



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la empresa  
prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021

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

**AUTORA:**

Del Castillo Pinedo, Karen Nicol ([ORCID: 0000-0002-8410-5779](https://orcid.org/0000-0002-8410-5779))

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino ([ORCID: 0000-0003-3911-3806](https://orcid.org/0000-0003-3911-3806))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi señor padre, Marco Antonio Del Castillo Rodríguez, a mi señora madre, Imelda Pinedo Villena y a mi amado hijo Níckolas José Peña Del Castillo por su amor infinito, a ellos mi gratitud infinita.

**Karen**

## **Agradecimiento**

A todos los colaboradores de la empresa prestadora de servicio y saneamiento-Moyobamba, por su apoyo recibido en la ejecución de la presente investigación.

A todas las personas que brindaron sus aportes metodológicos y estadísticos para la sistematización de la presente investigación.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	18
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.. .....	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>31</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>39</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre el compromiso con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021 .....	29
Tabla 2. Relación entre el devengado con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021 .....	30
Tabla 3. Relación entre el pago con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021 .....	31
Tabla 4. Relación entre el presupuesto institucional con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021 .....	32

## Resumen

La investigación planteó como objetivo, determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, siendo el tipo básica, diseño correlacional no experimental, con una población de 34 colaboradores y una muestra censal, aplicando como técnica la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados demostraron que existe relación positiva moderada entre las fases del compromiso, devengado y pago de la ejecución presupuestal con la calidad del servicio. Se concluyó que la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, es significativa alta y positiva, con un valor del R de Pearson de 0.716 y el coeficiente de determinación de 49.28 %.

**Palabras clave:** Presupuesto, calidad, servicio.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between budget execution and quality of service in the Company Provider of Services and Sanitation, Moyobamba - 2021, being the basic type, non-experimental correlational design, with a population of 34 employees and a sample census, applying the survey and the questionnaire instrument as a technique. The results showed that there is a moderate positive relationship between the phases of commitment, accrual and payment of the budget execution with the quality of the service. It was concluded that the relationship between budget execution and quality of service in the Service Provider and Sanitation Company, Moyobamba - 2021, is significant, high and positive, with a Pearson R value of 0.716 and the coefficient of determination of 49.28%.

**Keywords:** Keywords: Budget, quality, service.

## I. INTRODUCCIÓN

Los presupuestos gubernamentales son el componente más importante en la gestión pública, pues ellos permiten plasmar los planes y proyectos, y a nivel internacional, Van Dooren y Halligan (2015), manifiesta que su ejecución no siempre tiene los impactos esperados, principalmente por deficiencias en su priorización, bajos niveles técnicos y logísticos en su ejecución y la baja supervisión, todo ello, trae como consecuencia tal lo afirmado por Barbei, Neira y Zinno (2018; p.38) que los resultados no reflejan indicadores de impacto de la calidad de los servicios públicos que a partir del gasto se han desarrollado, generando niveles crecientes de insatisfacción y cuestionamientos los criterios de equidad distributiva, inclusión social y cierre de brecha.

Así, una de las carencias de la gestión pública es no contar con indicadores para medir la calidad de sus intervenciones, así Afonso, Schuknetch y Tanzi (2015), sobre el presupuesto público indica que no incorporara la multidimensionalidad de los factores para la priorización de sus acciones, y si bien se ha avanzado en definir planes estratégicos, operativos y sectoriales, estos no están articulados para tener incidencias sostenibles en los objetivos macroeconómicos y de política fiscal. Así en Colombia, según Osborne (2018) los programas presupuestales han definido indicadores de gestión, estos se limitan a determinarlos a un nivel de eficacia del gasto, no trascendiendo a ser un instrumento para medir la calidad del gasto, y con ello la calidad de los servicios públicos. De esta manera, asegura que sea una herramienta que facilite la transmisión de mensajes hacia la población desde quienes son los gestores de las políticas a favor de ciudadanos.

Para el ámbito nacional, la normativa presupuestal considera que esta debe ser capaz de brindar cobertura a las acciones que emprende el Estado, como es la prestación de servicios públicos y la provisión de calidad, permitiendo con ello la satisfacción de sus necesidades y contribuyan al bienestar de la colectividad (Ríos, 2018). Sin embargo, la ejecución presupuestal en las entidades públicas no siempre está alineadas al cumplimiento de metas, presenta carencias organizacionales en donde se mezclan los criterios



técnicos con los aspectos políticos de quienes dirigen las entidades, y los procedimientos para determinar responsabilidades; además los funcionarios no están eficazmente definidos. Estas son algunas de las para que todos los años se tengan no sólo presupuestos no ejecutados, sino también montos cuestionados en su ejecución (Calero, 2016), afectando de forma directa la calidad prestacional de los servicios que espera la población.

En el ámbito regional los problemas asociados al presupuesto público también se evidencian, así Aliaga (2017) hace mención que se reflejan la no articulación entre la planificación y la acción operativa, donde no se toman en consideración las prioridades de intervención sobre la base de las tendencias demográficas o las potencialidades con que se cuentan. En el ámbito específico de las empresas públicas de saneamiento, éstas al tener limitaciones para su gestión de forma independiente debido a que tienen restricciones de gasto, siendo altamente dependientes de lo que determine la OTASS, el Ministerio de Vivienda y FONAFE, esta última entidad, en donde se encuentran adscritas, no permitiendo con ello que los servicios de agua y saneamiento sean brindados con calidad y eficiencia tal como la población espera.

Los resultados del cumplimiento de metas institucionales en las empresas prestadoras de agua y saneamiento en el país, según la SUNASS (2019), sólo se cumplen en un 38.0% de los indicadores de calidad de servicio. Siendo los más resaltantes la cobertura del servicio, la continuidad del servicio, la calidad del agua brindada y el tratamiento de las aguas residuales. La principal limitación son los presupuestos institucionales, ya que son escasos, no siempre tienen una buena optimización en su ejecución, y donde la recaudación de las tarifas cubren en muchos de los casos sólo los costos operativos, más no permiten contar con remanentes para ser empleados en inversiones de nuevas redes de agua y desagüe, y mucho menos en plantas de tratamiento, lo que genera en la población una sensación de ineficiencia de quienes laboran en dichas entidades.

En lo específico a la empresa prestadora de servicios y saneamiento – Moyobamba, la ejecución presupuestaria, las causas de las deficiencias en su

gestión se expresan en que no existe un correlato sistematizado entre los ingresos y los gastos, donde la dependencia de pago de los usuarios de las tarifas al tener desfases por la morosidad no permite cumplir con lo programado. Las acciones priorizadas por lo general sirven para cubrir gastos operativos y se destinan muy pocos recursos para reponer activos o ampliar la infraestructura del servicio. Todo ello trae como consecuencia que las metas y categorías presupuestales no se cumplan en su totalidad, no se cubra las necesidades prioritarias de la población. También existe reclamos por parte de la población debido a que existe presupuesto y que no es utilizado para el bien de la población; por ende, el propósito de esta investigación es determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021.

En base a este escenario del problema, fue necesario formular el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021? Los **problemas específicos**: ¿Cuál es la relación entre el compromiso con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021? ¿Cuál es la relación entre el devengado con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021? ¿Cuál es la relación entre el pago con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021?

Esta investigación se ha justificado por diversas razones, así fue **conveniente**, porque ha servido para identificar la primordial necesidad de que la institución en estudio efectúe la ejecución presupuestal de forma eficaz, eficiente y transparente, a fin de mantener el equilibrio fiscal en el marco de las leyes presupuestales de las empresas del Estado, además, plantean recomendaciones para solucionar la problemática encontrada. Por su **relevancia social**, se justificó porque la importancia de establecer las relaciones entre la ejecución presupuestal y la calidad del gasto público facilitan a los gestores a poder visibilizar hacia la población los resultados de su gestión, buscando que las acciones que realicen impulsen las buenas prácticas gubernamentales y generen un impacto positivo en la sociedad.

Por su **valor teórico**, la presente investigación se justificó porque tuvo como sustentó teorías y conceptos de autores sobre los temas en estudio, y estos al ser contrastados con los resultados han permitido contribuir a su validación y generar conocimiento nuevo. La justificación por su **implicancia práctica**, buscó ser una vía para tener elementos de mejora de la ejecución presupuestal enfocada hacia la calidad del servicio, así tener una mejor performance de las acciones definidas en los planes de la EPS; proponiendo alternativas para solucionar los problemas desde una óptica de la toma de decisiones basadas en información fidedigna. Finalmente, por su **utilidad metodológica**, se justificó, debido a que con la elaboración de los instrumentos que han sido empleados en el estudio se corroborado su viabilidad en este tipo de estudios y ser así ser un modelo que se apliquen a otras realidades problemáticas de investigación.

En base a lo precitado, se define como **objetivo general**: Determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la empresa prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021. Los **objetivos específicos**: Identificar la relación entre el compromiso con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba – 2021. Identificar la relación entre el devengado con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba – 2021. Identificar la relación entre el pago con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021.

