



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN – MINEDU, 2024

Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Finanzas

Autor

Aguilar Encalada, Alexander Anthony

Asesor

Mucha Paitán, Mariano

ORCID: 0000-0002-0097-6869

Jurado

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

Collazos Paucar, Edwin

Carhuamaca Borda, Raúl

Lima - Perú

2026

GESTION DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINISTERIO DE EDUCACION – MINEDU, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	16%	6%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
3	repositorio.uladech.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.urp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
7	www.mef.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas	1%
	Trabajo del estudiante	
9	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	1%
	Trabajo del estudiante	
10	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
11	docplayer.es	1%
	Fuente de Internet	



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

GESTIÓN DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN – MINEDU, 2024

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial e Inclusión Social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Finanzas

Autor

Aguilar Encalada, Alexander Anthony

Asesor

Mucha Paitán, Mariano

ORCID: 0000-0002-0097-6869

Jurado

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

Collazos Paucar, Edwin

Carhuamaca Borda, Raúl

Lima – Perú

2026

DEDICATORIA

- A mi abuela Leonor Salas De Encalada, por sus sabios consejos.
- A mi tía Nelida Encalada Salas, por ser un gran ejemplo.
- A mis sobrinos, que me motivan a seguir creciendo profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Universidad Federico Villarreal por la formación académica y por permitirme formar parte de ella.

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2 Descripción del problema	13
1.3. Formulación del problema.	15
1.3.1. Problema general	15
1.3.2. Problemas específicos.....	15
1.4. Antecedentes	15
1.4.1. Antecedentes nacionales	15
1.4.2. Antecedentes internacionales.....	17
1.5. Justificación de la investigación	19
1.5.1. Justificación teórica	19
1.5.2. Justificación práctica.....	19
1.5.3. Justificación social.....	20
1.5.4. Justificación metodológica	20
1.6. Limitaciones de la investigación.....	20
1.7. Objetivos.....	20
1.7.1. Objetivo general.....	20
1.7.2. Objetivos específicos	21
1.8. Hipótesis	21

1.8.1. Hipótesis general.....	21
1.8.2. Hipótesis específicas.....	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Marco conceptual.....	22
2.1.1. Teorías generales relacionadas a la investigación	22
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 Gestión de Presupuesto por Resultados	24
2.2.2. Calidad del Servicio.....	33
2.3. Definiciones	50
III. MÉTODO	55
3.1. Tipo de investigación.....	55
3.2. Población y muestra.....	56
3.2.1. Población	56
3.2.2. Muestra	57
3.3. Operacionalización de variables	58
3.4. Instrumentos.....	60
3.5. Procedimientos.....	60
3.6. Análisis de datos	61
3.7. Consideraciones éticas	61
IV. RESULTADOS	63
4.1. Variable 1: Gestión del Presupuesto por Resultados	63
4.2. Variable 2: Calidad de Servicio	72

4.3. Prueba de hipótesis	81
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
VI. CONCLUSIONES	88
VII. RECOMENDACIONES	89
VIII. REFERENCIAS	90
IX. ANEXOS	96
Anexo A: Matriz de consistencia	96
Anexo B: Validación de Instrumentos	99
Anexo C: Confiabilidad de instrumentos	101
Anexo D: Instrumento	102
Anexo E: Juicio de Expertos	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población según unidad orgánica	56
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables.....	58
Tabla 3. Resúmenes de procesamientos de caso.....	61
Tabla 4. Estadística de fiabilidad del instrumento	62
Tabla 5. La formulación presupuestaria del Ministerio de Educación contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles.	63
Tabla 6. La formulación presupuestaria contribuye en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.	64
Tabla 7. La formulación presupuestaria influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.	65
Tabla 8. El seguimiento de la ejecución financiera contribuye en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.	66
Tabla 9. El seguimiento de la ejecución financiera contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles.	67
Tabla 10. El seguimiento de la ejecución financiera influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.....	68
Tabla 11. El seguimiento de la ejecución de las metas físicas influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.....	69
Tabla 12. El seguimiento de la ejecución de las metas físicas contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles.	70
Tabla 13. El seguimiento de la ejecución de las metas físicas contribuye en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.....	71
Tabla 14. La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria	72

Tabla 15. La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución financiera.	73
Tabla 16. La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de las ejecuciones de la meta física.	74
Tabla 17. La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria.	75
Tabla 18. La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución financiera.	76
Tabla 19. La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de los seguimientos de la ejecución de la meta física.	77
Tabla 20. La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria.	78
Tabla 21. La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia de los Seguimientos de la Ejecución Financiera.	79
Tabla 22. La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución de las metas físicas.	80
Tabla 23. Correlaciones.	81
Tabla 24. Significatividad de la primera hipótesis específica.	82
Tabla 25. Significatividad de la segunda hipótesis específica.	83
Tabla 26. Significatividad de la tercera hipótesis específica.	84
Tabla 27. Valores mínimos del coeficiente de validez de contenido según el número de expertos	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Concepción del PPR.....	28
Figura 2. Brechas que influyen en la calidad del servicio	34
Figura 3. Brechas entre lo que los clientes esperan y el servicio.....	35
Figura 4. Cualidades y características.....	36
Figura 5. Desarrollar y fortalecerá las capacidades de los funcionarios y técnicos del gobierno nacional y los gobiernos regionales	44
Figura 6. Identificar y determinar los productos, se deben seguir estos pasos:	47
Figura 7. Esquema correlacional entre el presupuesto por resultados y la calidad del servicio público.....	55
Figura 8. Distribución de la población según unidad orgánica.....	57
Figura 9. Pregunta 1 del cuestionario	63
Figura 10. Pregunta 2 del cuestionario	64
Figura 11. Pregunta 3 del cuestionario	65
Figura 12. Pregunta 4 del cuestionario	66
Figura 13. Pregunta 5 del cuestionario	67
Figura 14. Pregunta 6 del cuestionario	68
Figura 15. Pregunta 7 del cuestionario	69
Figura 16. Pregunta 8 del cuestionario	70
Figura 17. Pregunta 9 del cuestionario	71
Figura 18. Pregunta 10 del cuestionario	72
Figura 19. Pregunta 11 del cuestionario	73
Figura 20. Pregunta 12 del cuestionario	74
Figura 21. Pregunta 13 del cuestionario	75
Figura 22. Pregunta 14 del cuestionario	76

Figura 23. Pregunta 15 del cuestionario	77
Figura 24. Pregunta 16 del cuestionario	78
Figura 25. Pregunta 17 del cuestionario	79
Figura 26. Pregunta 18 del cuestionario	80

