° 27972-Artículo 53° denominado Presupuesto de los Gobiernos locales, manifiesta que el presupuesto municipal debe estar sustentado acorde a lo que percibe y gasta, además de estar ratificado por el concejo municipal en el tiempo establecido por la normatividad. En ese contexto, existen diferentes instituciones del sector público, que están obligadas a lograr ciertos propósitos, entre ellos se destaca la creación de los intereses comunes para todos los peruanos sin ninguna distinción o menoscabo. El objetivo primordial de la administración pública es asegurar que el Estado divida el presupuesto de manera equitativa y eficiente; haciendo que los servicios y bienes se repartan a la ciudadanía de una forma inteligente, cumpliendo con lograr el desarrollo sostenible de la nación, suplir las necesidades de la sociedad brindando soluciones creativas a los pobladores. En este sentido las municipalidades son definidas como una institución estatal, que cuenta con

autonomía administrativa, presupuestaria, financiera y técnica a nivel nacional de acuerdo con el derecho interno. (Muñoz, 2016, p.34).

Para que la economía no se detenga, se debe evitar el rompimiento de la cadena de pagos a proveedores, así como el gobierno central realiza los trámites de pagos con celeridad, insta a los gobiernos regionales continuar con dicha práctica; porque es importante que los proveedores reciban sus recursos como contraprestación de los bienes, servicios y obras que confieren a los gobiernos regionales; sin embargo éstos no cumplen; y por ende la región San Martín no es ajena ante esta problemática, porque los proveedores se quejan por la falta de pagos de parte de las municipalidades. En el 2017 culminó uno de los convenios firmado por ocho municipalidades de la región San Martín con CEDRO, proveedor que brindó servicios de conectividad a los telecentros que administran estas municipalidades durante el año 2012-2017. En la actualidad dicho proveedor tiene facturas por cobrar por aproximado S/ 20,000.00. El Ingeniero Vargas manifiesta que desde el 2018 hasta la fecha, anualmente ingresan las facturas por cobrar a dichas municipalidades, sin embargo, la única respuesta que obtienen es que dicha deuda es de otro gobierno y por ende no hay presupuesto para cumplir con la obligación. (E. Vargas, comunicación personal, 27 de enero de 2020).

La municipalidad Provincial de Lamas, es una persona jurídica con derecho público que se establece metas y objetivos para cada periodo. Para que cumpla con lo proyectado elabora un presupuesto, el cual debe ser formulado de acuerdo a las necesidades que presenta la población, y orientado al bienestar de la sociedad; sin embargo, ésta presenta deficiencias en la etapa de la ejecución del presupuesto ya que se observó una débil capacidad de gestión, y se ve reflejado en la ejecución presupuestaria mostrado en el portal de transparencia del Ministerio de Economía y Finanzas, donde según la proporción de ejecución presupuestal solo se ejecutó el 78.0% del presupuesto establecido. Gran parte de su presupuesto se destinó para el pago de personal (asesoramiento y apoyo) para la gestión de proyectos en los entes superiores, y para el mejoramiento integral de las condiciones básicas de dos instituciones educativas de educación secundaria de la

provincia de Lamas. Esto ha conllevado a que la municipalidad no cumpla sus metas y no exista una mejoría de la prestación de servicios estatales en este distrito.

El economista Tuesta expresó recientemente que existe mucha informalidad al momento de realizar las contrataciones directas de bienes, servicios y obras para la institución en estudio, y lo sustenta manifestando la incomodidad de los proveedores que se acercaron a solicitar el pago sin ningún documento de requerimiento o documentos que especifiquen las características de los bienes o servicios brindados; sin embargo, el proveedor solicita los pagos de manera obligatoria porque ya proveyó a la entidad. Para ello el funcionario realiza las indagaciones correspondientes para conocer que servidor público autorizó dicha acción, dándose con la sorpresa de que fue autorizada al paso por el máximo representante de la Municipalidad. Entonces al realizar la verificación de la ejecución del gasto, el área correspondiente procede a realizar el pago pero haciendo la regularización de los documentos de manera ficticia; a todo ello se suma que no hay mayor número de personal para que atienda al usuario, la deficiente infraestructura, la ejecución de proyectos que no son de impacto en la ciudad y programas que no cubren las necesidades prioritarias de la población. (Tuesta, comunicación personal, 07 de octubre de 2020).

En base a la realidad problemática es necesario formular el problema general. ¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019? Como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019? ¿Cuál es la dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019?

La presente investigación es conveniente porque permitirá ampliar los conocimientos relacionados a la ejecución presupuestal de las entidades públicas y la calidad de servicio que brindan al usuario (proveedor); sabiendo

que los proveedores también lo son. Esta investigación ayudará a complementar todo lo relacionado a la satisfacción plena del mismo y también pueda desarrollar estrategias que permitan disminuir la problemática que se viene suscitando referente a ambas variables de estudio. Relevancia social, se busca que las entidades públicas ejecuten los presupuestos asignados de manera transparente haciendo un buen uso de los recursos públicos, además que se incremente la calidad de los servicios a los usuarios, y como los proveedores también lo son, serán los principales beneficiarios al ser pagados a tiempo, tendrán recursos disponibles para hacer frente a sus compromisos y obligaciones, cumpliendo con los requerimientos contratados y así el usuario final goce de una alta calidad de servicios brindada por la entidad pública a través de terceros. Valor teórico, se ofrecerá un aporte significativo a la comunidad científica respecto a las dos variables que muestra el estudio, cabe resaltar que la información mostrada en la presente investigación ha sido recolectada de fuentes idóneas y reconocidas, por ejemplo: libros, revistas científicas, artículos, manuales y tesis, respetando debidamente todos los derechos de autor. Tal información servirá de puente para tener una mirada diferente porque ya no se centra en el usuario final, sino en el usuario que ejecuta una contraprestación. Por lo tanto, servirá de base para futuras investigaciones relacionadas al tema y se podrá evaluar, comparar y analizar con los resultados del estudio. Implicancias prácticas, se brindará a la institución un instrumento útil para ayudar a mejorar las limitaciones que tiene relacionada a toma de decisiones, al mismo tiempo, se ofrece alternativas de solución en función a la problemática detectada al interior de la institución, las mismas que han sido plasmadas en el apartado de recomendaciones. Utilidad metodológica, la investigación contribuirá a la definición de la correlación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicios en proveedores en la Amazonía, si de antemano se conoce que los proveedores de las entidades públicas también son usuarios, esto implica que es una población que pocas veces ha sido investigada. Por ello, se sugiere profundizar el estudio de esta variable y de esta manera aplicar a otras realidades problemáticas de investigación que albergue esta variable de estudio.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general: Determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. Los objetivos específicos: Medir el nivel de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, medir el nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019 e identificar la dimensión de la ejecución presupuestal que tienen menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

Como hipótesis general: Hi: Existe relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. Las hipótesis específicas: H1: El nivel de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019 es alto. H2: El nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es alto. H3: La dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es la certificación.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a estas variables de investigación se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos. Campoverde, R., Pincay, D. (2019), *Ejecución Presupuestaria vs Rendición de Cuentas, sobre el rubro de Investigación: Caso de una Universidad Ecuatoriana*. (Artículo Científico). Digital Publisher, Ecuador, el tipo de estudio fue descriptivo, diseño no experimental, población y muestra estuvo conformado por acopio documentado. Concluyó que el sector público cuenta con herramientas legales para el cumplimiento de la rendición de cuentas. Las universidades a través de sus organismos rectores y de control poseen la guía documental y formatos preestablecidos para la difusión de sus presupuestos ejecutados, es el caso de una IES que lidera la Zona 5 del Ecuador dentro de la provincia del Guayas.

Lemus, D., Cubillos, S. & Camelo, F. (2017), *Análisis de la ejecución presupuestal en Colombia*. (Artículo Científico). Revista CIFE 30, Colombia. El tipo de estudio fue descriptivo, diseño no experimental, población y muestra estuvo conformado de acopio documentado. Concluyó que la metodología de Box-Jenkins ha demostrado ser una herramienta eficaz para describir, estimar y predecir parámetros que explican fenómenos o aspectos importantes en series de tiempo económicas. Además permitió establecer la dirección correcta hacia los intereses tanto gubernamentales como políticos establecidos en los proyectos de desarrollo.

Mendoza, W.; Salazar, G.; Loor, V. & Nieto, D. (2018), *La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública*. (Artículo Científico). Revista científica Dominio de las Ciencias, Ecuador. El tipo de investigación fue descriptivo, diseño no experimental, población y muestra estuvo conformado de acopio documentado. Concluyó que el Estado tiene la responsabilidad de realizar una función pública transparente, que incorpore factores como la realización, ejecución, desarrollo u organización de algún proyecto político, en tanto, a los órganos de la gestión central se les atribuye el deber de realizar una actividad ejecutiva y administrativa equivalente a sus

competencias, transformándose en un medio de excelencia por el cual el estado alcanzará gran parte de sus metas y objetivos.