Como **hipótesis general**: La relación de la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba – 2021, es significativa. Entre las **hipótesis específicas**: La relación del compromiso con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba – 2021, es significativa. La relación entre el devengado con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba – 2021, es significativa. La relación entre el pago con la calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba – 2021, es significativa

## II. MARCO TEÓRICO

Sobre las variables de investigación encontramos antecedentes diversos, así a **nivel internacional** es el caso de Lemus, D; Cubillos, S. & Camelo, F. (2017). *Análisis de la ejecución presupuestaria colombiana* (artículo científico) Universidad Santo Tomás, Colombia, Descriptivo, no experimental, población y muestra constituida 21 entidades públicas, la técnica la revisión de acervo documental y el instrumento la ficha de acervo documental. Concluyó que los lineamientos establecidos de Box-Jenkins son la herramienta más eficaz para la descripción, la cuantificación y la proyección de indicadores que tienen en cuenta los escenarios o fenómenos primordiales de la planificación de los tiempos económicos. En este caso, identificó determinaciones presupuestales concretas sustentados en intereses políticos y gubernamentales diferentes a la planificación del desarrollo ya definidas.

Otra investigación es la ejecutada por Mendoza, W.; Salazar, G.; Loor, V. & Nieto, D. (2018), *La asignación presupuestal y su implicancia en la Administración Gubernamental*. (artículo científico). Universidad Estatal de Sur de Manabí, Ecuador. Descriptivo, diseño no experimental, población y muestra constituida por 18 ministerios, la técnica la revisión de acervo documental y el instrumento la guía de acervo documental. Concluyó que la administración pública, en el segmento estatal es responsable de la implementación de las funciones administrativas, que equivale a la realización, ejecución, desarrollo e implementación del programa político y las agencias administrativas del nivel central son responsables de ejercitar las acciones ejecutivas y administrativas. En el marco de las competencias respectivas, de hecho, se convierte en el medio ambiente por excelencia a través de la cual el estado debe obtener los mayores objetivos.

También encontramos a Campoverde, R. y Pincay, D. (2019), *Ejecución del Presupuesto y Rendición de Cuentas, del componente de Investigación en una Universidad del Ecuador*. (artículo científico). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, Descriptivo, no experimental, población y muestra constituida por acervo documental presupuestal, la técnica la revisión

documental y el instrumento la guía de revisión documental. Concluyó que los entes públicos tienen instrumentos legales para satisfacer los requerimientos de sus usuarios, y en el caso de las universidades tienen una guía operativa y los documentos predeterminados para difundir los presupuestos ejecutados, en especial para conocer los logros y la calidad de las investigaciones implementadas, sobre la base de resultados de impacto y generación de cambios.

Otra investigación a nivel internacional es la ejecutada por Reynoso, T. y Pincay, S (2020) *Análisis de la implementación presupuestal en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar* (artículo científico) Universidad Nacional El Milagro, Ecuador. Investigación cuantitativa, diseño no experimental, población y muestra igual a todo el contenido documental presupuestal, la técnica el análisis documental y el instrumento la ficha de documentos. En sus conclusiones explicitan que, es destacable que los condicionantes que tienen incidencia de forma directa en la implementación de los presupuestos se hallan la consolidación de los sistemas para la gestión del recaudo de los fondos propios y de recursos en fuentes de financiamiento del presupuesto fiscal para los ingresos corrientes; además la dependencia elevada de los ingresos corrientes de transferencias externas, así como la no existencia de indicadores para evaluar los criterios de calidad y eficiencia en la gestión de los procesos para la toma de decisiones.

Entre las investigaciones a nivel nacional, se encuentra a Yactayo, E. (2019), *La ejecución del presupuesto de ESSALUD como herramienta de gestión*. (artículo científico). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, Descriptivo, no experimental, sin especificar la población del estudio, teniendo como alcance a toda la entidad, incluyendo a sus Redes Asistenciales, Institutos y Centros de Especialización, aplicando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que la implementación presupuestaria de la seguridad social es el factor más importante después de la programación. De hecho, es un instrumento genuino de gestión institucional, no proporcionando a la fecha criterios de eficiencia, eficacia y transparencia en beneficio de los asegurados. La ejecución del gasto sólo ha

alcanzado en promedio en los últimos 10 años un 78%, y la satisfacción de los usuarios en concordancia a los servicios recibidos es de 46%.

Otra investigación corresponde a Vargas, J. y Zavaleta, W (2021) *La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales*. (artículo científico) Universidad de Misiones, Argentina, tipo básico, diseño longitudinal y correlacional, con una población y muestra de 83 gobiernos locales La Libertad, Perú, la técnica el análisis de contenido y la herramienta la ficha de contenidos. Concluyó que, los indicadores de la gestión del presupuesto para resultados presentan un cumplimiento de 82 % en el ámbito regional, siendo mayor al promedio alcanzado por los 83 distritos que logra un 67 % de cumplimiento. La calidad del gasto muestra resultados positivos en los temas de salud y educación contribuyendo a una mejor calidad de vida, aun cuando todavía la brecha es significativa y una tarea pendiente por seguir superando. Se infiere la existencia de relación significativa y directa entre la gestión del presupuesto para resultados y la calidad del gasto; aplicando el modelo estadístico de probabilidad que da un valor a 0.000 y un coeficiente de Pearson de 0.68. Los programas presupuestales con la calidad de vida que tiene mejor nivel de correlación son los programas de Saneamiento rural y urbano, programa para acceder y usar adecuadamente los servicios de telecomunicaciones, y por último, el programa de aprendizajes educativos de Educación Regular Básica).

Se tiene también a Olivos, V. y Quiñones J. (2017) *Análisis de la eficiencia del gasto público de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y su impacto socio económico*. (artículo científico) Universidad Nacional de Trujillo. Investigación cuantitativa, diseño no experimental, como población y muestra a toda la información financiera de la municipalidad, la técnica la revisión documental y el instrumento la guía documental. Concluyen que, la gestión que desarrolla la Municipalidad Provincial de Chiclayo es deficiente en el uso de fondos financieros para el periodo 2008-2016, evidenciado en el bajo número de obras de impacto y de importancia para la colectividad. La información contenida en los documentos de planeamiento indica que plantearon obras de envergadura e impacto, no llegándose a ejecutar motivado por la carencia

fondos financieros, voluntad política y una estructura organizativa deficiente. Existe un desorden muy evidente en la gestión municipal, evidenciado porque los montos financieros brindados no guardan coincidencia entre dependencias y áreas administrativas.

Encontramos también a Chura, A. (2020). *El presupuesto y su influencia en el logro de metas físicas programadas* (artículo científico) Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Tipo básica, diseño no experimental, población y muestra toda la información presupuestal del gobierno regional de Puno; la técnica del método de análisis presupuestal, instrumento la ficha de análisis presupuestal. Concluye que, el logro de las metas físicas que se programaron en el Gobierno Regional de Puno en el periodo 2015-2016, son deficientes, debido a que no cumple el valor meta establecido por el MEF que es de 80%, siendo solamente de 67 %, ocurriendo ellos para todas las fuentes de financiamiento. Las deficiencias del gasto ocurren por el incumplimiento de los planes de contratación, paralizaciones de obras por incumplimiento de contratistas, proyectos con deficiencias técnicas en su formulación.

Ahora presentamos a Huanca, M (2019) *Gestión del presupuesto por resultados y su impacto en la calidad del gasto público en la municipalidad distrital de Chaglla – Pachitea*. (artículo científico) Universidad Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú. Tipo básica, diseño correlacional, población conformada por todos los trabajadores municipales, muestra igual 26 trabajadores, técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Detalla como conclusiones que, el 69% de los trabajadores resulta la importancia de aplicar la gestión para resultados como acción para la mejora de la calidad de vida de los vecinos, evidenciándose en la calidad del gasto que cuanto mejor será mejor impacto tendrá sobre la población. Un 72% perciben que con frecuencia la municipalidad vulnera los procedimientos establecidos, generando con ello desviaciones del gasto, lo cuales se alejan del principio de transparencia, a la vez que no permiten cumplir el valor público que se espera.

**A nivel local**, se tiene la investigación desarrollada por Rodríguez Panduro, Rodríguez, M., Palomino, G., y Aguilar, C. (2020). *Eficiencia, eficacia y*

*transparencia del gasto público municipal* (artículo científico) Universidad César Vallejo. Tarapoto. Tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, como población a los trabajadores de la municipalidad distrital de Juan Guerra y una muestra de 21 trabajadores. Concluye que, Cerca del 90% de los trabajadores indican que el gasto público tiene niveles bajos de ejecución, y los elementos de la transparencia, eficacia y eficiencia son también considerados en un nivel bajo. Los elementos que ocasionan esto son que los trabajadores no cuentan con el perfil adecuado para las funciones asignadas, lo que evidencia en el incumplimiento de objetivos de la institución, la planificación es deficiente, y el control del gasto casi ni se ejecuta. El empleo de los sistemas como SIGA y SIAF, no cuentan con equipos y tecnología apropiada para que su eficiencia sea óptima.