RESUMEN

En el Perú, se aprecia que las materias de planificación, presupuesto y evaluación, no presentan una articulación consistente, lo cual dificulta la coordinación en la elaboración y ejecución de un Plan Estratégico Sectorial y Territorial, de la Programación Multianual y el Plan Estratégico Institucional, evidencian la constante presencia de un conjunto de instrumentos orientados a los mismos objetivos, llevando a cabo presupuestos "inerciales" que se repiten anualmente sin conexión entre sí; implicando que el servicio proporcionado por el Ministerio de Educación, disminuya su calidad y, como resultado, se produzca los incumplimientos del objetivo y metas establecidas. El propósito principal del estudio fue establecer las influencias de la gestión de presupuestos por resultado en las calidades del servicio del Ministerio de Educación en el 2024. Asimismo, la investigación se realizó con un enfoque no experimental y focalizado en un periodo específico. Asimismo, la investigación adoptó un enfoque descriptivo-correlacional, limitándose a explorar los datos obtenidos de las fuentes consultadas. Además, el enfoque investigativo adoptado fue deductivo, y para lograr los hallazgos se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario. La evaluación de las hipótesis revela que una administración del presupuesto fundamentada en resultados puede elevar la excelencia del servicio. En esencia, se determinó que es imperativo motivar y educar a todos los trabajadores del MINEDU para elevar la excelencia del servicio.

Palabras clave: Gestión del presupuesto por resultados, calidad del servicio, Ministerio de Educación, planes estratégicos, presupuesto.

ABSTRACT

In Peru, it is evident that the areas of planning, budgeting, and evaluation lack consistent alignment. This hinders coordination in the development and execution of sectoral and territorial strategic plans, multi-year programming, and institutional strategic plans. It also highlights the persistent use of various instruments aimed at the same objectives, resulting in "inertial" budgets that are repeated annually without interconnection; this leads to a decline in the quality of services provided by the Ministry of Education and, consequently, a failure to meet established objectives and targets. The primary purpose of the study was to determine the influence of results-based budgeting management on the quality of services provided by the Ministry of Education in 2024. The research employed a non-experimental design focused on a specific timeframe and adopted a descriptive-correlational approach, limiting itself to an exploration of data obtained from consulted sources. Furthermore, a deductive research approach was used, with findings derived through survey techniques using a questionnaire. Hypothesis testing reveals that results-based budget management can enhance service excellence. Ultimately, the study determined that motivating and educating all Ministry of Education (MINEDU) staff is imperative to improving service excellence.

Keywords: Performance-based budgeting, service quality, Ministry of Education, strategic plans, budget.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la segunda mitad de los años 2000, en América Latina, el gasto promedio del gobierno central rondaba el 25% del PIB. Esta suma apenas supera la mitad del gasto público de las naciones desarrolladas (42% del PIB) en el mismo lapso. En los ámbitos globales y considerándose gastos públicos por habitantes, la disparidad entre América Latina y el resto del globo es de 1 a 20. El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2010) ha puesto en marcha paulatinamente el Presupuesto por Resultados (PpR) en Perú. Es crucial desentrañar si este innovador enfoque para administrar los recursos públicos impulsa los desarrollos económicos y sociales del país y cómo pueden contribuirse a mitigar las deficiencias.

Además, la dispersión en los esfuerzos y su repercusión social alarman a todas estas entidades gubernamentales, ya sean nacionales o del sector, que anhelan mayores concentraciones, claridad y exactitud en las aspiraciones del desarrollo. Hoy en día, las gestiones públicas efectivas se consideran aquellas que logran resultados palpables para los habitantes, que superan los simples recursos o bienes, o que generan efectos temporales en el ciudadano, y que, en cambio, generan un cambio gradual en la sociedad, lo que implica un resultado positivo y sostenible.

Aunque, la gestión del desarrollo no puede quedarse solo en el aspecto técnico y administrativo, necesariamente, debe tener un importante contenido social. Dependerá, entonces, de la capacidad de usar espacios políticos para hablar, reflexionar y definir lo que es importante para la sociedad.

1.2. Descripción del problema

Actualmente, en Perú, las instituciones con competencias en áreas como las planificaciones, presupuestos, evaluaciones, monitoreos, entre otros; las consistencias en la instancia no son adecuadas, lo que dificulta las coordinaciones, similar a planes estratégicos

sectoriales y territoriales, y las programaciones multianuales y los planes estratégicos Institucionales. Esto provoca la presencia reiterada de un instrumento orientado a los objetivos, llevando a cabo un presupuesto "inercial" que ocurren cada año sin una relación fija entre ellos. Aunque, existen múltiples investigaciones y evaluaciones que determinan que el presupuesto, tal y como se lleva a cabo hoy en día, no consigue establecerse como instrumentos de administración que promueva una adecuada distribución del bien público y logre resultados positivos y duraderos para la población que beneficia.

En las limitaciones mencionadas se encuentran la escasa sinergia entre la planificación y el presupuesto; la rigidez en la administración debido a una normativa abundante, contradictoria y desestructurada la rigidez en la asignación de los presupuestos debido al compromiso laboral, jubilación y funcionamiento diario que consume el presupuesto, limitando la capacidad para establecer prioridades alternativas; la escasez de mediciones del rendimiento que permitan evaluar el progreso; la carencia de evaluaciones pertinentes que respalden las decisiones, entre otros factores. Para sortear estas limitaciones y robustecer una gestión presupuestaria que contribuya a la realización de las metas del Estado, es imperativo una inmersión más profunda y una implementación más eficiente del PPR.

No obstante, en 2010, el Ministerio de Educación puso en marcha el Presupuesto por Resultados, una iniciativa conjunta entre las instituciones del Sistema Educativo. Además, esta nueva forma de manejar el Presupuesto permite primero establecer cuáles serán las mejoras y las metas en la atención del servicio de educación al ciudadano, debido a que en las encuestas la insatisfacción de dicho servicio era evidente por la ciudadanía. En ese sentido, el Ministerio de Educación diseñó y estructuró sus Presupuestos por Resultados del año 2010 orientando el gasto hacia las mejoras del servicio ciudadano. En estos años el Ministerio de Educación ha tenido un crecimiento considerable en la distribución presupuestaria realizada por el MEF, pero que no se ha reflejado en la mejora del servicio de educación debido a la priorización del gasto

público, lo que se sigue evidenciando en las encuestas la insatisfacción del ciudadano del Sistema educativo a nivel nacional.