A nivel nacional, Cueva, G. (2019), *Ejecución presupuestal en la Municipalidad de San Isidro, 2014 – 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Tipo descriptivo, diseño no experimental, población y muestra fue de acopio documentario, técnica análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. Concluyó que respecto al objetivo general existe fluctuaciones notables entre las que se destaca el compromiso el cual disminuyó en el periodo 2015, para luego adicionarse en el transcurso del año 2016. En relación al devengado y el giro, ambos tuvieron un notable aumento en los años 2016 y descendió en el año 2017. Por último, el porcentaje de ejecución se mantuvo estable entre los años 2014 y 2015; para el año 2014 fue de 79.4 %, en el 2015 fue de 79.9 % y tuvo un ascenso en el año 2016 de 87.3%, mientras que en el 2017 fue de 83.8%. En cuanto al objetivo específico 1, se observó que tuvo variaciones notables, respecto al indicador recursos ordinarios que fue más o menos estable durante los años 2014 a 2015, tuvo un ascenso en el año 2016 y un notable descenso en el año 2017. El indicador fondo de compensación municipal de haber sido 0 en el año 2014 tuvo un considerable incremento en el año 2015 para luego descender en el año 2016 y en 2017 aumentó. El indicador Impuestos municipales tuvo un ascenso sostenido desde 2014 hasta 2017, mientras que el indicador recursos directamente recaudados tuvo variaciones oscilantes, descendió en 2015, aumentó en 2016 y descendió nuevamente en 2017. Respecto al indicador donaciones y transferencias fue nulo durante el período analizado. Y finalmente, el indicador canon y sobre canon ascendió en el año 2015, se redujo durante el año 2016 e incrementó de nuevo en año 2017.

Huamán, R. (2017), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Tipo correlacional, diseño no experimental. La población estuvo constituida por 1,824 habitantes, muestra fue 361 pobladores, cuya técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Concluyendo que de acuerdo a los resultados obtenidos, el 85% de los usuarios encuestados

afirman que tanto la calidad de prestaciones como la satisfacción es moderada, y solo el 4.4% indicó que es alta. Por otro lado, en referencia al Ch2 trabajado con un nivel de sig. 0.05 y un resultado de p 0.000 se puede constatar una correlación positiva entre los conceptos de estudio, esto a consecuencia que fue menor a 5%. En cuanto a los resultados sobre la calidad de servicio es moderada para el 85.6% de los encuestados, en tanto, para el 8.6% es baja y finalmente solo para el 5.8% es alta.

Capillo (2019), *Factores que inciden a la ejecución presupuestal a nivel de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho, Lima 2017*. (Tesis de Doctorado). Universidad César Vallejo, Perú. De tipo descriptiva, diseñada no experimentalmente, población de 172 personas, muestra de 119 personas. Utilizó la encuesta a través del cuestionario. Concluyó que los factores de mayor incidencia en la ejecución presupuestal la eficacia y las competencias laborales de los colaboradores, ya que estos son los gestores del financiamiento de los diversos programas y proyectos ante el gobierno regional y nacional. Además que el personal es el encargado de llevar los controles del grado de cumplimiento del presupuesto y del cumplimiento de las metas establecidas, así como de comunicar algunas averías suscitadas en su desarrollo para sus correcciones posibles.

A nivel local, Mendoza, J. (2019), *Ejecución presupuestal del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2017, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Tipo descriptiva, diseño no experimental, población y muestra 16 metas presupuestales, técnica análisis documental y el instrumento la guía de análisis documental. Concluyó que tras los resultados obtenidos se logró observar que no existe relación significativa en los conceptos de estudio, esto a causa de que el T observado (0.097) es menor al T probabilístico (1.397), por ende, se acepta la hipótesis nula (Ho). Por otra parte, el nivel de ejecución presupuestal es bueno para el 91.2%, y un presupuesto realizado de S/. 3, 571,225.00 soles en base a 10 metas estimadas.

Pinedo, P. (2019), *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte*



*alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Morales, Perú. Tipo no experimental, diseño descriptivo correlacional, la población fue de 1196 usuarios, muestra 69 usuarios, técnica encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyó que los resultados encontrados permitieron observar que la calidad de atención es catalogada como baja para el 52% de los usuarios, en tanto, para el 39% es media y solo para el 9% es percibida como alta. Esto se genera a consecuencia de que los usuarios no reciben una atención oportuna de parte de la institución, existe largas filas para llegar a ser atendidos, así mismo no reciben el respaldo de los colaboradores para aclarar alguna duda o solucionar algún problema.

Navarro, K. (2018), *Gestión organizacional y relación con la ejecución presupuestal Devida – Tarapoto 2018.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú, Tipo correlacional, diseño no experimental, población estuvo conformado por 35 colaboradores, la muestra estuvo conformada por 35 colaboradores, técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que por medio del Ch2 se logró evidenciar la existencia de una relación entre los conceptos centrales de la investigación, esto a causa que valor de ch2 a tabular fue (25.4625) menor al valor calculado (90.134) y la sig. Asintótica fue de 0.000, por otro lado, existe influencia entre el diseño organizacional y la variable dependiente, a consecuencia que el Ch2 a tabular fue (25.4625) siendo menor al calculado (91.875) cuya sig. 0.000

En cuanto a las teorías vinculadas al tema, se menciona a la variable ejecución presupuestal. Según el Diario El Peruano (2019), en la Resolución Directoral N° 036-2019-ef/50.01 es la forma en cómo se cumplen con las responsabilidades de gasto con el fin de respaldar el aprovisionamiento de los servicios y bienes públicos a la ciudadanía, al mismo tiempo, que consigue resultados fructíferos, cuando hay relación con los créditos presupuestarios previamente facultados en los presupuestos institucionales, en sintonía con la PCA. Entonces, el Ministerio de Economía y Finanzas (2011), menciona que la ejecución presupuestal es definida como un sistema administrativo

pertenciente al departamento de gestión financiera del sector estatal, que incluye la agrupación de organismos, reglas y formas que rigen el proceso presupuestario de cada una de los entes.

Según Albi y Onrubia (2015), indicó: los gastos están conceptualizados como aquellas obligaciones que el gobierno está obligado a realizar como parte del progreso y ejecución de los proyectos que se realizan en bien de la sociedad y la mejora de la economía que promueve el desarrollo. Estos gastos deben estar sujetos a limitaciones cuantitativas, nominales y temporales que son determinadas en el expediente de la aprobación. Además Rodríguez, Fernández & Martínez (2015), menciona el financiamiento del Estado como el conjunto principal de las instituciones, sistemas, normas y que lleva un conjunto de procedimientos administrativos. Para Almeida & Ponce (2019), para el estado el presupuesto es un instrumento de gestión de entradas y salidas del ente, que si éstos no son manejados adecuadamente perjudica a la gestión.

Asimismo, Álvarez & Álvarez (2014), señaló que la ejecución de gasto dentro del sector estatal es la forma en cómo se cumplen con los deberes de gasto, con el propósito de suplir las necesidades y deseos de una población específica; además de obtener resultados beneficiosos de acuerdo a los créditos otorgados, los mismos que deben ser desarrollados en un año fiscal. Aunado a ello, el Ministerio de Economía y Finanzas (2017), señala que es un elemento de administración que facilita el alcance de resultados en beneficio de todos los integrantes de una sociedad, por medio de la implementación de servicios y el cumplimiento de objetivos de manera efectiva por parte de las entidades del país. Incluye también los lineamientos de gastos comprendidos en un lapso de tiempo de un año.

Meza (2016), sostiene que la ejecución de los fondos públicos se lleva a cabo mediante la aplicación de los recursos obtenidos, la recaudación de fondos provenientes de diferentes partidas que le son otorgadas a las entidades públicas; todos estos son utilizados para poder llevar a cabo diferentes obras en beneficio de la sociedad. Por otra parte Reinoso & Pincay (2019), mencionan que el Sistema Nacional de Finanzas en el Ecuador como referencia también se enfoca en las normas que se encuentran dentro de su constitución, donde lo define al presupuesto como la función en las instancias de gobernabilidad del país.

Ortega (2014), hace mención que en cumplimiento del principio de anualidad, los presupuestos poseen un lapso de tiempo establecido mediante las normas que rigen esta obligación, así, este empieza el primer día del año y finaliza el último día del mismo. Asimismo Campoverde & Pincay (2019), mencionan que los procesos internacionales también sirven como evidencia de lo que puede suceder. Es así como también se menciona los problemas y la información; muchas veces confiable, donde posiblemente se genera un conflicto. Romero (2015), da a conocer que las entidades que se dedican a la administración de los fondos estatales en los diferentes niveles de gobierno, tienen la obligación de desempeñar un papel orientado al servicio de la población; mediante la ejecución de obras públicas que incentiven el desarrollo social a nivel local y nacional. Consecuentemente Vicente (2018), uno de los objetivos de la ejecución de presupuesto es la idea que se debe tener como lo demostraron mucho antes los egipcios realizando estimaciones para pronosticar los resultados.

Evaluación del presupuesto, Zevallos (2014), “en este apartado de medición se realizan los respectivos análisis de los resultados de la ejecución del presupuesto realizado en el sector público, en ello se miden las variaciones físicas y financieras obtenidas”. La evaluación del presupuesto posibilita la observación del comportamiento y/o variaciones durante el ejercicio fiscal anual, según indicó Álvarez (2016), constituye la etapa del proceso donde se realiza la evaluación de las diferentes modificaciones físicas, fiscales y financieras que la ejecución del presupuesto haya ejercido sobre este

contexto, contrastados con los resultados obtenidos. Asimismo, Loayza, Contreras, & Caballero (2014), sostienen que la evaluación presupuestaria “es el grupo de procesos orientados a determinar en un momento dado, cuáles han sido los avances en la realización del presupuesto determinado y se lleva a cabo la contrastación con los presupuestos institucionales, además se identifican los puntos de contribución a alcanzar y los objetivos institucionales estipulados”.