Con respecto a las teorías, la variable de **ejecución presupuestal**, Castillo (2013), indica: la ejecución del presupuesto son los procesos que permiten hacer frente a las obligaciones de gastos para solventar el provisionamiento de bienes y servicios de orden público y, se convierte en resultados. De acuerdo con los créditos presupuestarios que se autorizan a cada pliego y unidades ejecutoras, conforme a lo programado en los compromisos anuales, asumiendo en su implementación los criterios de legalidad y de asignación de las atribuciones y competencias que por ley se otorgan a las entidades públicas, así como los principios que la Constitución reconoce en sus artículos 77 y 78 referidos a la programación presupuestaria y el equilibrio fiscal.

Según Salinas (2010), que revela que el presupuesto gubernamental y su legalidad se sustenta en la aprobación que efectúa el Congreso de la República y representa un instrumento para programar financiera y económicamente. Tiene una vigencia anualizada, compatibilizado con la Ley N° 28132 - Ley marco de administración financiera del sector público y sus enmiendas otorgadas de acuerdo con las necesidades del sector, donde el presupuesto comienza el primer día calendario del año fiscal y concluye en el último día del año. Además, las entidades públicas también generan ingresos



públicos y o mediante préstamos, los cuales también entran a formar parte del presupuesto y se sujetan a las reglas presupuestarias generales.

Además, Córdova (2009) dio una cierta definición del sistema presupuestario: el sistema presupuestario junto con sus disposiciones y sus suministros, que además de lo que se especifica en la Constitución, son los únicos instrumentos legales. La programación, el desarrollo, la presentación, la aprobación, modificación e implementación del presupuesto, así como la capacidad y la definición de gastos públicos sociales, tanto su carácter de la legalidad orgánica. concibió el presupuesto de la siguiente manera: El presupuesto es uno de los instrumentos básicos para la implementación de la política económica a través del Estado. Es un instrumento con el que ejerce su función de financiamiento y/o el proveedor de acuerdo con el papel asignado a la economía y la sociedad del país.

Álvarez y Álvarez (2014), reitera que la ejecución de los presupuestos es parte de las herramientas públicas es el mayor impacto social que permite que una unidad cumpla su función en su totalidad de la gestión de proyectos que contribuyan a la realidad local de los habitantes. Recursos estatales para los cuales es necesario hacer esfuerzos relevantes de manera eficiente para que pueda lograrse adquirir los créditos internos solicitados. Quispe (2016), reveló que el proceso completo se lleva a cabo dentro de un período llamado como un año financiero como un ejercicio financiero, que incluye todos los días del año desde el primero hasta el último. En este se llevan a cabo los diversos procesos que el presupuesto se gestiona, lo que refleja después de los gastos, colecciones financieras, incluidas las corrientes y los procesos públicos. Todos los métodos, peculiaridades y posibilidades que se producen durante este período, que se producen durante este período, deben registrarse en los sistemas de automatización de información pública de acuerdo con las especificaciones del proceso ejecutadas.

Además, Soto (2015) define que la implementación del presupuesto es parte del proceso presupuestario que administra toda la entidad pública, donde este proceso consiste en: Programación de presupuesto, formulación

presupuestaria, aprobación presupuestaria, presupuesto y ejecución de evaluación del presupuesto. Se define que la fase de la ejecución del presupuesto es el control de todos los ingresos y gastos, donde se utilizan los recursos al final, que inicialmente se entendió, por lo tanto, las adquisiciones de bienes y servicios deben basarse y/ deberían tener en cuenta el presupuesto institucional. La planificación y la estructuración de los flujos de efectivo, para el Ministerio de Economía y Finanzas (2020), deben llevarse a cabo a lo largo del año para lograr los objetivos internos como una institución tendiente a brindar la cobertura de los diferentes requisitos y necesidades de la población y formulados de forma previa en el presupuesto. Para Albi y Onrubia (2015) desde el lado del gasto, es un pronóstico normativo que requiere que los gobiernos y administraciones se lleven a cabo y los valores cuantitativos, cualitativos y temporales que se otorguen en los gastos otorgados en las autoridades de gasto.

La planificación en el diseño económico, para Colina y Cubillan (2012), conceptúa un proceso sistemático y racional para organizar y usar los recursos disponibles y así definir las metas y objetivos para obtenerlas en un período de tiempo predeterminado y espacio. Planificación presupuestaria, expresa que la planificación de la administración es a corto plazo, es menor que un año y trata de confirmar que la compañía en general y el personal de cada uno de los diversos departamentos alcanzan sus objetivos en efectivo y de manera eficiente declarada en el presupuesto para cada unidad central con responsabilidad de ejecutarla. La planificación presupuestal de las estructuras gubernamentales consiste en formular y el establecer objetivos de prioridad cuya principal característica es la institución del precio de la acción para lograr estos objetivos.

Las características para el desarrollo del presupuesto, en el caso peruano, según el MEF (2018), muestran que las propiedades del desarrollo del presupuesto son tres, que especifican lo siguiente: Cuantificada: como cada pedido se cuantifica financieramente. Conjunta: Es la articulación porque no solo la parte de la asignación, sino también el sistema completo de requisitos sistemáticos. Sistemático: ya que está interconectado con tres categorías de

presupuesto, que es el programa de presupuesto, la medida central y la acción presupuestaria. Además, se menciona cómo permitir una buena administración presupuestaria de acuerdo con Rodríguez y Campos (2018), es importante que se realice una estrategia de desarrollo efectiva. Esto significa que el uso de los recursos debe optimizarse para imponer el logro de los resultados. En otras palabras, lo que se debe hacer es administrar todos los recursos de manera inteligente, de presupuestos, estandarizados, humanos, materiales, logística y significados tecnológicos.

Las teorías de la ejecución presupuestal son diversas, siendo una de ellas la teoría de procesos, fundamenta que los presupuestos tienen como centro de acción las actividades o los procesos que ejecuta, independientemente que se relacione con los fines de la entidad en el largo plazo; sino que ésta responde a un criterio de inmediatez y de corto plazo al momento de planificar. Esta forma de gestión del presupuesto está siendo cada vez menos empleado (Plascencia, 2018). La teoría de la gestión por resultados: fundamenta que el desarrollo de las intervenciones se ejecuta si y solo si tienen previstos y cuantificados los logros de resultado esperados, existiendo una interrelación con el propósito o misión de la entidad. Es decir, si generan valor agregado y cambio en la población que hace uso de los servicios o bienes que se generan como parte de las intervenciones presupuestales (Plascencia, 2018).

Se tiene también la teoría de la sostenibilidad del territorio, que fundamenta que toda acción presupuestal debe buscar que se garantice que los principios del desarrollo económico, social y ambiental no sean vulnerados; es decir, no es factible el impulso de una intervención si en alguno de los tres principios no se cumplen con los criterios de sostenibilidad. Si uno de ellos no es sustentable, puede generar impactos muchas veces irreversibles en las personas que habitan un entorno y por tanto la asignación de presupuestos deben tomar esta consideración. Incluso se debe asumir el principio precautorio, es decir ante la duda de su eficacia, se debe optar por no implementar una acción. (Saavedra, 2016)

Las **dimensiones** de la ejecución presupuestaria, según Castillo (2013), corresponden al compromiso, devengado y pago. primera dimensión: **Compromiso**, definido como la acción por el cual plasmar el requerimiento, después de cumplir los procedimientos legales que se establecen, que permitan realizar los gastos previamente aprobados, para un monto específico o determinante, que afectan el crédito presupuestario, ya sea sobre la base de lo inicialmente aprobado o en su defecto sobre las modificaciones efectuadas y aprobadas. Corresponde en esta fase implementar actividades que se relacionan mutuamente entre sí, admitiendo procesos de entrada durante su implementación ya sea principio o a lo largo de él, que son administradas, reguladas automáticamente en modelos de gestión específicos; definidos por lo general en el SIAF. Todas estas acciones forman parte del sistema de gestión de procesos, el que a su vez forma parte de las directivas presupuestales.

La segunda dimensión corresponde al **Devengado**, que es la ejecutoria final de la asignación del presupuesto donde se reconoce la obligación de pago, que se deriva de la aprobación de un gasto en el compromiso, realizando la acreditación documentada previa, ante una instancia competente. Parte de la conformidad del servicio por el área usuaria, la revisión de contabilidad y los procesos de tesorería. El reconocimiento de la obligación debe verse afectado por el presupuesto institucional, finalmente, a cargo de la cadena de gastos correspondiente. Finalmente, la tercera dimensión es el **Pago**, siendo la última fase de la implementación del presupuesto, ya que es esencial que los gastos comprometidos previamente y se acumulen en el sistema integrado de gestión financiera, autorizando los flujos del pago y las acciones propias de la generación de las transferencias a las cuentas correspondientes del acreedor, que puede ser parcial o total. La cantidad rotada es planteada por el Banco de Nación u otra empresa financiera por la emisión de controles o solicitudes de auge rotatorio.