1.3. Formulación del problema.

1.3.1. Problema general

¿Cómo incidió la Gestión del Presupuesto por Resultados en la calidad del servicio del Ministerio de Educación, 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo incidió la formulación presupuestaria del Ministerio de Educación en la disponibilidad de elementos tangibles?
- b) ¿Cómo incidió el seguimiento de la Ejecución Financiera en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación?
- c) ¿Cómo incidió el seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes nacionales

Mejía (2014) comenta el propósito de evidenciar cómo el presupuesto por resultado como las herramientas que inciden en la optimización de la gestión gerencial de la Municipalidad Provincial de Barranca, La conclusión fue la siguiente: El Presupuesto por Resultados, como pilar fundamental en la Administración Municipal Provincial de Barranca, moldea y potencia la eficiencia de la administración municipal. Se sostiene en una visión integral de orquestar y orquestar la participación de todos los involucrados para alcanzar resultados; además, sugiere la creación de tácticas coordinadas para resolver desafíos cruciales que impactan a la comunidad y demandan la cooperación de todos los implicados, con la misión de lograr sus objetivos y aspiraciones. Esto debe concluir con la provisión de servicios

esenciales de primera categoría para cubrir las necesidades y aspiraciones de la comunidad, con el fin de cultivar un bienestar duradero y persistente.

Prieto (2012), en su tesis “Influencia de la Gestión del Presupuesto y Resultado en las calidades de los gastos en la Municipalidad del Perú del año (2006 – 2010)”, estudió y examinó el presupuesto por resultados como impacto en la calidad de los gastos en las Municipalidades de Lima, Junín y Áncash. Este análisis detallado se basa en la evaluación del presupuesto de las autoridades locales desde 2006 hasta 2010, examinando la desnutrición, la accesibilidad a servicios esenciales y su costo. Tras una encuesta a los trabajadores municipales, se reveló que la adopción del presupuesto por resultado en las municipalidades peruanas eleva la excelencia de los gastos públicos y se enfoca en elevar la condición de vida de sus ciudadanos. El escritor argumenta que el gasto del gobierno local, particularmente en las áreas más desfavorecidas, no se consideran gastos de calidad porque no abordan los desafíos sociales.

De la Vega (2008) indica que, en las últimas décadas, el Ministerio de Hacienda, especialmente la Dirección de Presupuestos (DIPRES), ha jugado un papel esencial en la transformación del Estado. Asimismo, esta entidad ha instaurado un sistema de medición y supervisión que abarca la Evaluación de Programas del Gobierno. Así, la DIPRES es la arquitecta de uno de los mecanismos de valoración de las acciones gubernamentales más cruciales en el engranaje de la administración pública. A través del esfuerzo de la división de control, se ha forjado un Sistema de gestión y presupuesto orientado a los resultados, con el propósito de orientar la administración gubernamental hacia los resultados y optimizar la eficacia y eficiencia en los gastos. Asimismo, para orientar los esfuerzos hacia esa meta, este sistema se despliega mediante diversas técnicas. En una de estas estrategias, la Dirección de los Presupuestos de Chile (DIPRES) se encarga de evaluar los proyectos del gobierno. En 1996 inició su aventura, cimentada en los resultados excepcionales de una evaluación integral de esta propuesta, tanto de la DIPRES, que se convierte en el pilar fundamental del debate

presupuestario en el congreso, como del Banco Mundial, quien destacó que este sistema es extremadamente uniformado y disciplinario, asegurando así estándares de calidad. Además, los Ministerios de Economía y Finanzas (MEF), en su estudio de 2010 "Con la Institución al Ciudadano: y "Las Reformas de los Presupuestos por Resultado en el Perú", destacan que Perú ha logrado un progreso notable en su esfuerzo por optimizar la gestión de los fondos públicos al implementar un Presupuesto por Resultado en su administración pública. Bajo la batuta del Ministerio de Economía y Finanzas y el aval del Congreso de la República, se ha optado por una estrategia de gestión fundamentada en resultados para la administración pública, fundamentada en el sistema presupuestario, y no únicamente en acuerdos institucionales para lograr metas.

1.4.2. Antecedentes Internacionales

Vélez (2017) en su estudio "Finanzas Públicas y Modelo de Presupuesto basado en el Resultado y el Sistemas para Evaluar los Desempeños en la Entidad Federativa de México. Evaluación de situación en Nuevo León", Monterrey, México. Donde el objetivo de este estudio es determinar la correlación del modelo de PbR-SED en las 32 federaciones mexicanas y la condición de sus finanzas públicas. La investigación concluye que, en contra de la teoría, no se detectaron vínculos robustos entre las variables independientes y dependientes, ya sea en un entorno favorable o adverso. Este hallazgo de teorías contribuye a la ciencia de las administraciones públicas, ya que podrá ser corroborado o refutado por estudios venideros. Aún falta explorar las raíces nacionales de Nuevo León, un tema poco explorado en las literaturas mexicanas. En el torbellino de preguntas pendientes, se preguntaba: ¿qué impulsa a una organización a implementar innovadoras técnicas de presupuesto y evaluación para optimizar sus recursos, si estas no están vinculadas a la mejora de sus finanzas públicas? En esta situación, es posible explorar variables adicionales a las exploradas en este estudio, idealmente comparables entre las 32 entidades y a lo largo del tiempo. Además, una cuestión

crucial que no se resolvió fue cuántos recursos se destinaron a las secciones del PbR-SED en comparación con el resultado revelado en las cuentas públicas. Será fascinante realizar una evaluación del costo-beneficio de la adopción de este modelo.

Sánchez (2016), en su tesis titulada “Análisis de la Implementación del Presupuesto por resultados en Guatemala”; nos indica que el propósito del estudio es examinar en detalle la aplicación del presupuesto por resultados por el organismo rector en las instituciones públicas de Guatemala. Desde el inicio, la implementación de las Gestiones por Resultados ha sido una elección acertada en las entidades gubernamentales. A causa de la escasez de fondos debido a la escasez de recaudación y la evasión fiscal, este enfoque permite al Estado asignar los recursos disponibles según el desafío y las acciones necesarias. Tras la última revisión y calibración del Prodev, Guatemala ha logrado progresos notables en cada aspecto del Presupuesto por Resultados. El progreso en Planificación y Presupuesto se ha llevado a cabo de manera paulatina, destacando no solo los avances de las normativas, sino también en la distribución de manuales, proceso, procedimiento, las implementaciones y perfeccionamientos de sistemas informáticos, la formación de competencias y, quizás lo más destacado: la adopción de proceso que hagan más transparente la administración.