El Presupuesto estatal es una herramienta de programación de alcance económico y financiero, de carácter anual, el cual es consentido por el congreso de la república. Su despliegue inicia por lo general el día 1 de enero y finaliza el 31 de todos los años. (Art. 14° - Ley N° 28112). Además, es un mecanismo de administración que facilita a las instituciones cumplir con sus propósitos referidos en el POI. Aunado a ello, es una expresión integral y sistemática de las responsabilidades de gastos a desarrollar en el transcurso del año fiscal, por cada institución que conforma el sector estatal y muestran las entradas de dinero que respaldan dichos egresos. (Art. 15° - Ley N° 28112 - Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público). Hildebrandt (2014), menciona que estos dos adjetivos, derivados del sustantivo presupuesto, son asignados como semánticamente semejantes por el DRAE 2001. Presupuestario pertenece a la lengua general; en cambio, presupuestal es una variante usada en gran parte de la América hispana.

Según, el MEF (2017), el presupuesto público comprende cinco etapas las cuales se detalla a continuación: Etapa de programación, es allí donde las instituciones formulan su presupuesto institucional, también el MEF realiza el anteproyecto considerando todas las alternativas planteadas por las entidades, estimando el total de la recaudación y egresos que serán ejecutados en el año fiscal. Realiza las siguientes acciones: Revisa las diferentes cadenas de necesidades principales en la institución. Determina la necesidad general de obligación de gasto, considerando las metas, planes y obras, y así poder alcanzar los objetivos y metas estatales. Formulación, fase en la cual se establece la estructura de las funciones, metas de acuerdo a las prioridades indicando los gastos y las fuentes de financiamiento.

Aprobación, este presupuesto es aprobado finalmente por el consejo de la republica a través de la norma, la cual indica los límites máximos que se deben ejecutar durante el periodo fiscal. Etapa de evaluación, en esta etapa se miden los productos resultantes, para luego analizar todos los cambios financieros y físicos, que es relacionado de acuerdo a la aprobación del Presupuestos Estatales.

En cuanto a lo afirmado por la directiva del presupuesto público, 2015, Art. 3, para verificar el avance o nivel de cumplimiento referido a la ejecución de presupuestos en las instituciones del Estado, se debe realizar una comparación entre el presupuesto asignado al inicio del ejercicio o año fiscal con el monto real ejecutado. Asimismo, este proceso se puede medir realizando la comparativa entre el presupuesto inicial con el monto presupuestal ejecutado hasta la fecha de medición. Las unidades ejecutoras: son las entidades encargadas de llevar a cabo la ejecución de los presupuestos asignados, encargándose de realizar los gastos correspondientes. Funciones, corresponde a aquellas obligaciones que compete a las unidades ejecutoras según su condición en el régimen público, en el caso de las entidades municipales, cumplen la función de saneamiento. Los programas presupuestales, concierne a la calendarización de las actividades en el sector público.

Consecuentemente se presenta las dimensiones de la ejecución presupuestal, según el Diario El Peruano (2019) en la Resolución Directoral N° 036-2019-ef/50.01, y menciona las siguientes dimensiones: Dimensión Certificación, asegurar que el presupuesto se pueda utilizar mediante acciones administrativas que brinden soporte a los gastos presupuestarios interinstitucionales. Dimensión Compromiso, es el convenio de desarrollo de gastos anteriormente admitidos. Se puede involucrar el presupuesto anual o por periodo de obligación en casos de contrato tipo CAS, contrato de abastecimiento de bienes, reintegro de servicios, entre otros. Otra es la Dimensión Devengado, es la confirmación de los deberes de pago, las cuales se registran de acuerdo con los compromisos antes formalizados y registrados, respetando debidamente el calendario de compromisos; además,

la totalidad de devengados registrados no deben sobrepasar la totalidad del gasto comprometido acumulado. También está la Dimensión Pago, para que el pago se concrete debe antes haberse formalizado el devengado y debe de haber sido registrado debidamente en el SIAF-SP, con compromiso específico de gasto, de manera independiente de su fuente de financiamiento. De acuerdo con el estatuto, la forma de eliminar parcial o totalmente las obligaciones confirmadas es por medio de la formalización de pago debiéndose formalizar por un documento legal, idóneo y oficial.

Para la variable calidad de servicios, Según la Norma técnica para la gestión de servicios para el sector público (2019) señala por calidad a la forma en que los recursos y servicios ofertados por el gobierno suplen los requerimientos y perspectivas de los ciudadanos. Este concepto está relacionado con el nivel de adecuación y utilización de los recursos y servicios con el fin brindar bienestar en los pobladores, en este sentido es tarea de las instituciones trabajar de forma eficiente, conjunta y con orientación a los resultados.

Otro de los concepto según Gallardo & Reynados (2014), que se acopla a la calidad de servicio es el punto que se practica relativamente donde se desarrollan herramientas para medir la calidad de servicio, esto puede darse mediante la percepción y expectativas de un usuario, como el servicio de la organización. El autor Bacca (2014), da a conocer que es necesario que la calidad del servicio se pueda controlar o medir por lo que se puede establecer evaluaciones del personal, del usuario para que la organización vaya mejorando. No siempre en el sector público se consigue esto, pero al menos se puede tener como una fuente de iniciativa, hacia las mejoras continuas.

Asimismo, Vargas & Aldana (2014), menciona: Calidad y servicio como Conceptos y Herramientas que hace referencia desde la segunda guerra mundial pensando en las carencias del usuario como un elemento competitivo, por eso resalta que no es exclusivo en departamentos de producción, sino que es el compromiso de toda la empresa. El procedimiento de calidad se desarrolló en muchas de las empresas colombianas, se debe al éxito que tuvo el procedimiento en Japón y estados unidos en estas organizaciones que lo establecieron teniendo en cuenta las costumbres y los

componentes que corresponden a sus países. Este procedimiento se trabajó con orientaciones muy exactas, partiendo de un estudio de mercadeo y finalizando en la retroalimentación y el ajuste permanente que se deriva de la ética de la mejora continua.

Del mismo modo, Prieto (2014), menciona que la razón de ser de cualquier entidad es el cliente y/o usuario, y se debe unir esfuerzos en la prestación de un servicio óptimo, mediante una relación individual exitosa. Todos los colaboradores de la organización en representación al cliente y/o usuario que preste su labor, refleja en él su personalidad, su carácter, haciendo sentir único en el ambiente, y la calidad en el servicio hará que el cliente y/o usuario se sienta a gusto, en base a la capacidad de los servicios que ofertan. Con lo planteado Salazar & Cabrera (2016), menciona que el servicio también se lo tiene que dar importancia en los siguientes puntos como es: la dirección en el mercado, la comercialización y la transparencia.

En tanto, el Gobierno de Salta (2018), señala que la calidad de la prestación de servicios estatales es un requerimiento constitucional y es un deber irrestricto de la Administración estatal. Asimismo, es un bien con el que dispone el gobierno y así contrarresta las diferencias de la comunidad para la que trabaja, es decir, la probabilidad real de que el grupo de pobladores reciban oportunamente los servicios básicos, es deber del departamento de gestión de calidad, realizar coordinaciones con las demás áreas para ofrecer un mejor servicio, brindar soluciones y definir vías alternativas para resolver los problemas que se presentan frecuentemente. Esta actividad es compromiso de cada uno de los miembros de la administración estatal, pues reafirma su responsabilidad con la población y, al vincular las diversas situaciones laborales se mejora e inspecciona eficientemente el servicio. Según Mejías; Durán & Padilla (2018), mencionan que la calidad de servicio se puede mejorar con una adecuada gestión en la rendición, es decir de tener un mejor desempeño.

Referente a las dimensiones de la calidad de servicios, según la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2019), menciona las siguientes dimensiones: Dimensión Necesidades de las personas, la

institución debe usar este factor de una forma periódica, precisando que la información es un instrumento que posibilita el desarrollo de otros elementos que integran el prototipo de gestión de calidad. Esto corresponde a la organización, donde precisa los canales y estrategias, que ayuden a recoger las carencias y perspectivas de los individuos, incluye la data derivada del libro de reclamaciones. El correcto proceso y automatización de la data alcanzada; garantiza que la información alcanzada es estable y se base en evidencias. Esto implica que debe ser adquirida por otras organizaciones del gobierno, fraccione los resultados, diferenciando fundamentalmente el perfil de los individuos y las particularidades de recursos requeridos.

También menciona la Dimensión Valor del servicio, este componente propone que la organización desarrolle una verificación del valor de los recursos que oferta y defina la importancia de reestructurar o proyectar nuevos recursos, dentro del ambiente de su competidor. Para ello la organización, establece para quien y cuando se entregan los recursos, relacionándolos con las necesidades y expectativas de individuos, gestionando la mejora de su actividad, identificando la manera de maximizar los beneficios y la emisión del valor público de los bienes.

Asimismo, está la Dimensión Fortalecimiento del servicio, que sugiere que la organización establezca los componentes de los recursos y servicios que serán diseñados, mejorados y reestructurados, los cuales conllevarán a una entrega oportuna de los recursos y servicios. Los componentes de los recursos y servicios pueden ser los colaboradores, proveedores, procesos, instalaciones, tecnología, entregas u ofertas de la organización. En tal sentido, la cadena de valor del servicio se cimienta en la transmisión de un servicio provechoso, sobre la necesidad de establecer lineamientos que refuercen la estructura institucional. Los mismos que están sujetos a la propuesta de la organización, a las modificaciones de las reglas sustantivas que se aplique, al MOF, al manual de perfiles de puestos, etc., permitiendo en el valor de los recursos y servicios, se plantee el diseño, reforma, anulación y modificación de normas, planes y otros.