Para la segunda variable se menciona la **calidad de servicio**, según Grande (2001), cuando este concepto se usa en el sector público, generalmente se asocia con electricidad innovadora, por ejemplo, la nueva administración

pública, que quiere diferenciarse de la administración pública tradicional, a menudo burocrática y destruida al ciudadano que se concentra. Para Comisión, Cruz y Gonzales (2007), la calidad del servicio se debe a la similitud entre el servicio planificado y el servicio percibido, que determina la calidad del servicio que el nivel determina que las condiciones o los requisitos deseados del cliente. Así Grande (2001) añade que, las preocupaciones de la calidad y las orientaciones al ciudadano – cliente, se argumenta que la calidad del servicio público es fundamental para lograr que se tengan escenarios de gobernabilidad adecuados, aun cuando autoridad pública para su consecución dependa de un sinnúmero de factores, como la declaración de que los ciudadanos de la percepción de calidad que ellos, esperan de las intervenciones públicas.

Además, Tschohl (2011) conceptúa la calidad del servicio como la guía después de todas las potencialidades que tiene una entidad para obtener que los ciudadanos se sientan satisfechos. Además, Gálvez (2011), sostiene que la calidad del servicio se adapta a las necesidades institucionales y de los ciudadanos, sobre todo los últimos, porque son ellos quienes finalmente determinan la calidad esperada de servicio recibido. De la misma manera, Price y Chen (2011) esgrimen que gestionar la calidad como conjunto de ideas sociológicas y filosóficas, donde la tendencia está enfocada a proporcionar productos que contribuyan a la generar bienestar del ciudadano. También Cuatrecasas (2011), señaló que la gestión de la calidad es un enfoque nuevo dentro de la gestión gubernamental, que considera que se logra en la medida que tenga una estructura organizacional y un potencial humano, que la forma cohesionada y con capacidades suficientes.

Según Sancho (2007), la provisión de resultados de servicio público, expresa que existen varios factores que afectan su provisión, para los cuales define los criterios para evaluar la calidad: desde las capacidades de respuesta al usuario, confiabilidad prestacional y la empatía de los que brindan el servicio. Según Kia (2011), la gestión de la calidad es un lineamiento de acción colectiva que facilita el cumplir eficazmente los objetivos de la entidad, a partir de sus flujos y procesos definidos. De forma similar, Tummala y Tang (2012),

explican que la gestión de la calidad es un componente vital para el logro de objetivos institucionales, basado en la competitividad de los trabajadores para alcanzarla, teniendo como fin último la satisfacción de los usuarios.

La opinión de Abadis (2004), sobre la calidad de servicio públicos se sustenta en la visión organizativa, que se basa en el tiempo de la visión organizativa y la mejora continuada, que es una relación cercana entre lo que se percibe; en este caso del objeto de la organización. La visión y la mejora continuada deben estar interiorizados de forma clara por los funcionarios públicos y los servidores, así como de la colectividad en cuestión, para que la promoción de la competitividad de mejorar la calidad de los servicios públicos sea eficiente. Asimismo, Senlle & Gutiérrez (2005), muestra que la compañía se adaptará más adelante, y de ser alcanzable, es inevitable crear habilidades técnicas, objetivos y experiencias específicas en el campo del trabajo. (p. 18)

Administrar la calidad en servicios públicos de acuerdo a Gadea (2000), implica adoptar la perspectiva de los usuarios y la colectividad en general. Se indica que, contar con una buena calidad, depende de gran parte de la eficacia en quienes lo implementan (administrativos y funcionarios) denominándose esto como calidad interna, porque corresponde a quienes dirigen aplicar políticas públicas, reafirmar y abandonar las trabas de la burocracia y tener como centro el trabajo administrativo para la satisfacción de los usuarios. Con respecto a las expectativas de las políticas implementadas, por lo general se tiene un bajo porcentaje de satisfacción, porque lo planificado con mucha regularidad no se ejecuta, lo que hace que las entidades públicas tengan un nivel de competitividad bajo, por lo tanto, a los ciudadanos no se les proporciona servicios de acuerdo con la calidad que requieren.

Por su parte Calero (2016), señala los siguientes niveles: Control de la calidad: son las intervenciones por el cual el resultado de una acción ejecutada es medida sobre la base comparativa de los valores propuestos en los objetivos propuestos. Aseguramiento de la calidad: acción donde los órganos directivos verifican el correcto funcionamiento de los procedimientos y de los productos que ellos generan destinados a alcanzar los impactos previstos.

Administración de la calidad: Corresponde a una acción de la planificación, los elementos organizacionales, y el seguimiento y control de la calidad. Calidad total: Es un enfoque administrativo que se centra en movilizar de toda la entidad para lograr la satisfacción del usuario, es decir, empleando técnicas para detectar y analizar las desviaciones de lo planeado. Se puede afirmar que la calidad total es una acepción de una estrategia, un enfoque de cómo hacer una gestión eficiente focalizado hacia el usuario.

Según Armada (2015), señala como objetivos: La incorporación de un criterio empresarial para el logro de resultados de la entidad, definiendo indicadores sobre los resultados y el rendimiento se definen como metas, así como cuáles son los mecanismos para incentivar que sus directivos y empleados los adopten mayores flexibilidades en la gestión de los recursos presupuestarios y humanos. Esto implica que los gestores tengan más discrecionalidad para emplear los recursos que se disponen para conseguir los fines y los impactos que la entidad se ha planteado. Pero esa autonomía tiene que estar acompañada de mayores exigencias de responsabilidades y de la rendición de cuentas.

También involucra, un enfoque de escucha de la voz del usuario, asumiendo sus demandas y deseos al momento de diseñar las prestaciones de los servicios públicos. Esto conlleva a que los gestores tengan mayores niveles de acercamiento directo con los usuarios/ciudadanos para el diseño y provisión de los servicios que a ello se destinan. La comunicación permanente de una nueva gestión pública, donde los funcionarios y directivos de forma permanente se esfuercen por incorporar las metodologías y enfoques de las empresas privadas en la búsqueda de eficiencia productiva, principalmente aquellas que destinadas a las necesidades esenciales de la población. Buscar captar y fidelizar al cliente tienen como elemento asumir dos compromisos independientes, el primero el incremento de la competitividad y la alineación a los indicadores de la calidad de los servicios prestados. (Armada;2015).

Las teorías de la calidad de servicios son diversas, así la Teoría de la asignación causal, que fundamenta que cada usuario conceptúa el resultado

de lo esperado bajo valoraciones de obtener éxito o fracaso. La satisfacción de la calidad se origina en las acciones predeterminadas en su interno cognitivo con las acciones externas como los inconvenientes para acceder al servicio, la presencia de otros sujetos o la casualidad. (Johnson, Anderson y Fornel; 2015). La teoría del resultado o desempeño, que fundamenta que la calidad es producto directo del desempeño de los componentes del servicio desde la óptica de percibir las cosas por el usuario (Brooks 2015). La Teoría de las Expectativas, donde los usuarios configuran sus expectativas sobre los resultados de la performance de cada atributo del servicio recibido y la oferta explicada por la entidad. Una vez ocurrida la prestación del servicio, el usuario desarrolla un comparativo entre sus expectativas con los atributos desde lo observado en la realidad, empleando para ello una categorización de mejor o peor (Johnson, Anderson y Fornel; 2015).

**Dimensiones** de la variable calidad de servicios públicos, sin embargo, Grande (2001), menciona que los usuarios o clientes miden la calidad del servicio por medio de los siguientes componentes: **Fiabilidad**. Son las habilidades para ejecutar el servicio ofertado de forma cuidadosa y fiable, siendo el factor más crítico, sin tomar en consideración la tipología del servicio sometido al análisis. **Capacidad de respuesta**: Son las condiciones para poder brindar ayuda a los usuarios de forma tal que se proporcione un servicio ágil. **Seguridad**: Elementos cognitivos y de procedimiento que son mostradas por quienes brindan el servicio y sus habilidades tendientes a generar confianza y credibilidad. **Empatía**: Implica la individualización de la atención ofreciendo a los usuarios y los otros agentes de la sociedad criterios de asertividad y amabilidad. **Tangibilidad**: Es la apariencia de la infraestructura física, los materiales, equipos, personal y los aspectos tecnológicos de la comunicación. (p.30)



### III. METODOLOGÍA

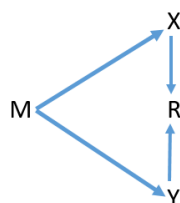
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

Esta correspondió a una investigación básica, y según Hernández, Fernández y Baptista (2018), porque la corroboración de la hipótesis parte por recoger la información y esta ser contrastada con teorías y conocimiento ya existente.

##### Diseño de investigación

Se aplicó un diseño correlacional no experimental, cuantitativo, donde el fin fue el conocimiento de la relación o el nivel de dependencia que existe entre las dos variables. Además, los resultados fueron definidos sin que se empleen experimentos y estos se expresaron de forma numérica para cada variable (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). De acuerdo a esto el diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M=Muestra

X= Variable ejecución presupuestal

Y= Calidad de servicios públicos

R= Relación

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### Variables:

V1: Ejecución presupuestal.

V2: Calidad de servicio.

Nota: matriz de operacionalización se encuentra en anexos

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

#### **Población**

La población estuvo conformada por 34 colaboradores de la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba – 2021, de acuerdo a información proporcionada por la Oficina de Recursos Humanos de la EPS Moyobamba al 30 de abril del 2021.

#### **Criterios de selección**

**Inclusión:** Estuvo conformado por los colaboradores que laboran en la empresa prestadora de servicios, tanto personal nombrado como personal CAS.