Rodríguez (2004) menciona que las calidades en las atenciones de los clientes en la compañía de química industrial. Esta investigación desentraña los misterios de la calidad desde múltiples prismas y revela las interpretaciones de los servicios y las alegrías de los usuarios. Asimismo, se realiza una evaluación tangible de los servicios de atención al cliente en la empresa de Química Industrial, revelando la pasión de la empresa por perfeccionar la atención al cliente y brindándole un compromiso inquebrantable. En esencia, se subraya que la excelencia en la atención a los clientes es crucial y es imperativo evaluarla, ya que lo que no se puede evaluar, no puede gestionarse. Además, es vital destacar que, aunque la excelencia no es una tarea sencilla, tampoco resulta complicada, y su ausencia implica una considerable

pérdida de dinero, lo cual, sin duda, contraviene los objetivos de cualquier entidad. Además, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2001), se menciona que el desarrollo humano fue incluido en el ámbito del Desarrollo Humano. Desde 1990, el concepto de desarrollo humano ha experimentado una metamorfosis. En su versión más reciente, se revela como una convicción nítida y vasta: afirma que las personas son la auténtica riqueza de las naciones y que el progreso está vinculado al florecimiento de las opciones disponibles para vivir de la manera que desean. De esta manera, trasciende la mera expansión económica, que, aunque crucial, amplía las posibilidades de la gente.

Gadea (2010) menciona que “La Gestión de la Calidad en Servicios Públicos, la visión de los ciudadanos, clientes y usuarios”. Determina que la clave para elevar la calidad en la administración pública trasciende la implementación de sistemas de metas, la supervisión administrativa o la optimización de procesos (calidad interna), sino que radica en elevar la calidad desde la perspectiva de los ciudadanos, usuarios o clientes del servicio público. El mayor reto reside en que nos hemos acostumbrado a ignorar cómo los ciudadanos ven nuestros servicios y, aún más, cómo lo anhelan.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Este estudio se realizó con el propósito de iluminar la actualidad sobre la Gestión por Resultados, particularmente en el Presupuesto por Resultados y la calidad del servicio, ya que una mala administración de recursos públicos puede impactar negativamente la excelencia del servicio del Ministerio de Educación.

1.5.2. Justificación práctica

Es imperativo llevar a cabo este análisis para proponer una optimización en la administración del Ministerio de Educación en el ámbito financiero y presupuestario. Es crucial

elevar la excelencia del servicio, lo que reducirá la pobreza y la exclusión social, los objetivos primordiales de la Política Económica y Social del Estado.

1.5.3. Justificación social

Este análisis se fundamenta en la influencia que tendría la redistribución de recursos estatales al MINEDU para beneficiar a los habitantes de las zonas de mayor pobreza educativa y más desfavorecidas del país

1.5.4. Justificación metodológica

Este análisis se enfoca en la realidad, detallando y entrelazando la variable en consecuencia, las justificaciones metodológicas se fundamentan en las descripciones de la variable y el capítulo de investigación lo lleva en enfoques descriptivos y correlacionales, con pruebas verificadas por experto en el instrumento empleado.

1.6. Limitaciones de la investigación

La falta de colaboración o la limitada empatía de los usuarios del Sistema de educación para suministrar información fiable durante la aplicación de las encuestas, la fidelidad y veracidad de los datos, debido a que se trata de una labor con un elemento subjetivo de gran relevancia. Además, la interrupción de actividades debido a dificultades de huelga de los docentes. También, el diseño a implementar, que no es de tipo experimental, se limitará a determinar la relación entre causa-efecto y únicamente establecerá relación.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la Gestión del Presupuesto por Resultados en la calidad del servicio del Ministerio de Educación, 2024.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la incidencia de la formulación presupuestaria del Ministerio de Educación en la disponibilidad de elementos tangibles.
- b) Determinar la incidencia del seguimiento de la Ejecución Financiera en la confiabilidad de servicio del Ministerio de Educación.
- c) Determinar la incidencia del seguimiento de la ejecución de las Metas Físicas en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La Gestión del Presupuesto por Resultados incidió positivamente en la calidad del servicio del Ministerio de Educación, 2024.

1.8.2. Hipótesis específicas

- a) La Formulación Presupuestaria del Ministerio de Educación incidió favorablemente en la disponibilidad de elementos tangibles.
- b) El Seguimiento de la Ejecución Financiera incidió positivamente en la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación.
- c) El Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas incidió efectivamente en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Teorías generales relacionadas a la investigación*

2.1.1.1. Teoría del Presupuesto Público. El presupuesto estatal se propone reflejar los desembolsos y ganancias previstos para un área particular del Sector Público en un período concreto. A lo largo de un año, se examinan los préstamos destinados a diversas áreas de gastos, junto con las proyecciones de recaudación y la proyección de ingresos adicionales. A su vez, el presupuesto estatal actúa como un compendio político que condensa las aspiraciones gubernamentales, materializadas en dinero, para un año.

Así pues, el presupuesto estatal condensa desde la óptica económica y financiera la estrategia que guiará la administración pública, y, en este escenario, deberá responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué hacer: qué políticas se implementarán?
- ¿Quién puede gastar y hasta qué límite: categorización orgánica del desembolso?
- ¿Para qué se hará el gasto: categorización funcional y por programas Presupuestarios?
- ¿Cómo se hará el gasto: clasificación financiera del desembolso público?

2.1.1.2. Teoría General de la Administración. Según Chiavenato (2006), la administración, también conocida como Administración de empresas, es el arte técnico y social de orquestar, organizar, dirigir y supervisar los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos y el saber), con el fin de obtener el máximo rendimiento; este rendimiento puede ser monetario o social, según las metas que la organización busca alcanzar.

A. Planificar: Son procesos que comienzan con la perspectiva del CEO de la entidad, la misión de la entidad, la definición de objetivos, las estrategias y políticas de la organización,

empleando como brújula el Mapa estratégico; todo ello ponderando las fortalezas/debilidades y las oportunidades/riesgos del entorno (Análisis FODA).

B. Organizar: Explora los enigmas de, ¿Quién? La misión implica diseñar el esqueleto organizativo de la empresa, definiendo tareas y deberes; ¿de qué manera? ¿En qué momento se llevará a cabo la labor? Se materializará mediante la creación de un Proceso de Negocio, donde los Cursogramas detallan la secuencia de tareas y su orden temporal; lo primordial es orquestar y sincronizar.

C. Dirigir: El Liderazgo emplea influencias y persuasiones para guiar a las personas hacia sus objetivos; esto se basa en la elección de caminos empleando modelos lógicos e intuitivos de decisiones.