Por otro lado, la Dimensión Liderazgo, dice que los directivos de cada organización tienen la responsabilidad de exponer su liderazgo y deber con la Norma Técnica para realizar una buena administración de la Calidad de Servicios de forma activa y perceptible. La Norma Técnica se centra en entender las carencias y perspectivas de los individuos, esto genera que las condiciones ayuden a la organización a implementar lo solicitado, además asegure la disponibilidad de recursos para que su implementación contribuya a minimizar las barreras de cambio, promueva y colabore en la articulación del fortalecimiento de recursos.

Mientras que la Dimensión Cultura de calidad, sugiere que la organización implemente operaciones que ayude a los individuos a interiorizar la calidad de recursos y servicios en su conducta y tareas cotidianas. Entonces, la organización tiene el deber de identificar las conductas que contribuyan a obtener estándares altos de calidad, genere acciones de cambio, identifique los factores que propicien el crecimiento organizacional, mediante opiniones y propuestas de mejora sobre la calidad de recursos y servicios, además promueva la labor en equipo y la utilización compartida de conocimientos.

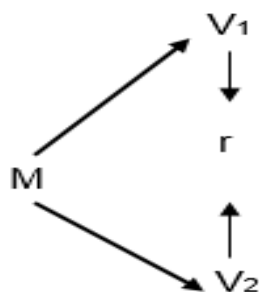
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de estudio:** Esta investigación fue de tipo básico, dirigida a un conocimiento amplio y completo mediante la comprensión de los eventos observables, aspectos fundamentales de los fenómenos o relaciones establecidas entre los entes (CONCYTEC, 2018). Además, solo se buscó comprobar la hipótesis y no se manipuló variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

**Diseño de investigación:** Esta investigación tuvo un diseño no experimental, de corte transversal porque se aplicaron los instrumentos en un solo período determinado de tiempo, y fue de nivel descriptiva correlacional, puesto que tuvieron como objetivo determinar la relación entre los conceptos de estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



**Dónde:**

- M = Muestra
- V<sub>1</sub> = Ejecución presupuestal
- V<sub>2</sub> = Calidad de servicio
- r = Relación entre variables

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### **Variable 1:** Ejecución presupuestal

**Definición conceptual:** Según la Resolución Directoral N° 036-2019-ef/50.01, la variable en mención se conceptualizó como: la manera en cómo se cumplan con las responsabilidades de la entidad con el fin de respaldar el aprovisionamiento de los servicios y bienes estatales a la ciudadanía, al mismo tiempo, que consigue resultados fructíferos, cuando están relacionados con los créditos presupuestarios previamente facultados en los presupuestos institucionales, y en concordancia con la PCA. (p. 2)

**Definición operacional:** La ejecución presupuestal ha sido medida en una escala alto, medio, bajo, se recurrió a utilizar la escala de Stanones. Para medir los indicadores se empleó un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert.

**Dimensiones e Indicadores:** La variable en mención estuvo compuesta por las siguientes dimensiones e indicadores

- Certificación cuyo indicador es el crédito presupuestario
- Compromiso, siendo sus indicadores el presupuesto aprobado y la Afectación de partidas específicas de gasto.
- Devengado siendo su indicador las obligaciones de pago
- Pago o girado cuyo indicador se menciona a las obligaciones reconocidas

**Escala de medición:** Se trabajó con una escala ordinal.

#### **Variable 2:** Calidad de servicios

**Definición conceptual:** Según la Norma técnica para la gestión de servicios para el sector público (2019) señala que calidad se entiende a la manera de cómo los recursos y servicios ofertados por el gobierno suplen los requerimientos y perspectivas de los ciudadanos. Este concepto está relacionado con el nivel de adecuación y utilización de los recursos y servicios con el fin brindar bienestar en los pobladores, en

este sentido es tarea de las instituciones trabajar de forma eficiente, conjunta y con orientación a los resultados. (p. 6)

**Definición operacional:** La calidad de servicios ha sido medida en una escala alto, medio, bajo, se recurrió a utilizar la escala de Stanones. Para medir los indicadores se empleó un cuestionario con escalas ordinales tipo Likert.

**Dimensiones e Indicadores:** La variable en mención estuvo compuesta por las siguientes dimensiones e indicadores:

- Necesidades de las personas cuyos indicadores son: libro de reclamaciones y las particularidades de los bienes y servicios.
- Valor del servicio, siendo sus indicadores las necesidades y las expectativas.
- Fortalecimiento del servicio se menciona como indicadores al personal, recursos, proveedores, procesos infraestructura, tecnología y las condiciones de entrega.
- Liderazgo siendo los indicadores los recursos, barrera de cambio y los espacios de articulación
- Cultura de calidad, cuyos indicadores son el trabajo en equipo y el uso compartido de conocimiento

**Escala de medición:** Se trabajó con una escala ordinal.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

**Población:** La población estuvo compuesta por 478 proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas que abastecieron bienes, servicios y obras a la institución en el año 2019, datos obtenidos del área de abastecimiento de dicha institución.

**Criterios de inclusión:** Estuvo integrada por los proveedores de la ciudad de Lamas que abastecieron bienes, servicios y obras a la institución en el año 2019, porque tienen sus centros de operaciones o empresas en dicha ciudad y que además dieron su consentimiento para aplicar los instrumentos de investigación.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó a los proveedores que no residen en la ciudad de Lamas, proveedores que tienen sus centros de operaciones o empresas en la ciudad de Lamas con antecedentes judiciales.

**Muestra:** La muestra estuvo compuesta por 30 proveedores que moran y/o tienen sus centros de operaciones empresariales en la ciudad de Lamas y que abastecieron bienes, servicios y obras a la Municipalidad Provincial de Lamas en el periodo 2019.

**Muestreo:** La técnica de muestreo utilizada fue por conveniencia, según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) esta técnica consiste en elegir la muestra por limitaciones de acceso y tiempo, por ello se decidió utilizar el muestreo por conveniencia debido a las limitaciones para recabar datos por la pandemia de la COVID-19, el difícil acceso a los proveedores que abastecieron bienes, servicios y obras a la Municipalidad Provincial de Lamas y por los plazos establecidos en la investigación, los cuales debieron ser cumplidos.

**Unidad de análisis:** Proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas que abastecieron bienes, servicios y obras en el año 2019 y que además tienen sus centros de operaciones o empresas en la ciudad de Lamas.

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnica**

La técnica aplicada para determinar la relación entre los conceptos de estudio fue la encuesta, es decir, se utilizó una encuesta para la ejecución presupuestal y una encuesta para la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

#### **Instrumento**

El instrumento para medir la variable de ejecución presupuestal fue el cuestionario, cuya finalidad fue medir el nivel de ejecución presupuestal

de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. El cuestionario fue adaptado del estudio de Narváez (2018), estudio denominado: Contrataciones de bienes y servicios y su relación con la ejecución presupuestal de la UGEL 02 – 2017. El cuestionario estuvo estructurado en 20 enunciados, dividido en 4 dimensiones. La escala de medición fue ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

El instrumento para medir la variable calidad de servicios en proveedores fue el cuestionario, cuya finalidad ha sido medir el nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, el cuestionario fue adaptado del estudio de Mamani (2019) estudio denominado: La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019, y del estudio de Saavedra (2017) cuyo título es: Gestión de las contrataciones públicas y la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Morales, provincia de San Martín, 2017. El cuestionario estuvo estructurado en 20 enunciados, el cual se encuentra dividido en 5 dimensiones. La escala de medición será la ordinal con una valoración de: 1 = Nunca 2 = Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

### **Validez**

La validez de los instrumentos fue determinada mediante el Juicio de expertos. Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014) esta técnica consiste en determinar el grado en que los instrumentos miden las variables de investigación según expertos en el tema. Para ello se identificó a profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes emitieron una valoración sobre la pertinencia del instrumento de recojo de información respecto a los objetivos de la investigación. Seguidamente, se muestra la tabla de los tres expertos consultados con los resultados sistematizados.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
ejecución presupuestal	1	Metodólogo	4.3	Instrumento aplicable
	2	Especialista	5	Aplicable
	3	Especialista	4.8	Aplicable
calidad de servicio	1	Metodólogo	4.3	Instrumento aplicable
	2	Especialista	5	Aplicable
	3	Especialista	4.9	Aplicable

Los instrumentos fueron sujetos a valoración por profesionales acreditados en el tema de gestión pública. Las cuales emitieron un resultado promedio de 4.72, representando el 94.33% de concordancia entre jueces, lo que indica, que tienen alta validez.

### Confiabilidad

Para comprobar la confiabilidad de los instrumentos se empleó el coeficiente Alpha de Crombach; Seguidamente se presentan los resultados para cada instrumento.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	30	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	30	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,971	20

El instrumento de la variable ejecución presupuestal tuvo un coeficiente de Alpha de Crombach de 0.971 que cumple con ser mayor a 0.70 como estándar referencial, por lo tanto, el instrumento se consideró adecuado para ser aplicado.

Resumen de procesamiento de casos		
	N	%
Válido	30	100
Excluido <sup>a</sup>	0	0
Total	30	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Crombach	N de elementos
,892	20

El instrumento de la variable Calidad de servicio en proveedores tuvo un coeficiente de Alpha de Crombach de 0.892 que cumple con ser mayor a 0.70 como estándar referencial, por lo tanto, el instrumento se consideró adecuado para ser aplicado.