**Exclusión:** Estuvo conformado por los colaboradores locales y los jefes de la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021.

**Muestra:** La muestra fue censal, ya que se tomó al total de la población para la muestra de estudio.

**Unidad de análisis:** Cada uno de los colaboradores de la empresa de servicios y saneamiento - Moyobamba.

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

#### **Técnica**

La técnica aplicada en la investigación fue la encuesta, tanto para la variable ejecución presupuestal y como para la calidad de servicio. La encuesta según Bavaresco (2006) se emplea para conocer atributos de un fenómeno o población en estudio, las mismas que tiene la particularidad de plantearse mediante preguntas cerradas, cuyas respuestas pueden tener diferentes escalas de valoración

### **Instrumento**

El instrumento que permitió la medición de la variable ejecución presupuestal, correspondió al cuestionario, el mismo que corresponde a una adaptación del estudio de Quiñonez (2020), denominada: Sistema integrado de administración financiera y ejecución del presupuesto de la unidad ejecutora 502127, Instituto del Parque Las Leyendas. Este se conforma de 15 preguntas divididas en tres dimensiones. Compromiso y consta de 05 preguntas; dimensión: Devengado y consta de 05; la tercera dimensión: Pago consta con 05 ítems. Para este instrumento la escala de medición fue ordinal, tipo Likert 1=Muy baja, 2= baja, 3= medio, 4=Alta, 5= Muy alta.

El instrumento para medir la variable calidad de servicio fue adaptado del estudio de Sánchez (2021), denominada: La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una caja de ahorro y crédito, Sullana, 2020. El cuestionario está conformado por 21 ítems divididos en 5 dimensiones. La primera: dimensión consta con 04 preguntas; la segunda, 04; la tercera dimensión, 04, cuarta dimensión, 04 y la quinta dimensión tiene 05 ítems. Para este instrumento la escala de medición fue ordinal, tipo Likert 1=Muy mala, 2= Mala, 3= regular, 4= buena, 5=Muy buena.

### **Validez**

La validez estuvo determinada por la evaluación del constructo de los instrumentos de la investigación habiendo empleado el Juicio de Expertos, donde profesionales con experticia en metodología de la investigación y gestión pública brindaron su opinión de pertinencia de los instrumentos para el logro de los objetivos que se plantean. Esta evaluación consistió que emitan una valoración sobre 10 ítems con una escala de 1 al 5. Para ser considerado válido se debió obtener valores promedio igual o superior a 4.5; siendo los resultados los siguientes:

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo (Maestro en Gestión Social)	4.8	Válido para su aplicación
	2	Maestro en Gestión Pública	4.8	Válido para su aplicación
	3	Maestro en Gestión Pública	4.7	Válido para su aplicación
Variable 2	1	Metodólogo (Maestro en Gestión Social)	4.8	Válido para su aplicación
	2	Maestro en Gestión Pública	4.8	Válido para su aplicación
	3	Maestro en Gestión Pública	4.7	Válido para su aplicación

*Fuente:* Valores del Juicio de expertos

Los resultados expresan un valor promedio de 4.76 para ambos instrumentos. Se concluye que los expertos consideran a estos son válidos para su aplicación, y por consiguiente factibles para el logro de los objetivos.

### **Confiabilidad**

Estuvo determinada por la evaluación del nivel de consistencia de la data de campo en función que, si se tiene que volver a aplicar los instrumentos se obtendrían valores iguales estadísticamente. Para el cual se empleó el Alfa de Cronbach, el mismo que tiene una escala entre 0 y 1, cuyo valor cuanto más se acerca a 1 es más confiable, siendo el valor mínimo esperado igual o mayor a 0.7 para considerarlo confiable.

Los resultados se muestran a continuación

### Resultados de la Variable 1: Ejecución Presupuestal

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	34

### Resultados de la Variable 2: Calidad del servicio

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	34

### 3.5. Procedimientos

Esta se inició con la revisión de diversas fuentes para construir el marco teórico, y luego proceder a estructurar los instrumentos para recolectar la data necesaria para obtener los resultados para cada variable y sobre ello inferir sus relaciones. Luego se incluye la aplicación del cuestionario a los usuarios de la EPS Moyobamba, sobre la base de definición de la muestra. Las acciones de procesar y analizar los datos se efectuarán teniendo como premisa lo estipulado por estadística descriptiva, para luego contrastar los resultados con las investigaciones previas y las

teorías, para finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones en función de los objetivos planteados.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

El método estadístico para definir los resultados de la investigación se realizó teniendo como premisa la definición de cuál es la condición de la data obtenida, es decir si esta correspondió o no a una curva de normalidad, y sobre ella definir el tipo de estadístico a ser empleado. En nuestro caso al corresponder a una curva normal, se procedió a aplicar el correlacional de Pearson y sobre ellos determinar la inferencia de las hipótesis planteadas. Los resultados fueron presentados empleando tablas y figuras, las que se detallarán para cada uno de los objetivos, detallando una interpretación y una discusión para cada, en donde se tendrá como soporte el paquete informático SPSS V.24.

Los valores para determinar la relación de las variables son:

Valor de r	Significado de la correlación
-1	Perfecta y negativa
- 0.91 a - 0.99	Muy alta y negativa
- 0.71 a - 0.90	Alta y negativa
- 0.41 a - 0.70	Moderada y negativa
- 0.21 a - 0.40	Baja y negativa
- 0.01 a - 0.20	Muy baja y negativa
0	Nula
0.01 a 0.20	Muy baja y positiva
0.21 a 0.40	Baja y positiva
0.41 a 0.70	Moderada y positiva
0.71 a 0.90	Alta y positiva
0.91 a 0.99	Muy alta y positiva
1	Perfecta y positiva

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvo como sustento los principios éticos internacionales, como son el de confidencialidad, donde se aplicó irrestrictamente la reserva de la identidad personal, el de beneficencia, debido a que se cumplieron los protocolos que garanticen el cuidado de la integridad de las personas, y el de justicia, donde quienes participarán recibieron un trato justo, brindando a todos la misma consideración.

## IV. RESULTADOS

### Resultado objetivo específico 1

**Tabla 1**

*Relación entre el compromiso con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021*

		Compromiso	Calidad de servicios públicos
Compromiso	Correlación de Pearson	1	,708**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,708**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Encuesta aplicada a trabajadores de EPS Moyobamba

### Interpretación

La tabla 1 presenta los valores de la relación entre el compromiso con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba – 2021. Una significancia bilateral igual a 0.00, que significa la existencia de correlación, se tiene un valor del R de Pearson de 0.708, que significa una correlación alta y positiva.

Teniendo como hipótesis H1: Existe relación significativa entre el compromiso con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba. Los resultados indican que se acepta la hipótesis, debido a que p valor=0.000 y el R de Pearson con significancia alta y positiva ( 0.708).



## Resultado objetivo específico 2

**Tabla 2**

*Relación entre el devengado con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021*

		Devengado	Calidad de servicios públicos
Devengado	Correlación de Pearson	1	,713**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,713**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Encuesta aplicada a trabajadores de EPS Moyobamba

### Interpretación

La tabla 2 presenta los valores de la relación entre el devengado con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba – 2021. Una significancia bilateral igual a 0.00, que significa la existencia de correlación, se tiene un valor del R de Pearson de 0.713, que significa una correlación alta y positiva

Teniendo como hipótesis H2: Existe relación significativa entre el devengado con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba. Los resultados indican que se acepta la hipótesis, debido a que p valor=0.000 y el R de Pearson con significancia alta y positiva (0.713).

### Resultado objetivo específico 3

**Tabla 3**

*Relación entre el pago con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021.*

		Pago	Calidad de servicios públicos
Pago	Correlación de Pearson	1	,716**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,716**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Encuesta aplicada a trabajadores de EPS Moyobamba

### Interpretación

La tabla 3 presenta los valores de la relación entre el pago con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, donde con una significancia bilateral igual a 0.00, que significa la existencia de correlación, se tiene un valor del R de Pearson de 0.716, que significa una correlación alta y positiva

Teniendo como hipótesis H3: Existe relación significativa entre el pago con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba. Los resultados indican que se acepta la hipótesis, debido a que p valor=0.000 y el R de Pearson con significancia alta y positiva (0.716).

## Resultado objetivo general

**Tabla 4**

*Relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021.*

		Ejecución presupuestal	Calidad de servicios públicos
Pago	Correlación de Pearson	1	,702*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Ejecución presupuestal	Correlación de Pearson	,702**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente:* Encuesta aplicada a trabajadores de EPS Moyobamba

### Interpretación

La tabla 4 presenta los valores de la relación entre la ejecución presupuestal con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, con una significancia bilateral igual a 0.00, que significa la existencia de correlación, se tiene un valor del R de Pearson de 0.702, que significa una correlación alta y positiva

Teniendo como hipótesis  $H_i$ : Existe relación significativa entre la ejecución presupuestal con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba. Los resultados indican que se acepta la hipótesis, debido a que  $p$  valor=0.000 y el R de Pearson presentan significancia alta y positiva (0.702).