D. Controlar: Es el análisis del desempeño alcanzado, comparándolo con las metas fijadas; se detectan las desviaciones y se despliegan las medidas necesarias para corregirlas. Asimismo, se vigila desde una perspectiva estratégica, táctica y operativa; se lleva a cabo una evaluación integral de la entidad mediante un sistema de control de gestión; además, se recurre a auditorías externas para examinar y regular las diversas entidades de la Organización.

2.1.1.3. Teoría de la Cadena de Suministro. En el porvenir, la rivalidad no se esparcirá de una compañía a otra, sino que se expandirá desde una cadena de suministro a otra (Christopher, 1992). Las cadenas de suministros son un entramado de infraestructuras y rutas de distribución destinadas a adquirir materiales, transformarlos en productos intermedios y finales, y finalmente entregar estos productos a los consumidores.

Una cadena de suministro se compone de tres pilares fundamentales:

- El suministro
- La fabricación
- La distribución

2.1.1.4. Teoría General de Sistemas (TGS). Bertalanffy (1968) menciona que la teoría general de sistemas sostiene que las características de los sistemas no pueden distinguirse sus componentes, dado que el entendimiento de un sistema solo se logra cuando se analizan en su totalidad, considerando todas las interrelaciones de sus componentes. Es crucial subrayar que la Teoría de Sistemas tiene una aplicación total en la gestión organizativa, razón por la cual resulta beneficioso considerarla cuando se trata de planificación estratégica. Además, esta teoría sostiene que un sistema se compone de un grupo de elementos interconectados que buscan alcanzar un conjunto específico de metas.

Por esta razón, una compañía completa puede ser considerada un sistema, mientras que un sector específico (como el departamento de informática) también se considera un sistema por sí mismo, más restringido y con una meta más concreta. Esto es crucial ya que la determinación de la planificación estratégica y operativa debería tenerse en cuenta en relación al sistema en análisis, y no en relación a un organismo estricto.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de Presupuesto por Resultados

Antes de comenzar con el (PpR), las instituciones estatales destinaban recursos a las mismas actividades anuales, sin valorar si el desembolso efectuado mejoraba las calidades de la vida de los habitantes. Sin embargo, los presupuestos aumentaban cada año, pero los desafíos que impactaban a la población no se reducían. Por esta razón, se requirió modificar la manera de gestionar el desembolso público e instaurar una estrategia distinta.

Sin embargo, el (PPR), adopta una perspectiva unificada de la planificación y el presupuesto; y ve como imprescindible la coordinación de acciones y participantes para alcanzar los resultados que favorecen la comunidad. Igualmente, el (PPR), no constituye una

fuentes de financiación, sino que consiste en implementar estrategias para distribuir y poner en práctica los recursos financieros estatales, para mejorar la vida de las personas que viven allí.

Por ello, el presupuesto por resultado permite:

- Definir resultados vinculados a transformaciones que solucionen desafíos que impactan a la comunidad.
- Planificar productos y servicios que influyen en la consecución de los objetivos.
- Analizar si se están logrando resultados favorables para la comunidad.
- Emplear la información para determinar el destino y la aplicación de los fondos estatales, y después realizar una responsabilidad pública.
- Incorporar incentivos que impulsen a las entidades públicas a dedicarse con esmero a alcanzar las metas propuestas.

Además, el presupuesto por resultados desempeña un papel crucial al permitir que las entidades estatales manejen adecuadamente los recursos públicos, valorando información valiosa para decisiones de presupuesto y gestión, priorizando la maximización del gasto público a través de la entrega de bienes y servicios, impulsando así la obtención de beneficios para la comunidad.

2.2.1.1. Niveles de gobierno que participan en la implementación del presupuesto por resultado (PpR). Para implementar el Presupuesto por Resultados (PpR), se requiere la participación articulada de las entidades pertenecientes a los tres niveles de gobierno: nacional, regional y local. Cada nivel interviene de acuerdo con sus competencias y responsabilidades, contribuyendo a que los recursos públicos sean destinados a atender las necesidades prioritarias de la población y alcanzar los objetivos establecidos por el Estado.

El Presupuesto por Resultados se desarrolla mediante cuatro instrumentos: los programas presupuestales, el seguimiento, la evaluación independiente y los incentivos a la

gestión. Estos instrumentos permiten vincular la asignación de los recursos con los productos y resultados esperados, verificar el cumplimiento de las metas e identificar oportunidades de mejora en la gestión pública:

A. Programas Presupuestales. Son las unidades de programación de la entidad pública que trabaja unida para proporcionar productos que benefician a la población, ayudando a alcanzar el resultado final.

B. Seguimiento. Son procesos constantes de recopilación de información que muestra cómo un programa presupuestal está alcanzando sus objetivos y cómo se está llevando a cabo.

C. Evaluación independiente. Entiende el análisis sistemático y objetivo de una acción pública para ofrecer información clara y útil.

D. Incentivos a la gestión. Es definida como una entrega de recursos a los gobiernos locales que depende de cumplir metas a tiempo. (MEF, 2016)

E. El presupuesto público como instrumento de planificación. Son fondos estatales destinados a un período fiscal concreto, que el Poder Legislativo emite a propuesta del Ejecutivo, siendo una herramienta esencial para materializar los proyectos de corto, mediano y largo plazo del Estado.

F. El presupuesto público como instrumento de política fiscal. Con el propósito de incrementar el PBI estipulado en el Marco Macroeconómico Multianual, los presupuestos gubernamentales abarcan elementos como la magnitud y la estructura de los gastos, el ingreso total, la distribución de impuestos y cómo los tributos impactan las estructuras económicas.

G. El presupuesto público como instrumentos del gobierno. Dirigir una nación o entidad implica en su mayoría decidir sobre diferentes cuestiones y elementos que impactan de forma directa o indirecta, ya sea de forma temporal o permanente, a diferentes áreas, sectores o actividades de un país.

H. El presupuesto público como instrumento de administración. Al establecer el plan de gobierno, según los ingresos que tendrá la Entidad, es necesario ejecutarlo, lo que nos lleva al área de administración. Frecuentemente, cada oficina o entidades públicas realiza algunas acciones que son necesarias para alcanzar un objetivo específico. Para esto, necesita saber, lo más exacto posible, qué es y cuánto hay del bien o servicio que ayudará en su trabajo.

I. El presupuesto público como documento. Definitivamente, entender el presupuesto público como un documento debe incluir sus características específicas. Por ello, es necesario que el presupuesto público se elabore usando metodologías adecuadas, con el objetivo de facilitar su comprensión e interpretación por parte de quienes tienen la responsabilidad de aprobarlo, gestionarlo y comunicárselo al público.