### 3.5. Procedimientos

Para desarrollar la investigación lo que se definió en un primer momento fue el problema, el mismo que contiene las dos variables de estudio, luego se establecieron las justificaciones, objetivos e hipótesis. Posterior a ello, se procedió a desarrollar las bases teóricas las mismas que se encuentran en el apartado dos de la investigación, asimismo se escogió a dos autores banderas uno por variables, además se coadyuvó con teorías actuales provenientes de artículos, revistas, libros y tesis. Para cumplir con los propósitos del estudio, se dio pase a la aplicación del instrumento en la muestra, luego se procedió a tabular los resultados



apoyándose del programa estadístico SPSS y Excel. Acto seguido se procedió a la discusión comparando las conclusiones de los antecedentes y teorías con los resultados obtenidos. Finalmente se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para la recopilación de información se utilizó los instrumentos dirigidos que se mencionaron y luego fueron validados por los expertos, así mismo se expresó a través de tablas y figuras estadísticas y finalmente se comprobó la hipótesis; se usó el coeficiente de correlación de Pearson. Para este procedimiento se utilizó el software de estadística SPSS V. 25 y se realizó la prueba de normalidad que corresponde.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio fue sustentado en base a los principios éticos internacionales, se tomó en cuenta lo establecido por el CONCYTEC (CONCYTEC, 2017), la recolección de la información se hizo respetando a las personas, donde participaron voluntariamente, seguido del consentimiento de la municipalidad como colaborador, así mismo la información servirá para generar cambios en la institución, donde se establece claramente que su fin es únicamente académico; y finalmente, la responsabilidad es un elemento esencial en el cumplimiento del plan para todas las etapas de la investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

**Tabla 1**

*Nivel de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.*

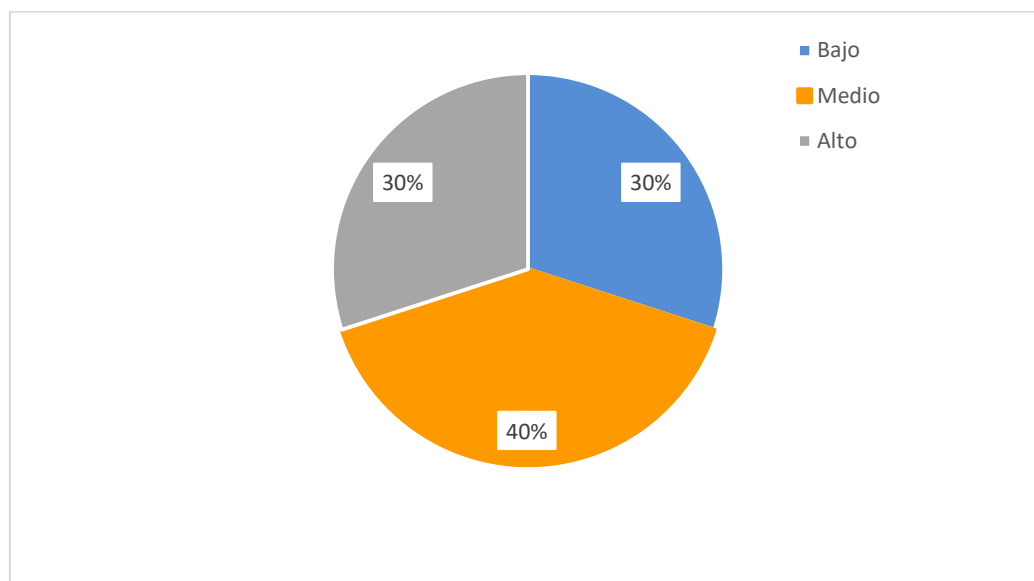
<b>Escala</b>	<b>Rangos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	25-35	10	33%
Medio	36-52	11	37%
Alto	53-87	9	30%
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 se muestran los resultados relacionados al nivel de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. El 37% de los proveedores que abastecieron bienes, servicios y obras a la Municipalidad Provincial de Lamas en el 2019 perciben que el nivel de ejecución presupuestal es medio, el 33% de los proveedores consideran que el nivel de ejecución presupuestal es bajo y el 30% de los proveedores consideran que el nivel de ejecución presupuestal es alto.

#### 4.2. Nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019



**Figura 1.** Nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

#### **Interpretación:**

En la figura 1, se muestran los resultados relacionados al nivel de la calidad de servicios en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. El 40% de los proveedores que abastecieron bienes, servicios y obras a la Municipalidad Provincial de Lamas en el 2019 perciben que el nivel de calidad de servicios es medio, el 30% de los proveedores consideran que el nivel de calidad de servicios es bajo y el 30% de los proveedores consideran que el nivel de calidad de servicios es alto.

**4.3. Dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.**

**Tabla 2**

*Dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.*

<b>Dimensiones de la Ejecución Presupuestal</b>	<b>Relación con la Calidad de servicios (Rho de Pearson)</b>	<b>p-valor</b>	<b>N</b>	<b>Rango de Relación</b>
Certificación	0,793	0,000	30	Correlación positiva Alta
Compromiso	0,843	0,000	30	Correlación positiva Alta
Devengado	0,869	0,000	30	Correlación positiva Alta
Pago	0,877	0,000	30	Correlación positiva Alta

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

**Interpretación:**

En la Tabla 3 se observa que la dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la variable calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es la certificación quien tiene menor grado de correlación. A través del análisis estadístico Rho de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,793 equivalente a una correlación positiva alta y una significancia bilateral igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ).

#### 4.4. Relación entre la ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	n	Sig.
Ejecución Presupuestal	0.971	30	0.537
Calidad de Servicios	0.892	30	0.537

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

#### **Interpretación:**

Debido a que el tamaño de la muestra fue de 30 proveedores de la ciudad de Lamas, en la tabla 3 se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. De acuerdo a los resultados arrojados se puede afirmar que los datos de los instrumentos utilizados tienen distribución normal porque la significancia bilateral fue de 0.537, el cual es mayor a 0.05 regla general estandarizada, por tal motivo para realizar la correlación entre las variables se utilizó el coeficiente Rho de Pearson.

**Tabla 4***Cálculo del coeficiente de correlación de Rho de Pearson*

		Ejecución Presupuestal	Calidad de Servicios
Ejecución Presupuestal	Correlación de Pearson	1	,901**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de Servicios	Correlación de Pearson	,901**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

**Interpretación:**

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.

En la tabla 4 se presenta el coeficiente de correlación Rho de Pearson, el cual emitió un valor de 0,901 equivalente a una correlación positiva muy alta. Asimismo, se obtuvo una significación bilateral igual a 0,000 siendo este valor menor a 0.05. En tal sentido se concluye que existe relación entre las variables y es significativa, por lo tanto, se rechaza lo planteado en la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

La Municipalidad Provincial de Lamas, es una persona jurídica con derecho público que se establece metas y objetivos para cada periodo, para cumplir con lo proyectado elabora un presupuesto, el cual debe ser formulado de acuerdo a las necesidades que presenta la población, y orientado al bienestar de la sociedad. La investigación cuestiona la capacidad de esta entidad respecto al nivel de ejecución presupuestal, desde la perspectiva de los proveedores que abastecieron bienes, servicios y obras en el año 2019. El 37% manifestaron que la ejecución presupuestal de la entidad es medio, el 33% bajo y el 30% alto. Al revisar los reportes de la página amigable del Ministerio de Economía y Finanzas se observó que el presupuesto se ejecutó en un 78%, esto implica que muchas veces no se cuenta con el crédito presupuestario adecuado para poder realizar adquisiciones, no se compromete un gasto con cargo al presupuesto interinstitucional, el personal desconoce que cada meta asignada en el Plan Operativo Institucional cuenta con la asignación presupuestal necesaria. En un estudio realizado por Campoverde y Pincay (2019) manifiestan que el sector público cuenta con herramientas legales para el cumplimiento de la rendición de cuentas y además poseen la guía documental y formatos preestablecidos para la difusión de sus presupuestos ejecutados.

Asimismo se conoce que la entidad no comunica a tiempo el presupuesto aprobado para el año 2020, que las adquisiciones de bienes, servicios y obras mayores a 8 UIT no son comunicados de manera oportuna a la Dirección de Administración para ser incluidos en el Plan Anual de Contrataciones del Estado, que durante el año fiscal se realizan modificaciones y anulaciones de actividades, y que el área usuaria después de recibir los bienes o servicios acepta estar conforme sin la verificación oportuna y adecuada y además desconoce la aplicación de penalidades/moras respecto a la conformidad que genera. El estudio de Lemus, Cubillos. & Camelo (2017) ha demostrado que la metodología de Box-Jenkins permitió establecer la dirección correcta hacia los intereses, tanto gubernamentales como políticos establecidos en los proyectos de desarrollo. También, Mendoza, Salazar, Loor & Nieto (2018)

mencionan que el Estado tiene la responsabilidad de realizar una función pública transparente. En tanto a los órganos de la gestión central se les atribuye el deber de realizar una actividad ejecutiva y administrativa equivalente a sus competencias, transformándose en un medio de excelencia por el cual el estado alcanzará gran parte de sus metas y objetivos.