## V. DISCUSIÓN

Los resultados expresados indican la existencia de relación significativa entre la ejecución presupuestal con la calidad de servicio en la EPS Moyobamba, siendo esta una significancia alta y positiva, debido a que el valor obtenido del R de Pearson=0.702. Estos valores ligeramente inferiores a lo indicado por Sánchez (2018) quien al evaluar una entidad pública de servicios manifiesta existencia de una relación positiva considerable entre variables (presupuesto y calidad de servicios) y se observó que la relación de Pearson tenía un valor positivo 0.857. Si a los valores calculados para la relación entre las variables lo definimos sobre el coeficiente de determinación ( $R^2$ ), se tiene un valor de 0.4928, es decir, el 49.28% de los atributos de la calidad del servicio dependen directamente de la ejecución del presupuesto, siendo este valor inferior a lo indicado por Chura (2020) que indica que, las deficiencias del gasto ocurren por el incumplimiento de los planes de contratación, paralizaciones de obras por incumplimiento de contratistas, proyectos con deficiencias técnicas en su formulación.

Lo anterior nos demuestra que, poco menos de la mitad de las condiciones de la calidad del servicio en la EPS Moyobamba están condicionados a los elementos de la ejecución presupuestal, condición que desde nuestra perspectiva se debe a que los servicios al estar íntimamente ligados a las condiciones en que se ofertan y estos al depender de los recursos, se tiene esta condición de correlación, es decir, bajo la teoría de las expectativas, los servicios que recibe la población al no ser de buena calidad, no lo asocia necesariamente al presupuesto, sino más bien sobre los resultados de la gestión prestacional general de la empresa lo que se complementa con lo afirmado por Johnson, Anderson y Fornel (2015) quienes afirman que, una vez ocurrida la prestación del servicio, el usuario desarrolla un comparativo entre sus expectativas con los atributos desde lo observado, excluyendo muchas veces los procesos que han ocurrido para el resultado.

Para los resultados de los objetivos específicos, en cuanto a la relación entre el compromiso y la calidad de servicios es de un valor de  $R=0.708$ , siendo por tanto el coeficiente de determinación  $R^2=0.5012$  (50.12%), y partiendo que, durante la

fase del compromiso es donde se definen las condiciones de los bienes o servicios que servirán para que las prestaciones generales de la entidad sean cumplidas, es decir los términos de la entrega de los bienes servicios, la oportunidad de su entrega, y el cumplimiento de las características de la calidad del bien, estos resultados ratifican que las acciones de la ejecución presupuestal si bien tienen influencia en la calidad, estas sólo representan para el caso en estudio en aproximadamente la mitad de estos aspectos.

La relación entre el devengado y la calidad de la obra obtiene un coeficiente de correlación de  $R=0.713$ , lo que indica que al calcular el coeficiente de determinación  $R^2=0.5083$  (50.83%), es decir, poco más de la mitad de las acciones del devengado influyen de forma directa en la calidad del servicio. Considerando que en esta etapa de la ejecución del presupuesto es donde se reciben los bienes y servicios contratados que a la postre contribuyen a la calidad prestacional de los servicios que brinda la EPS Moyobamba, que es el agua y alcantarillado. Se vuelve a ratificar que la población no tiene interiorizado los conceptos y/o elementos de la gestión del presupuesto, pues no es una acción que ella lo evidencie de forma directa, condición que no ocurre con la calidad del servicio, que es el elemento tangible que le permite tener una percepción de los atributos del servicio recibido.

Considerando que la relación existente entre las variables es significativa y moderada, para el devengado con la calidad del servicio, es decir, aun cuando exista esta relación, los usuarios no tienen interiorizado a plenitud los considerandos que implica desarrollar una adecuada gestión del presupuesto. Yactayo (2019) dice que la ejecución del gasto en una entidad del Estado, sólo ha alcanzado en promedio en los últimos 10 años un 78%, y la satisfacción de los usuarios en concordancia a los servicios recibidos es de 46%. Si bien a mayor ejecución, una mayor calidad del servicio, esta no tiene la misma proporcionalidad tal como observamos en nuestros resultados para la EPS Moyobamba.

Desde el enfoque de la gestión presupuestal, ejecutar los presupuestos implica el cumplimiento de las fases que ella componen, pues cualquier acción que limite

su accionar de una de ellas, tendrá inmediatamente su consecuencia en la fase subsiguiente, pues estas fases son supletorias, lo que implica que no se puede pasar a la siguiente sin haber concluido la primera. La existencia de correlación positiva alta moderada, indica que esta debe ser mejorada para que los procesos de la ejecución del presupuesto que se implementen tengan siempre como norte de intervención los resultados y la calidad del servicio que deben brindar la entidad, siendo lo afirmado coherente con lo indicado por el Ministerio de Economía y Finanzas (2020), que dice que, la planificación y la estructuración de los flujos de efectivo deben llevarse a cabo a lo largo del año para lograr los objetivos internos como una institución tendiente a brindar cobertura a los diferentes requisitos y necesidades de la población y formulados de forma previa en el presupuesto.

En cuanto al valor del R de Pearson para la relación entre el Pago y la calidad de los servicios de la EPS Moyobamba, este tiene un valor de  $R=0.716$ , siendo el  $R^2=0.5126$  (51.26%), lo que indica que siendo significativa la relación, solo poco más de la mitad de los componentes de la fase del pago en la ejecución presupuestal influyen de forma directa en la calidad del servicio, y aun cuando es la última fase del presupuesto, y donde se debería tener un mejor nivel de cumplimiento, en la realidad del caso investigado no se evidencia, por lo que estos valores similares a lo indicado por Vargas y Zavaleta (2021) que afirma la existencia de relación significativa y directa entre la gestión del presupuesto para resultados y la calidad del gasto; aplicando el modelo estadístico de probabilidad que da un valor a 0.000 y un coeficiente de Pearson de 0.6 en una municipalidad distrital.

Desde un enfoque de la teoría de la gestión por resultados, que fundamenta que el desarrollo de las intervenciones se ejecutan si y solo si tienen previstos e cuantificados los logros de resultado esperados, existiendo una interrelación con el propósito o misión de la entidad (Plascencia, 2018); al no tener valores de relacionamiento de la ejecución del presupuesto, con una alta dependencia entre si, nos indica que la forma como se priorizan las intervenciones no necesariamente están guardando relación directa con los elementos de la prestación del servicio, que es el agua potable para la ciudad de Moyobamba.

Desde la perspectiva de la calidad de los servicios, el agua siendo un elemento indispensable para la vida humana, cualquier distorsión o mala praxis en su dotación, ya sea por acceso, disponibilidad o uso, afectará inmediatamente en la percepción de la calidad, y estas consideraciones son las que inferimos se han puesto de manifiesto en los resultados de la investigación, fundamentado en la afirmación de Tschohl (2011), que conceptúa la calidad del servicio como la guía después de todas las potencialidades que tiene una entidad para obtener que los ciudadanos se sientan satisfechos

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, la cual es significativa alta y positiva, con un valor del R de Pearson de 0.716 y el coeficiente de determinación de 49.28 %.
- 6.2. Existe relación entre el compromiso con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, la cual es significativa alta y positiva, con un valor del R de Pearson de 0.708 y el coeficiente de determinación de 50.12 %.
- 6.3. Existe relación entre el devengado con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, la cual es significativa alta y positiva, con un valor del R de Pearson de 0.713 y el coeficiente de determinación de 50.83 %.
- 6.4. Existe relación entre el pago con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, la cual es significativa alta y positiva, con un valor del R de Pearson de 0.716 y el coeficiente de determinación de 51.26 %.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento - Moyobamba, a diseñar una estrategia de gestión presupuestal alineada a la gestión de la calidad del servicio, definiendo indicadores de gestión desde la eficacia, eficiencia, con el objeto de mejorar los niveles prestacionales del servicio y el valor público de la empresa.
- 7.2. Al Gerente de Administración de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, a desarrollar una sistematización de los elementos del compromiso del gasto, en cuanto a las características de los bienes y servicios que se adquieren que impactan en la calidad del servicio, y sobre ello plantear procesos de retroalimentación y de gestión del conocimiento.
- 7.3. Al Gerente de Administración a implementar un sistema de control interno que defina acciones concretas de vigilancia del pago en la ejecución presupuestal sobre la base de la calidad de los productos o servicios solicitados, que permitan agilizar los procesos y tener mejores niveles de predictibilidad de la gestión, en especial hacia los proveedores.
- 7.4. Al Gerente de Recursos Humanos de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021, a implementar un plan de capacitación en gestión por resultados, de forma tal que las acciones presupuestales tengan una mayor relación con la calidad de los servicios que se brindan, ajustado a los lineamientos establecidos por la Norma Técnica de la Calidad de los Servicios Públicos.