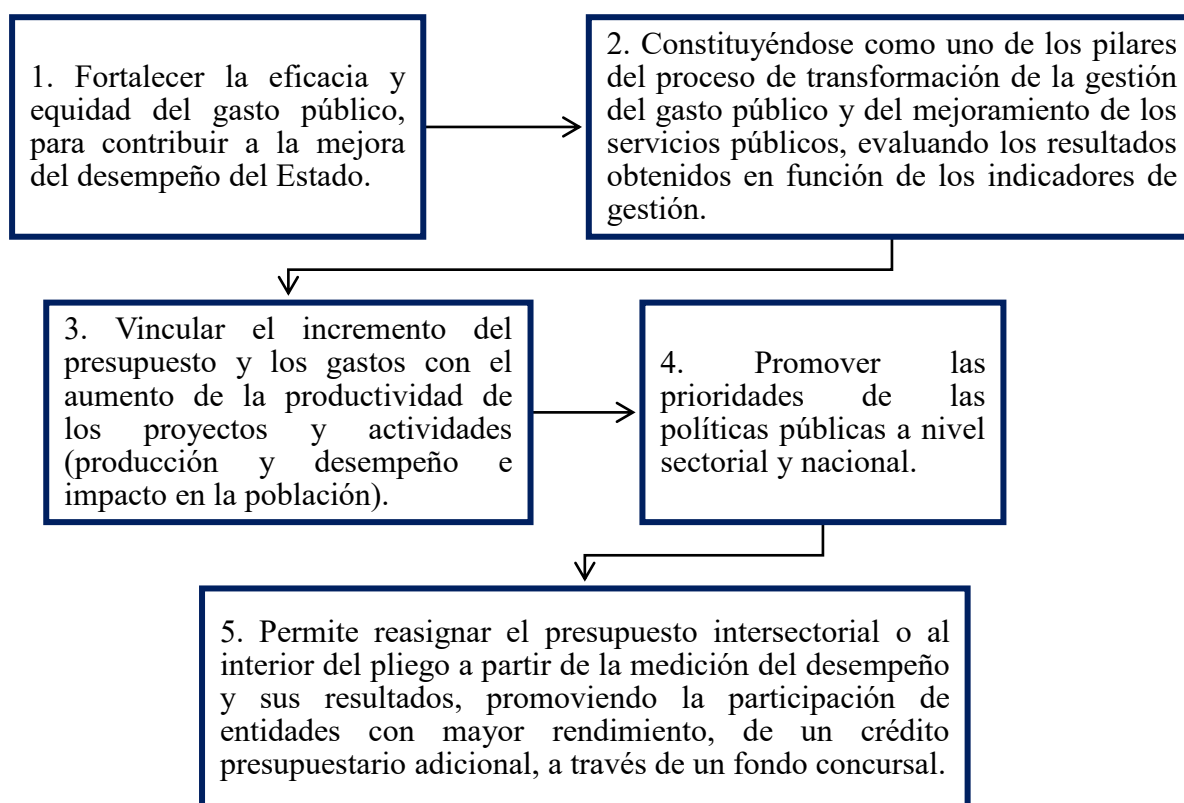
Álvarez (2010) manifestó que, la idea del PPR comenzó en los años 90, basada en la experiencia de Nueva Zelanda y países de América Latina como Brasil, México y Chile. El marco legal comienza con la Ley de Presupuesto 2007 N° 28927 artículo 10°, que establece que la programación y la ejecución del presupuesto se deben basar en resultados. En su ejecución, se promueve la planificación del presupuesto estratégico, la fijación de metas tangibles conforme a metas estratégicas, la creación del indicador de resultado y las realizaciones de pruebas piloto de implementación, además de innovadores sistemas de evaluación y monitoreo colaborativo del gasto. La publicación de la Directiva N° 006-2017-EF/76.01, aprobada por R.D. N° 0062007-EF/76.0 para el presupuesto público 2008, marcó un cambio importante. Posteriormente, se añadió la Directiva No 010-2007-EF/76.01, encargada de orquestar y diseñar el presupuesto para los "Proyectos estratégicos en el contexto del PPR". Esta innovadora metodología de planificación presupuestaria estratégica revolucionó el sector público, fusionando las estrategias de diversos sectores e instituciones con el Presupuesto Institucional por Resultados.

Por ende, todas las entidades del ámbito público deben emplear los indicadores de resultados, fundamentando sus proyectos de presupuesto y ejecución en la información proporcionada por los indicadores de resultados y las evaluaciones pertinentes.

Aunque el presupuesto público es un instrumento clave para impulsar los desarrollos económicos, sociales en el país al mejorar la calidad del gasto público. No hay pruebas de que aumentar los recursos esté relacionado con resultados positivos o de que haya logrado reducir la pobreza y la desnutrición infantil, entre otros problemas, especialmente en los sectores prioritarios.

Figura 1

Concepción del PPR



Nota. Elaboración propia

Según la Dirección Nacional del Presupuesto Público (DNPP, 2008), el PpR revoluciona la forma convencional de gestionar el presupuesto, desplazando los gastos e

insumos hacia la visión institucional, programática o sectorial. En este momento, su atención se centra más en el ciudadano.

Por ende, esta transformación se materializa mediante la creación, prueba y aplicación de innovadores procesos y técnicas en el ciclo presupuestal. Su aplicación paulatina por parte de los operadores en todas las esferas gubernamentales trae consigo transformaciones significativas en el entramado institucional que rige la administración de los fondos estatales.

El revolucionario enfoque del Presupuesto por Resultados propone centrar la administración de fondos en los frutos que los ciudadanos necesitan y aprecian. Sin lugar a dudas, el giro ha comenzado en Perú, aunque se topa con ciertos obstáculos. En los análisis financieros de 2008 y 2009, el presupuesto estatal ahora contempla los objetivos deseados, estructurando una gama de productos y los fondos necesarios para alcanzarlos. (pp. 8-9)

Según el MEF (2008) en su estudio "Un pilar esencial de la nueva administración pública es alcanzar una administración centrada en los frutos, donde se examinan y se financian los frutos y resultados." Asimismo, los gobiernos que adoptan esta táctica analizan el manejo del dinero público, fijan metas y recompensan a quienes alcanzan esas metas. Así, el gobierno se dedica a alcanzar objetivos y brindar productos, no a vigilar los recursos que emplea para ello (p. 5).