El estudio también muestra el nivel de la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019. El 40%, de los proveedores que abastecieron bines y servicios en el año 2019 indican que la calidad de servicios de dicha entidad es medio, el 30% bajo y el 30% alto. Los resultados obtenidos reflejan que durante este periodo, la institución no solucionó todos los problemas registrados en el libro de reclamaciones, que el personal con la cuenta la institución no está capacitado para atender de manera adecuada al usuario, no son comunicativos en los servicios que brindan, el personal no muestra disposición por resolver problemas respecto al servicio que brinda, los procesos que realiza la institución respecto a sus solicitudes no son correctos, la organización no cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio, los compromisos ofrecidos por el líder de la institución no son cumplidos cabalmente; y el liderazgo del alcalde no influyó en el mejoramiento del servicio

Al contrastar los resultados con el estudio realizado por Huamán (2017), manifiesta que el 85% de los usuarios objeto de estudio, demostró que la calidad de la prestación de servicio y la satisfacción es moderada, y solo el 4.4 % indicó que es alto. Por otro lado, en referencia al Ch2 trabajado con un nivel de sig. 0.05 y un resultado de  $p < 0.000$  se puede constatar la presencia de una correlación positiva entre ambas variables, esto a consecuencia que el  $p$  valor fue menor a 5%, los resultados sobre la calidad de servicio fue moderada para el 85.6% de los encuestados, en tanto, para el 8.6% es bajo y finalmente para el 5.8% del total de usuarios encuestados es alto. Pinedo (2019) hace mención que los resultados encontrados permitieron observar que la calidad de atención es catalogada como baja para el 52% de los usuarios, en tanto para el 39% es media y solo para el 9% es percibida como alta. Esto se genera a consecuencia que los usuarios no reciben una atención



oportuna de parte de la institución, existe largas filas para llegar a ser atendidos, así mismo no recibe el respaldo de los colaboradores para aclarar alguna duda o solucionar algún problema.

En cuanto a la dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicios en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019 es la certificación. A través del análisis detallado de Rho de Pearson se adquirió un coeficiente de 0,793 equivalente a una correlación positiva alta y una significancia bilateral igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). Respecto a las dimensiones compromiso, devengado y pago el coeficiente fue de 0,843, 0,869 y 0,877 respectivamente con una significación bilateral de 0,000. Según el Diario El Peruano (2019) en la Resolución Directoral N° 036-2019-ef/50.01, define que la Certificación es un hecho administrativo que permite asegurar que se cuente con el crédito presupuestario propicio y libre de afectaciones y así poder responder a un gasto con el presupuesto de la institución autorizado para el año fiscal que corresponde. Esto implica que para que la entidad realice esta fase no tiene que interactuar con los proveedores, es más un proceso interno que tiene que cumplir para dar paso a las siguientes fases. Es por ello que de acuerdo a estos resultados y a la contratación de la norma se puede afirmar que la dimensión certificación tiene menor relación con la calidad de servicios en proveedores de la entidad en mención, y además los resultados indican que en esta fase existe mucha lentitud por parte de la entidad para asignar el crédito presupuestario adecuado para los requerimientos solicitados.

Se destaca la existencia de la relación significativa entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, ya que el coeficiente de correlación Rho de Pearson emitió un valor de 0,901 que revela una correlación positiva muy alta, con una significancia bilateral de 0,000 que es menor a 0.05. Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Capillo (2019), cuyos hallazgos determinaron que los factores de mayor incidencia en la ejecución presupuestal es la eficacia y las competencias laborales de los colaboradores, ya que estos son los gestores del financiamiento de los diversos programas y

proyectos ante el gobierno regional y nacional; además el personal es el encargado de llevar los controles del grado de cumplimiento del presupuesto y del cumplimiento de las metas establecidas, así como de comunicar algunas averías suscitadas en su desarrollo para sus correcciones posibles.

Asimismo, Pinedo (2019) en uno de sus estudios concluyó que la calidad de atención es catalogada como baja para el 52% de los usuarios, en tanto para el 39% es media y solo para el 9% es percibida como alta; manifiesta que los usuarios no reciben una atención oportuna de parte de la institución, existe largas filas para llegar a ser atendidos, y también no reciben el respaldo de los colaboradores para aclarar alguna duda o solucionar algún problema. Y si contrastamos con las teorías de Álvarez & Álvarez (2014), quien señala que la realización de gasto dentro del sector estatal es el medio para que se cumplan con los deberes de gasto, con el propósito de suplir las necesidades y deseos de una población específica, además de obtener resultados beneficiosos de acuerdo a los créditos otorgados, los mismos que deben ser desarrollados en un año fiscal. Por otro lado, Ortega (2014), hace mención que en cumplimiento del principio de anualidad, los presupuestos poseen un lapso establecido mediante las normas que rigen esta obligación. Así, este empieza el primer día del año y finaliza el último día del mismo.

Mientras Gallardo & Reynados (2014), acoplan a la calidad de servicio como punto que se practica relativamente en donde se desarrollan; para medir la calidad de servicio se puede realizar mediante la percepción y expectativas de los usuarios como el servicio de la organización. El autor Bacca (2014), da a conocer que para controlar o medir la calidad del servicio de un ente es necesario establecer evaluaciones de una persona, de los usuarios cuyos resultados permitirán a la organización mejorar en todos los aspectos. No siempre en el sector público se consigue esto, pero al menos se puede tener como una fuente de iniciativa, hacia las mejoras continuas.

Debido al contexto actual por la pandemia de la COVID-19, el cual fue una de las limitaciones más resaltantes que se ha tenido en el desarrollo de la investigación, obligándome a utilizar el muestreo por conveniencia, cuya

técnica consiste en elegir la muestra por limitaciones de acceso y tiempo y sumado a ello las normativas de inmovilización ciudadana, el acceso a los proveedores que abastecieron bienes, servicios y obras a la Municipalidad Provincial de Lamas en el 2019 fue complicado; además se debieron cumplir con los plazos establecidos en la investigación. Por ello como investigadora recomiendo estudios focalizados o complementarios en las dimensiones de la calidad de servicios enfocándolo a la población en general, lo cual implica que la preparación del cuestionario de la variable ejecución presupuestal debe estar relacionada con el conocimiento que maneja un usuario común y corriente y así pueda valorarla de manera efectiva.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** La relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es determinado como una correlación positiva muy alta, porque el coeficiente de correlación Rho de Pearson arrojó un valor de 0,901, con una significación bilateral de 0,000 que es menor a 0.05.
- 6.2.** El nivel de ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es medido como medio en un 37%, bajo en un 33% y alto en un 30%.
- 6.3.** El nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es medido como medio en un 40%, bajo en un 30% y alto en un 30%.
- 6.4.** La dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es la certificación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al administrador de la entidad, fomentar acciones de control y supervisión de todas las actividades proyectadas en el plan anual de labores, como también gestionar presupuestos y alianzas estratégicas, diseñar un documento normativo que facilite el servicio del proceso de certificación a favor de los proveedores.
  
- 7.2.** Al jefe del área de control interno, monitorear el cumplimiento total de cada actividad programada en función al presupuesto asignado, para que las actividades se cumplan cabalmente y además permitan dar cumplimiento a los objetivos institucionales.
  
- 7.3.** Al gerente municipal, brindar al colaborador todas las herramientas necesarias (capacitaciones, equipos y herramientas, condiciones laborales) para que pueda realizar de manera eficiente sus actividades.
  
- 7.4.** Al jefe de tesorería y planificación, programar actividades en función al presupuesto institucional modificado y actualizado, con el objetivo de que los presupuestos no tengan recortes y se puedan cumplir a cabalidad todos los procesos.

## REFERENCIAS

- Alvarez, A., y Alvarez, M. (2014). *Presupuesto público comentado 2014*. Perú: Pacifico
- Almeida, T. y Ponce, A. (2019). *Control y evaluación presupuestaria como herramienta de mejora de gestión institucional*. Recuperado de: <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4915/1/ART%C3%8DCULO-TERESA%20ALMEIDA.pdf>
- Álvarez, K. (2016). *Manual Técnico Operativo de Presupuesto*. Lima: editorial.
- Albi, E., & Onrubia J. (2015). *Economía de la gestión pública*. España: Editorial Universitaria Ramón Areces
- Bacca, A. (2014). *Importancia de la calidad de servicio*. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11587/Importancia%20Calidad%20de%20Servicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campoverde, R. & Pincay, D. (2019). *Ejecución Presupuestaria vs Rendición de Cuentas, sobre el rubro de Investigación: Caso de una Universidad Ecuatoriana*. (Artículo Científico). Digital Publisher, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144023.pdf>
- Capillo, C. (2019). *Factores que inciden a la ejecución a nivel de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05 San Juan de Lurigancho, Lima 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Cueva, G. (2019). *Ejecución presupuestal en la Municipalidad de San Isidro, 2014 – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27431/Cueva\\_LLGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27431/Cueva_LLGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Decreto Supremo N° 054 (2018) *Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado*. Recuperado de <http://sc.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/DS-N-054-2018-PCM.pdf>.