## REFERENCIAS

- Afonso, A, Schuknetch, L y Tanzi, V (2015), *Public Sector Efficiency: An International. Comparison*. Public Choice, Vol. 123, No. 3/4 (Junio 2015), pp. 321-347.
- Abadi, M. (2004). *La Calidad De Servicio. Administración general*. <https://es.scribd.com/document/151125806/La-Calidad-de-Servicio>
- Albi, E. & Onrubia, J. (2015). *Economía. Madrid*. <http://e-publica.unizar.es//wp-content/uploads/2015/09/174Egea.pdf>
- Aliaga, J. (2017) *El Presupuesto Público y la Descentralización desde la perspectiva de la eficiencia de las intervenciones*. Lima. Perú: Palestra editores.
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. (Tesis doctoral). Universidad de Murcia; España.
- Arregocés, J. (2012). *Programa integral de mejoramiento de las competencias y capacidades profesionales de los servidores públicos del control fiscal mediante la formación, la asistencia técnica y otras actividades de desarrollo*. Bogotá. Colombia: Editado por la Auditoría general de la república. [http://www.auditoria.gov.co/Biblioteca%20General/Gu%C3%ADas%20Metodol%C3%B3gicas/2013140-G001-Presupuesto\\_Publico.pdf](http://www.auditoria.gov.co/Biblioteca%20General/Gu%C3%ADas%20Metodol%C3%B3gicas/2013140-G001-Presupuesto_Publico.pdf)
- Álvarez, A., y Álvarez, M. (2014). *Presupuesto público comentado 2014*. Perú: Pacífico editores
- Barbei, A.; Neira., P, y Zinno, P. (2018). *Indicadores de gestión en las entidades Públicas*. Argentina: Centro de Estudios de Contabilidad.
- Barletti, B. (2013). *Sistemas Administrativos del Estado*. Editorial, Lima.
- Brooks R. (2015). *Internal service quality*. Nuew Yersey. USA: Internacional Bradford

- Campoverde, R. y Pincay, D. (2019). *Ejecución Presupuestaria vs Rendición de Cuentas, sobre el rubro de Investigación: Caso de una Universidad Ecuatoriana* (artículo científico) Digital Publisher, Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144023.pdf>
- Castillo, M. (2013). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª. ed.). Caracas: Uyapal
- Chura, A. (2020). El presupuesto y su influencia en el logro de metas físicas programadas. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA Puno*, vol. 9 año. <https://doi.org/10.26788/epg.v9i4.1497>
- Colina, L., y Cubillan, A. (2012). *La Planificación Presupuestaria en Universidades Públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Córdova, M. (2009). *Finanzas públicas, soporte para el desarrollo del estado*. <http://doctrina.vlex.com.co/vid/presupuesto-publico401259458>
- Cuatrecasas, L. (2011). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Diario Oficial el peruano (2018). *Guía básica 2011, Sistema Nacional de Presupuesto Público*. Lima. Perú: DNPP. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/guia\\_sistema\\_nacional\\_presupuesto.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/guia_sistema_nacional_presupuesto.pdf)
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad en servicios públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Extraído de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Gálvez, H. (2011). *Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico microempresarial el Carmen - Colombia, 2016*. (Tesis de Postgrado). Universidad Privada Norbert Wiener.
- Grande I. (2001), *Marketing de los Servicios*. 4º Edición. Madrid Editorial Esic.
- Huanca, M (2019) *Gestión del presupuesto por resultados y su influencia en la calidad del gasto público en la municipalidad distrital de Chaglla –*

Pachitea. Gaceta Científica. Vol. 5, N°1. Universidad Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú.

<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/432#:~:text=%3A%20https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.46794%2Fgacien.5.1.432>

Hildebrandt, M. (2014) ¿Presupuestal o presupuestario?. El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/opinion/habla-culta/martha-hildebrandtpresupuestal-presupuestario-noticia-1768487>

Johnson, M., Anderson, E y Fornell, C (2015). *Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework*. Chicago. USA: SC Jhonson College of Business

Kia, L. T. (2011). *An evaluation of TQM and the techniques for successful implementation*. Training for Quality. California: MG Graw Hill.

Lemus, D; Cubillos, S. & 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>

Ley 28411. *Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto* (2004). <https://bit.ly/36hj7N0>

Ley N° 28112. *Ley marco de la administración financiera del sector público*. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28112.pdf>

Medina, L. (2015). *Gurús de la calidad*. (En línea). <http://leydismedina.blogspot.com/2015/11/gurus-dela-calida.html>

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. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6560191.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Ejecución presupuestal* <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-porresultados/instrumentos/programas-presupuestales>

- Olivos, V. y Quiñones J. (2017) *Análisis de la eficiencia del gasto público de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y su impacto socio económico* Ciencia y Tecnología, Año 12, N° 4. Universidad Nacional de Trujillo.
- Osborne, S. P. (2018). *New Public Governacne. Emerging perspectives on the theory and practice of public governance.* (3rd Edic) London: Routledge editor
- Plascencia, K (2018) *Administrative Management: Development and Growth Approaches.* Colombia: Inter-American Development Bank
- Price, J. M., & Chen, E. E. (2011). *Total quality management in a small hightechnology company.* California: Pearson Education.
- Rentería, C. y Echeverry, J. (2006). *Presupuestar en Colombia: buscando la gobernabilidad fiscal a través del presupuesto.* Santiago. Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES
- Reynoso, T. y Pincay, S (2020) *Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar.* Digital Publisher, año 2, vol.7. Universidad Nacional El Milagro, Ecuador. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.162>
- Rodríguez, P. (2008). *Presupuesto Público, programa administración pública territorial.* Bogotá. Colombia. [http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/5\\_presupuesto\\_publico.pdf](http://www.esap.edu.co/portal/wpcontent/uploads/2015/08/5_presupuesto_publico.pdf)
- Rodríguez, M., Palomino, G., & Aguilar, C. (2020). *Eficiencia, eficacia y transparencia del gasto público municipal.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2). Universidad César Vallejo. Tarapoto. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.108](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.108)
- Saavedra, V. (2016). *The Approaches to Development Planning.* Washington. USA: World Bank

- Salinas, J. (2010). *Fundamentos de la Gestión Pública*. Perú: Fondo editorial de la Universidad Pacífico.
- Sancho, D. (2007). *La prestación del servicio público ¿Qué es lo que el ciudadano entiende por calidad?* Jornada sobre buena administración de justicia. Generalitat de Catalunya. Barcelona. España.
- Soto, C. (2015). *Marco teórico Básico sobre finanzas públicas*. Lima. Perú.  
[http://aempresarial.com/servicios/revista/83\\_47\\_NOTEAQKQSEUZQLN KSLNAQUNHXDWZWQBKFVPFLZWEERDUDREVCS.pdf](http://aempresarial.com/servicios/revista/83_47_NOTEAQKQSEUZQLN KSLNAQUNHXDWZWQBKFVPFLZWEERDUDREVCS.pdf)
- SUNASS (2019). *Reporte de Indicadores de Cumplimiento de las Entidades Prestadoras de Saneamiento, año 2018*. Lima. Perú: SUNASS.
- Tshcohl, C. (2011). *Administración de Recursos Humanos*.  
[http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADESAPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO). Mexico: Mc Graw Hill.
- Tummala, V., & Tang, C. L. (2012). *Trategic Quality Management, Malcolm Baldrige and European Quality Awards and ISO 9000 Certification: Core concepts and comparative analysis*. University of Wisconsin.
- Van Dooren, G, y Halligan, J (2015). *Performance management in the public sector* (2dn edition) London: Editorial Routledge
- Vargas, J. y Zavaleta, W (2021) La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 24, núm. Universidad de Misiones. Argentina.  
<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>
- Yactayo, E. (2019), *La ejecución presupuestal de ESSALUD del Perú como un instrumento de gestión*. (Artículo Científico) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/view/16561/14206>

# Anexos

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Ejecución presupuestaria</b>	Proceso 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, (Castillo (2013))	Valoración de la ejecución presupuestaria en la EPS Moyobamba a través de las fases de compromiso, devengado y pago, evaluadas mediante un cuestionario.	Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presupuesto aprobado</li> <li>● Afectación de partidas</li> </ul>	Ordinal
			Devengado	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Especificaciones del gasto</li> <li>● Obligaciones de pago</li> </ul>	
			Pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Obligaciones reconocidas</li> </ul>	
<b>Calidad del servicio público</b>	Conjunto de ideas sociológicas y filosóficas, que emprenden las entidades del Estado, donde la tendencia está enfocada a proporcionar productos que contribuyan a generar bienestar del ciudadano. (Price y Chen, 2011)	Valoración de la calidad el servicio público que oferta la EPS Moyobamba a través los criterios de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención correcta y sin errores</li> <li>- Atención según el horario establecido</li> <li>- Atención según el orden de llegada</li> <li>- Atención sin discriminación</li> </ul>	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención rápida -Solución inmediata a su problema o dificultad</li> <li>- Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces.</li> <li>- Permanencia constante del personal en su servicio.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza hacia el personal que le atendió.</li> <li>- Conocimientos solidos del personal que le atendió.</li> <li>- Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato afable y respetuoso al usuario</li> <li>- Comprensión del usuario</li> <li>- Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista</li> </ul>	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Señalización</li> </ul>	



## Matriz de consistencia

**Título:** Ejecución presupuestal y calidad de servicio en la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre el compromiso con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el devengado con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el pago con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre el compromiso con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba -2021.</p> <p>Identificar la relación entre el devengado con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021</p> <p>Identificar la relación entre el pago con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la ejecución presupuestal y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H1: Existe relación significativa entre el compromiso con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba – 2021.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre el devengado con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba – 2021.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el pago con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba – 2021.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>													
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>														
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  r  V2             </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra V1= Ejecución Presupuestal. V2= Calidad de servicio público. r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 34 colaboradores de la empresa prestadora de servicios y saneamiento, Moyobamba - 2021.</p> <p><b>Muestra</b> Estuvo conformado por 34 colaboradores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ejecución Presupuestal</td> <td style="text-align: center;">Compromiso</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Devengado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Pago</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de Respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Tangibilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Ejecución Presupuestal	Compromiso	Devengado	Pago	Calidad de servicio	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía		Tangibilidad
Variables	Dimensiones															
Ejecución Presupuestal	Compromiso															
	Devengado															
	Pago															
Calidad de servicio	Fiabilidad															
	Capacidad de Respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															
	Tangibilidad															

**Instrumento de recolección de datos**  
Instrumento de la variable ejecución presupuestal

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como objetivo recabar información acerca de la ejecución presupuestal. Lea 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. Además, 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 percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	DIMENSIONES	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1	Compromiso					
1	¿Se afecta la certificación de crédito presupuestario en la meta solicitada por la Gerencia?					
2	¿Se cuenta con un reporte sobre los saldos y avance de ejecución presupuestal?					
3	¿Se crea partidas nuevas para realizar certificaciones presupuestales?					