2.2.1.2. El Presupuesto Público. Ortega y García (2004) menciona que: para evitar gastos innecesarios, que suelen ocurrir en los gobiernos, sino porque en la actualidad ningún Estado puede satisfacer todas las necesidades. Con este enfoque, el presupuesto se convierte en una herramienta muy efectiva para el gobierno, la administración y la planificación (p. 67).

A. El Presupuesto Tradicional. Ortega y García (2004) comentan sobre el gasto público no genera beneficios, mientras que los autores alemanes creen que el gasto público sí puede ser beneficioso. Según algunos, el mejor gobierno es el que gasta menos (p. 66).

B. El Presupuesto por Programas. Hoy en día, el Presupuesto por programas, o el sistema de presupuestos por planificación, es quizás el más popular. Se trata de sopesar y seleccionar múltiples alternativas para alcanzar un propósito concreto, lo que provoca una rivalidad vibrante para descubrir la manera más eficiente de alcanzar el objetivo anhelado. A finales de los cincuenta, el Departamento de Defensa de Estados Unidos adoptó esta metodología, impulsado por la urgencia de optimizar los recursos y elevar su eficacia. El presupuesto por programas se enfoca en la orquestación y la exploración de múltiples alternativas para alcanzar el mismo propósito. El presupuesto por programas revela cómo se ha orquestado la administración, dividido en tres categorías: orgánicas, económicas y funcionales.

Estas asombrosas nociones pronto se desvanecieron por sus contradicciones internas, la carencia de herramientas y datos para su gestión, su intrincada maquinaria burocrática y, sobre todo, por no encajar con la realidad de las decisiones públicas.

Los fondos para cada programa continúan generándose, aunque parece que más por azar que por imperiosa urgencia. En relación a este asunto, el escritor Berner (2007) nos indica que diversas estrategias buscan incorporar datos de desempeño de los procesos de presupuestación, entrelazando la distribución de recursos con resultados tangibles, en contraste con la tradicional distribución de recursos. (p. 4).

C. El Presupuesto por Resultados (PpR). Es la innovadora técnica de presupuesto que ya se está implementando en la mayoría de las naciones desarrolladas y está comenzando a ser adoptada en ciertos países en desarrollo. Asimismo, el enfoque de presupuesto basado en resultados entrelaza cada incremento en el gasto con un incremento en la creación de bienes, la prestación de servicios públicos o en los frutos cosechados. Para alcanzar este objetivo, es imprescindible diseñar programas de gastos que estén entrelazados con sus componentes, acciones, resultados, productos e indicadores, permitiendo un monitoreo y evaluación

constante; es imprescindible implementar técnicas para medir los costos de actividades y programas por cada producto o servicio; además, es imprescindible implementar sistemas de información que fusionen clasificaciones de gastos, costos, acciones y programas, junto con la parte contable; y se deben cultivar destrezas innovadoras en el equipo. Berner (2007) sostiene que la implementación de un presupuesto orientado a resultados en las naciones de la OCDE forma parte de una metamorfosis más profunda conocida como la nueva gestión pública (p. 15).

2.2.1.3. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. En el ámbito gubernamental, el presupuesto estatal revela las proyecciones de ingresos y desembolsos que los Gobiernos Locales emplean para ejecutar sus tareas. Mediante esta vía, las entidades logran sus objetivos. En Perú, cada entidad dispone de recursos monetarios. No hay quien se quede sin estos recursos.

Según el Art. 8 de la Ley No 28411 – Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto (2004), el presupuesto se describe como el artefacto gubernamental que facilita a las entidades alcanzar sus objetivos y aspiraciones plasmadas en el Plan Operativo Institucional. Es la enumeración minuciosa, ordenada y detallada de los desembolsos a enfrentar durante el año fiscal por cada entidad del Sector Público, así como los ingresos que financian esos desembolsos.

Por ello, el presupuesto gubernamental es tan vital que requiere una profunda discusión y una meticulosa orquestación. La técnica utilizada se basa en los fundamentos de la contabilidad, lo que implica la clasificación meticulosa de información según categorías precisas. Su misión es garantizar que los desembolsos y sus cifras se alineen con las partidas concedidas. Además, la elaboración del presupuesto se realiza a través de un método incremental, donde se fija la cantidad extra necesaria para el próximo periodo en comparación con los gastos previamente establecidos.

Desde la última década de los cincuenta, en numerosas naciones e instituciones públicas, la estructura de los presupuestos sigue fundamentándose en este principio.

Después de varios años, con la irrupción de la contabilidad por actividades, el presupuesto convencional adoptó una categorización por tareas concretas. Esto abarcó estimaciones de gastos por acción y una estrategia meticulosa para orquestar los recursos asignados a cada tarea. El propósito era delinear los dominios de la organización y optimizar la administración de recursos. Sin embargo, a pesar de las recientes transformaciones, conserva su sencillez paulatina.

2.2.1.4. El Presupuesto por Resultados. Es la táctica empleada para que el erario se enfoque en cubrir las necesidades esenciales de la población, elevando así su bienestar.

Según Álvarez (2010), estos Presupuestos por Resultado son "artefactos de planificación y administración económica y financiera orientados hacia la consecución de resultados". Este presupuesto abarca los proyectos, su creación, implementación, aprobación y evaluación, utilizando ángulos que buscan los frutos de la inversión mediante estrategias estratégicas. Asimismo, se presentan innovadoras estrategias para la elaboración de los presupuestos estatales, donde se orquestan, implementan y analizan las interacciones y se diseñan programas estratégicos que recibirán fondos, adaptados a las transformaciones que impulsen a la comunidad.

La estrategia se entrelaza con los objetivos concretos, los insumos, los productos, los procesos y los resultados, mediante una dinámica colaborativa que examina las proyecciones venideras que contrastan con los indicadores de medición previamente establecidos. Su evolución se nutre del progreso y del logro de las metas precisas que conforman la planificación estratégica del presupuesto público. (p. 602).