- Gallardo, A. y Reynados, K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuarios desde la perspectiva*. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (6ta ed.). Recuperado de [https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez\\_Fern%C3%A1ndez\\_y\\_Baptista\\_2014\\_Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/38885436/Hern%C3%A1ndez_Fern%C3%A1ndez_y_Baptista_2014_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n)
- Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1)
- Hildebrandt, M. (2014). *¿Presupuestal o presupuestario?* Lima: Comercio.
- Lemus, D; Cubillos, S. y Camelo, F. (2017). *Análisis de la ejecución presupuestal en Colombia*. (Artículo Científico). Revista CIFE 30, Colombia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6852525.pdf>
- Loayza, M., Contreras, L., y Caballero, P. (2014). *Glosario de términos administración pública* (1 ed.). Apurímac, Perú.
- Mejías, G; Durán, E. & Padilla, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendoza, J. (2019). *Ejecución presupuestal del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2017, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36895/Mendoza\\_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36895/Mendoza_AJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Meza, J. (2016). *Incidencias del control interno en la eficacia financiera y ejecución presupuestaria de las instituciones autónomas en Cúcuta*. Colombia: Universidad Nacional Experimental de Táchira
- Mendoza, W., Salazar, G., Loor, V. y Nieto, D. (2018), *La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública*. (Artículo Científico). Revista científica Dominio de las Ciencias, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6560191.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *El Sistema Nacional de Presupuesto*. Lima: Dirección General de Presupuesto Público.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Presupuesto*. Lima. Recuperado de <https://datosabiertos.mef.gob.pe/dashboards/19815/PRESU-Y-EJECU-DEL-INGRE/>
- Narváez, D. (2018). *Contrataciones de bienes y servicios y su relación con la ejecución presupuestal de la UGEL 02 – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18667/Narv%c3%a1ez\\_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18667/Narv%c3%a1ez_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Navarro, K. (2018) *Gestión organizacional y relación con la ejecución presupuestal Devida – Tarapoto 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30682/Navarro\\_TKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30682/Navarro_TKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pinedo, P. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de EMAPA SAN MARTÍN S.A. y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales, periodo enero a junio 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Morales, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28749>
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*. (3ra ed.). Bogotá: ediciones Ecoe.
- Reinos, Y. & Pincay, D. (2019). *Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno Local Municipal del Cantón Simón Bolívar*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7383235.pdf>



- Rodríguez, H., Fernández, A. y Martínez, A. (2015). *Sobre el análisis de la gestión presupuestaria con el enfoque de riesgos*. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v9n1/rdir02115.pdf>
- Romero, C. M. (2015). *Baja ejecución presupuestaria en inversión pública en los gobiernos municipales en Bolivia*. Recuperado de: <https://www.grin.com/document/342847>
- Salazar, W. & Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Ortega, A. (2014). *Hacienda pública las finanzas del Estado*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vargas, M., & Aldana, S. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Bogotá: Universidad de Sabana
- Vicente, C. (2018). *Los presupuestos: Sus objetivos e importancia*. Recuperado de: [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista\\_cultural/article/download/3981/3350/](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/download/3981/3350/)
- Zevallos, M. (2014). *Administración pública y control*. Perú: Gaceta Jurídica.

# **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Ejecución presupuestal	Según la Resolución Directoral N° 036-2019-ef/50.01 la ejecución del gasto público es el proceso a través del cual se atienden las obligaciones de gasto con el objeto de financiar la prestación de los bienes y servicios públicos y, a su vez, lograr resultados, conforme a los créditos presupuestarios autorizados en los respectivos presupuestos institucionales de los Pliegos, en concordancia con la PCA. (p. 2)	La variable ejecución presupuestal se medirá en los niveles de alto, medio y bajo a partir de la aplicación de un cuestionario con escalas de medición tipo Likert, y su procesamiento será con la escala de Stanones.	Certificación	Cantidad del crédito presupuestario.	Ordinal
			Compromiso	Monto del presupuesto aprobado.	
				Monto de afectación de partidas específicas de gasto.	
			Devengado	Número de obligaciones de pago.	
Pago				Número de obligaciones reconocidas.	
Calidad de servicios	Según la norma técnica para la gestión de la calidad de servicio en el sector público (2019), la calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos. (p. 6)	La variable calidad de servicio se medirá en los niveles de alto, medio y bajo a partir de la aplicación de un cuestionario con escalas de medición tipo Likert, y su procesamiento será con la escala de Stanones.	Necesidades de las personas	Numero de recamos en el libro de reclamaciones.	Ordinal
				Valor del servicio	
			Fortalecimiento del servicio		
				Nivel de las expectativas.	
				Nivel de atención del personal.	
				Nivel de los recursos.	
				Perspectiva de los proveedores.	
				Numero de procesos	
				Perspectiva sobre la infraestructura.	
			Liderazgo	Nivel de calidad de la Tecnología.	
				Condiciones de entrega.	
				Nivel de los recursos.	
			Cultura de calidad	Número de Barreras de cambio.	
				Nivel de los espacios de articulación.	
Nivel de trabajo en equipo.					
	Perspectiva sobre el uso compartido de conocimiento				

## Matriz de Consistencia

Título: Ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	e													
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019?</p> <p>¿Cuál es la dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Medir el nivel de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.</p> <p>Medir el nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.</p> <p>Identificar la dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H<sub>i</sub>: Existe relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El nivel de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019 es alto.</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es alto.</p> <p>H<sub>3</sub>: La dimensión de la ejecución presupuestal que tiene menor relación con la calidad de servicio en proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019, es la certificación.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>													
<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p><b>Diseño:</b> El estudio de investigación fue de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p><b>Esquema:</b></p> <p><b>Donde:</b>  M = Muestra  O<sub>1</sub> = Ejecución presupuestal  O<sub>2</sub> = Calidad de servicio en proveedores  r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La población objeto de estudio estuvo conformada por 478 proveedores que abastecieron bienes, servicios y obras a la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2019.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>30 proveedores</p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ejecución presupuestal</td> <td>Certificación</td> </tr> <tr> <td>Compromiso</td> </tr> <tr> <td>Devengado</td> </tr> <tr> <td>Pago</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td>Necesidades de las personas</td> </tr> <tr> <td>Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td>Fortalecimiento del servicio</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Cultura de calidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Ejecución presupuestal	Certificación	Compromiso	Devengado	Pago	Calidad de servicio	Necesidades de las personas	Valor del servicio	Fortalecimiento del servicio	Liderazgo	Cultura de calidad
Variables	Dimensiones															
Ejecución presupuestal	Certificación															
	Compromiso															
	Devengado															
	Pago															
Calidad de servicio	Necesidades de las personas															
	Valor del servicio															
	Fortalecimiento del servicio															
	Liderazgo															
	Cultura de calidad															

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario: Ejecución presupuestal

Adaptado de Narváez (2018)

**Datos generales:**

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de ejecución presupuestal de la de la municipalidad provincial Lamas, 2019.

**Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición

- |   |              |
|---|--------------|
| 1 | Nunca        |
| 2 | Casi nunca   |
| 3 | A veces      |
| 4 | Casi siempre |
| 5 | Siempre      |

N°	Criterios a evaluar	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Certificación</b>						
1	¿Consideras que la municipalidad cuenta con crédito presupuestario adecuado para poder realizar adquisiciones y obras?					
2	¿Consideras que el personal de tesorería compromete un gasto con cargo al presupuesto interinstitucional?					
3	¿Consideras que la municipalidad elabora El Plan Anual de Contrataciones – PAC de acuerdo a la normativa legal en la materia?					
4	¿Consideras que las actividades del Plan Operativo Institucional cuentan con asignación presupuestal necesaria?					
5	Como todo ciudadano el proveedor también tiene acceso a la información pública, ¿consideras que la municipalidad difunde el presupuesto aprobado para el año siguiente?					
<b>Compromiso</b>						
6	¿Consideras que la municipalidad paga y difunde de manera adecuada y oportuna cada actividad programada en cada meta?					
7	¿Consideras que la municipalidad toma en cuenta las necesidades prioritarias de la población para realizar su Plan Anual de Contrataciones del Estado?					
8	¿Consideras que cada actividad planificada se encuentra presupuestada de manera oportuna?					

9	¿Consideras que el personal que labora en el area de planificación gestiona oportunamente el presupuesto para cada actividad?					
10	¿Consideras que la municipalidad realiza a cabalidad todas las actividades planificadas?					
<b>Devengado</b>						
11	¿Consideras que la municipalidad recepciona los bienes y supervisa el cumplimiento total de servicios de manera oportuna?					
12	¿Consideras que la municipalidad actúa de manera adecuada en la conformidad de pagos por bienes o servicios adquiridos?					
13	¿Conoce ud. algun caso de aplicación de penalidades/moras a los proveedores por incumplimiento de contrato?					
14	¿Consideras que las obligaciones de pago que tiene la municipalidad es ingresado a los sistemas sugeridos por el ministerios de economia y finanzas(Sistema Integrado de Administración Financiera-SIAF)					
15	¿Consideras que el dinero del presupuesto es netamente para adquisiciones y obras o para una necesidad especifica de la institución?					
<b>Pagado o girado</b>						
16	¿Consideras que la Oficina de Tesorería antes de pagar a los provedores verifica de manera oportuna todos los términos de contrato?					
17	¿Consideras que la municipalidad paga de manera oportuna a los proveedores de bienes y servicios?					
18	¿Consideras que las empresas ejecutantes de obras y servicios cumplen a cabalidad lo pactado con la municipalidad?					
19	¿Consideras que la municipalidad debe pagar a los proveedores a través del sistema interbancario?					
20	¿Consideras que la municipalidad rinde cuentas de manera oportuna sobre los gastos ejecutados y devengados?					