4	¿Todo gasto, antes de ser comprometido, se verifica que cuenta con la programación de compromiso correspondiente?					
5	¿Durante el ejercicio presupuestal se realizan modificaciones y anulaciones de actividades?					
D2	Devengado					
6	¿Se realiza el pago correspondiente de los bienes ingresados al almacén mediante expediente de entrega?					
7	¿Se realiza el seguimiento del pago del proveedor por la entrega de sus bienes o servicio?					
8	¿La Gerencia remite conformidad correspondiente de acuerdo al producto o bien entregado?					
9	¿Las obligaciones de pago se registran en el Sistema Integrado de Administración Financiera-SIAF?					
10	¿Se verifica que todo gasto comprometido es devengado?					
D3	Pago					
11	¿Se realiza el pago dentro de los plazos establecidos por la Subgerencia de Tesorería?					
12	¿Se visualiza la factura o boleta correspondiente a través de mesa de parte para la realización del pago del servicio o bien prestado?					
13	¿Se realiza la Resolución sobre el reconocimiento de pago?					
14	¿Los proveedores asumen con confianza el pago a través del sistema interbancario?					
15	¿Las áreas usuarias solicitan la liberación de la certificación de crédito presupuestario, al existir una ejecución de gasto menor al importe certificado?					

## Instrumento de la variable calidad de servicio

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad recabar información acerca de la calidad del servicio. Lea 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. Además, 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 percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

V1	Ítems	Escala de medición				
D1	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	¿La atención que realiza el personal de la Empresa inspira confianza al usuario?					
2	¿La atención que realiza el personal de la Empresa la ejecuta de manera adecuada?					
3	¿En la atención que realiza el personal de la Empresa usa una comunicación sencilla de fácil entendimiento para explicar el					

	trámite al usuario?					
4	¿La atención que realiza el personal de la Empresa brinda soluciones a los trámites o procesos solicitados por los usuarios?					
D2	<b>Capacidad de respuesta</b>					
5	¿El personal administrativo orienta de manera adecuada los pasos o trámites a realizar a los usuarios?					
6	¿El personal administrativo brinda el tiempo necesario para aclarar dudas o preguntas sobre sus trámites de los usuarios?					
7	¿El personal administrativo brinda información adecuada y de manera oportuna a los usuarios?					
8	¿El resultado de la atención que se brinda al usuario por los trabajadores de la empresa es oportuna?					
D3	<b>Seguridad</b>					
9	¿El personal brinda la atención cumpliendo el horario establecido, como parte de la calidad del servicio?					
10	¿El personal administrativo respeta en la atención al usuario el orden de llegada?					
11	¿El personal administrativo hace uso del tiempo adecuado para atender a los usuarios?					
12	¿El área de atención cuenta con un buzón de sugerencias o un libro de reclamaciones para el registro de las quejas o reclamos de los usuarios?					
D4	<b>Empatía</b>					
13	¿El personal administrativo brinda una atención al usuario con calidez?					

14	¿El personal administrativo muestra interés por solucionar algún problema de los usuarios que presentan durante la atención?					
15	¿El personal administrativo atiende a usuario de manera amable y cortés?					
16	¿La institución cuenta con personal administrativo específicamente para informar y orientar a los usuarios?					
D5	<b>Tangibilidad</b>					
17	¿La entidad cuenta con un módulo de atención al usuario implementado (mobiliarios, equipos y personal)?					
18	¿La sala de espera de atención al usuario se encuentran limpia y cómoda?					
19	¿La institución cuenta con SSHH cómodos e implementados?					
20	¿La sala de espera de atención al Usuario se encuentra implementada con mobiliarios (banca, sillas, mesa para apuntes, etc.) y equipos (TV, Reloj, etc.)?					
21	¿Los carteles, letreros y señalizaciones para llegar a la institución y áreas respectivas son adecuados para orientar a los Usuarios?					

## Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pretell Paredes, Luis Alberto  
 Institución donde labora : PROINVERSION  
 Especialidad : Maestro en Gestión Social  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Ejecución presupuestal  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Karen Nicol Del Castillo Pinedo.

#### 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>						48

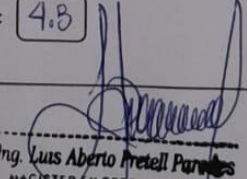
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su Aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 11 de mayo de 2021

  
 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes  
 MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL  
 Sello personal y firma



## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pretell Paredes, Luis Alberto

Institución donde labora : PROINVERSION

Especialidad : Maestro en Gestión Social

Instrumento de evaluación : Para evaluar Calidad de servicios públicos.

Autor (s) del instrumento (s): Br. Karen Nicol Del Castillo Pinedo.

## 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 públicos.</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.					
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 públicos..</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 públicos.</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>					47	

(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)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su Aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 11 de mayo de 2021

  
 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes  
 MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL

Sello personal y firma





## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: TUESTA ESTRELLA, JOSÉ IVÁN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : MAESTRO EN GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Calidad de servicios públicos.  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Karen Nicol Del Castillo Pinedo.

## III. 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 permitan 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 públicos.</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 públicos.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge 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 públicos.</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>					47	

(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)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 11 de mayo de 2021

  
 C.P.C/ Jose Ivan Tuesta Estrella  
 MAESTRO EN GESTION PUBLICA  
 C-PROFESOR UNIVER

Sello personal y firma

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: TUESTA ESTRELLA, JOSÉ IVÁN  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
 Especialidad : MAESTRO EN GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Ejecución presupuestal  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Karen Nicol Del Castillo Pinedo.

**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 organización 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>					48	

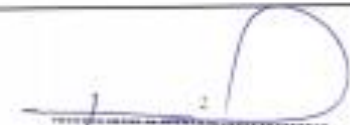
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 11 de mayo de 2021

  
 C.P.C. Jose Ivan Tuesta Estrella  
 MAESTRO EN GESTION PUBLICA  
 SÍMBOLO y firma

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: GARCIA VALLES, GINA  
 Institución donde labora : MTC – PROVIAS NACIONAL  
 Especialidad : MAESTRIA EN GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Ejecución presupuestal  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Karen Nicol Del Castillo Pinedo.

**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.				47	X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	X

(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**


---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 11 de mayo de 2021


  
 CPC GINA GARCIA VALLES

Sello personal y firma

**INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: GARCIA VALLES, GINA  
 Institución donde labora : MTC – PROVIAS NACIONAL  
 Especialidad : MAESTRIA EN GESTION PUBLICA  
 Instrumento de evaluación : Para evaluar Calidad de servicios públicos.  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Karen Nicol Del Castillo Pinedo.

**III. 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 públicos.</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 públicos.</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 públicos.</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>					48	X

(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)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**


---



---



---

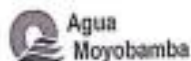
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 11 de mayo de 2021

  
 \_\_\_\_\_  
**CPC GINA GARCIA VALLES**

Sello personal y firma

## Autorización donde se ejecutó la investigación



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Moyobamba, 12 de mayo del 2021

CARTA N° 130-2021-EPS-MIGGI/GAF

Señor(a):  
KAREN NICOL DEL CASTILLO PINEDO  
Moyobamba -

ASUNTO : ACEPTACIÓN A LO SOLICITADO

REF. : SOLICITUD PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Por medio de la presente me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, donde usted solicita autorización para realizar trabajo de investigación "Ejecución Presupuestal y Calidad de Servicio en la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento, Moyobamba - 2021", para obtener el grado de Magister.

Por lo tanto, se le comunica a usted la aceptación para realizar el trabajo de investigación solicitado.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente;

EPS MOYOBAMBA S.A.  
Micaela, Beltrami, A. Contreras Colina  
Gerente de Administración y Finanzas  
TEL. 042-551201

CC  
G.G  
G.C  
G.O  
G.AJ  
O.SF  
O.CI  
O.RH  
-Archivo