## Cuestionario: Calidad de servicios

Adaptado de Saavedra (2017) y Mamani (2019)

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de calidad de servicios en proveedores de la municipalidad provincial Lamas, 2019.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

### Escala de medición

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

N°	Criterios de evaluación	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Necesidades de las personas</b>						
1	¿Consideras que la municipalidad solucionó tus problemas registrados en el libro de reclamaciones?					
2	¿Consideras que la municipalidad está estructurada para una buena gestión de las contrataciones públicas?					
3	¿Consideras que las herramientas de gestión de municipalidad ayudan a una gestión adecuada de las contrataciones públicas?					
4	¿Consideras que la municipalidad cumplió en los plazos establecidos los trámites y solicitudes que generaste?					
<b>Valor del servicio</b>						
5	¿Consideras que la municipalidad cuenta con personal calificado para la gestión de las contrataciones públicas?					
6	¿Consideras que el personal de la municipalidad encargado de las contrataciones públicas desarrolla sus acciones con la seriedad y responsabilidad que el caso amerita?					

7	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que le brinda la municipalidad?					
8	¿Consideras que el personal con la que cuenta la municipalidad está capacitado para atender de manera adecuada los trámites y solicitudes?					
<b>Fortalecimiento del servicio</b>						
9	¿Consideras que los trabajadores de la municipalidad son comunicativos?					
10	¿Consideras que el personal tiene disposición por resolver los problemas que tienes respecto a los trámites y solicitudes que realizas?					
11	¿Consideras que los procesos que realiza la municipalidad respecto a tus trámites y/o solicitudes son correctos?					
12	¿Consideras que en la municipalidad existen mejoras en los servicios de atención a los proveedores en relación a años anteriores?					
<b>Liderazgo</b>						
13	¿Consideras que la municipalidad toma la iniciativa en caso de existir problemas respecto a los trámites y solicitudes?					
14	¿Consideras que el liderazgo del alcalde de la municipalidad tiene injerencia política en la toma de decisiones de las contrataciones públicas?					
15	¿Consideras que los directivos de gestión de las contrataciones de la municipalidad actúan con probidad en todos los procesos de contrataciones públicas?					
16	¿La municipalidad brinda información oportuna y detallada sobre la cadena de bienes y servicios a contratar?					
<b>Cultura de calidad</b>						
17	¿El comportamiento del personal de la municipalidad le inspira confianza?					
18	¿La municipalidad cuenta con horarios de atención convenientes?					
19	¿Consideras que la municipalidad cuenta con los recursos humanos y equipos necesarios para atender a tus solicitudes y trámites?					
20	¿Consideras que la municipalidad ha mejorado sus servicios de atención (Horarios, conocimiento en contrataciones del estado)?					



## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Instrumento 01: Ejecución presupuestal  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cintia Francesca Rodríguez Gómez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Ejecución presupuestal</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Ejecución presupuestal</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Ejecución presupuestal</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		43				

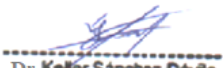
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 22 de octubre de 2020

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Malca Saavedra, Jhon Wilian  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado  
Especialidad : Doctor Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Instrumento 01: Ejecución presupuestal  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cintia Francesca Rodríguez Gómez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Ejecución presupuestal</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Ejecución presupuestal</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Ejecución presupuestal</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 17 de noviembre de 2020

Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra

DNI N° 16788917

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Valles Coral, Miguel Angel  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín -Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Instrumento 01: Ejecución presupuestal  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cintia Francesca Rodríguez Gómez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Ejecución presupuestal</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Ejecución presupuestal</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Ejecución presupuestal</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4,8

Tarapoto, 15 de Noviembre de 2020


---

**Miguel Angel Valles Coral**  
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Instrumento 02: Calidad de servicios en proveedores  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cintia Francesca Rodríguez Gómez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3

Tarapoto, 22 de octubre de 2020

Sello personal y firma

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Malca Saavedra, Jhon Wilian  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Escuela de Posgrado  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Instrumento 02: Calidad de servicios en proveedores  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cintia Francesca Rodríguez Gómez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>50</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 17 de noviembre de 2020

Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra

DNI N° 16788917

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Valles Coral, Miguel Angel  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín -Escuela de Posgrado  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Instrumento 02: Calidad de servicios en proveedores  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cintia Francesca Rodríguez Gómez

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicios en proveedores.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.9

Tarapoto, 15 de noviembre de 2020

  
 Miguel Angel Valles Coral  
 Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



### MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS

### CONSTANCIA

**EL QUE SUSCRIBE:**                    **SUBGERENTE DE RECURSOS  
HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE LAMAS**

**HACE CONSTAR:**

*Que, la señorita Br. CINTIA FRANCESCA RODRIGUEZ GOMEZ, identificada con DNI N° 42419690, estudiante de maestría de la Universidad Cesar vallejo Sede Tarapoto, ha realizado la investigación de su tesis titulada: "Ejecución Presupuestal y Calidad de Servicio en Proveedores de la Municipalidad Provincial de Lamas, 2019"*

*Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.*

**Lamas, 05 de enero del 2021.**

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS  
.....  
Tec. Isaac Rodríguez Paima  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

## Base de datos estadísticos

Variable: Ejecución Presupuestal																											
PREGUNTA N° USUARIO	CERTIFICACIÓN						COMPROMISO						DEVENGADO						PAGO						TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	Sub tot	P6	P7	P8	P9	P10	Sub tot	P11	P12	P13	P14	P15	Sub tot	P16	P17	P18	P19	P20	Sub tot			
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	50		
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	68		
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	25		
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	32		
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18	69		
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	35		
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	78		
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	2	3	3	2	2	12	51		
9	4	4	5	3	3	19	3	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	36		
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	4	5	5	4	4	22	87		
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	85		
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	3	2	3	2	2	12	53		
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	3	12	49		
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	43		
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	35		
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	50		
17	1	3	1	4	1	10	3	3	3	4	1	14	3	3	1	3	1	11	4	1	3	3	3	14	49		
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	25		
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	32		
20	3	1	3	1	3	11	3	4	1	3	3	14	3	2	3	1	3	12	1	3	3	4	1	12	49		
21	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	2	2	1	2	2	9	35		
22	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	85		
23	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	3	2	3	2	2	12	53		
24	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	3	12	49		
25	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	43		
26	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	35		
27	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	2	2	2	3	3	12	50		
28	1	3	1	4	1	10	3	3	3	4	1	14	3	3	1	3	1	11	4	1	3	3	3	14	49		
29	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	7	25		
30	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	32		
PORMEDIO	71	78	81	77	74	381	74	78	75	83	72	382	66	72	62	71	71	342	73	68	66	74	71	352	1457		



Variable: Calidad de Servicio																										
PREGUNTA N° USUARIO	Necesidades de las personas					Valor del servicio					Fortalecimiento del servicio					Liderazgo					Cultura de calidad					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	Sub tot	P5	P6	P7	P8	Sub tot	P9	P10	P11	P12	Sub tot	P13	P14	P15	P16	Sub tot	P17	P18	P19	P20	Sub tot	
1	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	3	3	5	3	14	3	2	2	3	10	2	3	3	3	11	56
2	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13	65
3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	1	1	1	1	4	21
4	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	32
5	3	4	3	3	13	4	4	3	3	14	3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	85
6	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	1	2	2	2	7	33
7	4	4	4	4	16	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	60
8	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	3	3	3	2	11	3	2	2	3	10	52
9	4	1	5	1	11	4	2	5	2	13	2	1	1	2	6	1	3	4	4	12	4	4	2	1	11	53
10	5	4	5	5	19	4	4	5	3	16	3	2	1	2	8	1	5	5	4	15	5	4	2	1	12	70
11	1	1	4	1	7	4	2	4	2	12	4	2	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	35
12	3	2	4	3	12	2	2	1	3	8	3	1	3	2	9	4	2	3	2	11	3	2	2	4	11	51
13	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	4	2	2	3	11	2	3	3	4	12	52
14	4	1	4	1	10	3	3	1	2	9	4	3	1	3	11	1	1	1	1	4	1	1	3	1	6	40
15	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	36
16	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	1	2	2	2	7	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	48
17	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	1	3	2	2	8	4	1	3	3	11	1	3	2	4	10	55
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	3	2	4	4	13	1	2	1	1	5	1	1	4	1	7	33
19	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	4	3	1	3	11	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	35
20	3	2	3	3	11	4	1	1	2	8	4	1	2	1	8	3	3	3	2	11	3	1	1	3	8	46
21	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	3	3	2	3	11	2	2	1	2	7	1	1	1	1	4	35
22	1	1	4	1	7	4	2	4	2	12	4	2	1	1	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	35
23	3	2	4	3	12	2	2	1	3	8	3	1	3	2	9	4	2	3	2	11	3	2	2	4	11	51
24	2	3	2	2	9	3	3	2	2	10	2	3	2	3	10	4	2	2	3	11	2	3	3	4	12	52
25	4	1	4	1	10	3	3	1	2	9	4	3	1	3	11	1	1	1	1	4	1	1	3	1	6	40
26	2	2	1	2	7	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	36
27	2	3	3	2	10	3	3	3	2	11	1	2	2	2	7	3	2	2	3	10	2	3	2	3	10	48
28	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	1	3	2	2	8	4	1	3	3	11	1	3	2	4	10	55
29	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	3	2	4	4	13	1	2	1	1	5	1	1	4	1	7	33
30	1	2	2	1	6	2	2	2	1	7	4	3	1	3	11	2	1	1	2	6	1	2	1	1	5	35
PROMEDIO	69	66	87	60	282	78	70	71	59	278	77	69	63	72	281	73	64	65	70	272	61	68	66	70	265	1378