2.2.1.5. Cooperación Alemana para el Desarrollo en el Perú. El MEF y la Cooperación Alemana, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale

Zusammenarbeit (GIZ, 2015), definieron el PpR como una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos con productos y resultados medibles a favor de la población. Esto requiere definir los resultados que se pretenden alcanzar, determinar a los responsables, establecer mecanismos para generar información sobre los productos, los resultados y la gestión realizada, evaluar los avances y rendir cuentas sobre el gasto público. Asimismo, el PpR se implementa mediante los programas presupuestales, el seguimiento, las evaluaciones independientes y los incentivos a la gestión (pp. 16–19)

2.2.2. Calidad del Servicio

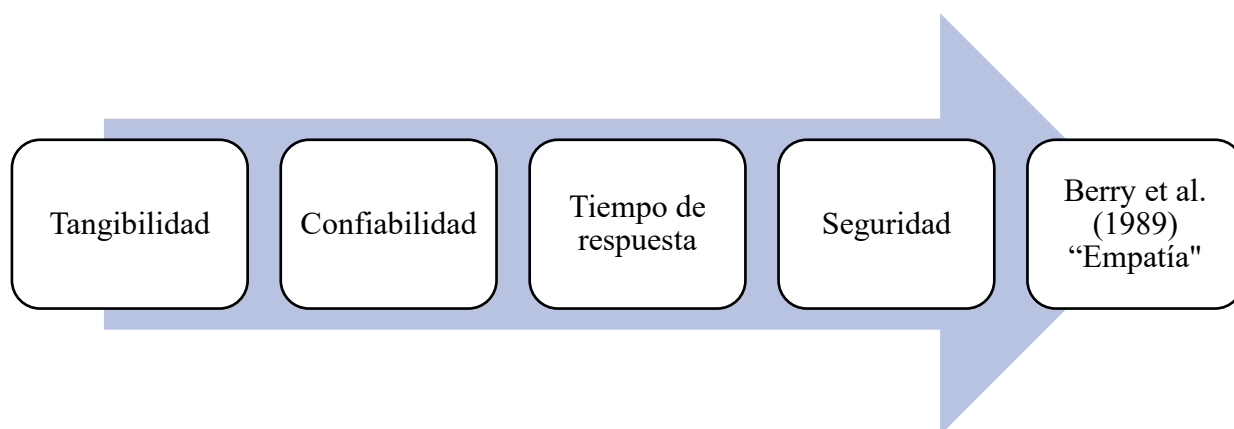
Camisón et al. (2006) señalan que hoy en día, la percepción de calidad es universal. En el arte de fabricar, se percibe la ausencia o defecto en un producto. No obstante, en el ámbito del marketing, la excelencia se evalúa a través del cliente, quien decide si un producto cumple con las expectativas, y esto puede fluctuar según cada individuo.

Asimismo, un producto es de excelencia cuando supera o supera las expectativas del cliente. Por ende, la clave radica en que el cliente esté pleno y satisfecho. "El costo no siempre refleja excelencia." (p. 32).

El vocablo "qualidadatis" proviene del latín "qualitasatis", y según el Diccionario de la Real Academia Española, se describe como "la característica o conjunto de atributos inherentes a una cosa, que le otorgan valor, ya sea superior o inferior a las demás de su género". Es un concepto intrínsecamente ligado al producto (bien material o servicio), sin importar los procedimientos seguidos. Miranda et al. (2007) conceptualizan la Calidad como el conjunto de atributos y características de un producto (proceso, bien o servicio) que le permite satisfacer las expectativas del cliente, ya sean tangibles o latentes (p. 18).

Figura 2

Brechas que influyen en la calidad del servicio



Nota. Elaboración propia

1. Tangibilidad: Es el fragmento visible de la propuesta del servicio. En primer lugar, revelan detalles sobre la esencia y la excelencia del servicio, y, en segundo lugar, influyen de manera directa en las percepciones sobre la calidad del servicio. Un restaurante con suelo impecable que carezca de estos rasgos.

2. Confiabilidad: Es honrar la promesa de servicio con exactitud y fiabilidad. En otras palabras, implica honrar su promesa de dedicación.

3. Tiempo de respuesta: Es la celeridad en la atención, es la predisposición para brindar a los clientes una atención ágil y eficiente. El tiempo de respuesta es una señal de aprecio y deseo de conservar la conexión con el cliente.

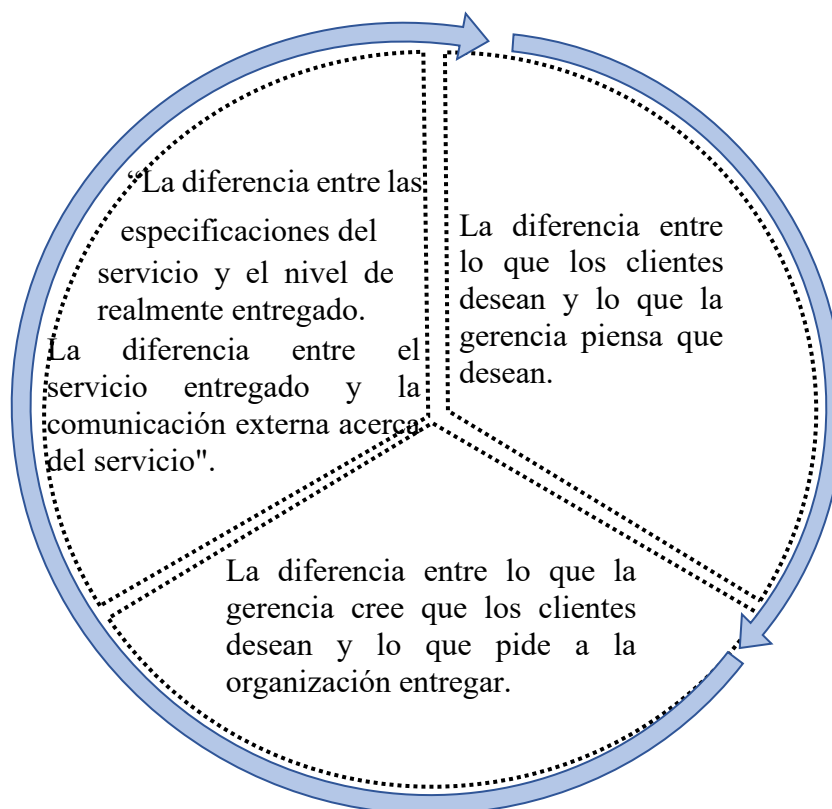
4. Seguridad (Confianza): Este aspecto abarca cómo el equipo se comporta y actúa, fomentando la confianza de los clientes. Al encontrarse con proveedores de servicios amables y bien preparados, los clientes se sienten impulsados a permanecer en esa empresa. Asimismo, la protección se alcanza al colocar a las personas adecuadas en las posiciones adecuadas.

5. Parasuraman et al. (1988) discuten la empatía: una danza que supera la cortesía".

La atención al cliente es el arte de desentrañar los anhelos del cliente y descubrir el método idóneo para satisfacerlos.

Figura 3

Brechas entre lo que los clientes esperan y el servicio



Nota. Elaboración propia

2.2.2.1. Especificaciones en la Calidad de Servicio. Berry et al. (1989) reflexionan sobre "La excelencia en el servicio no radica en cumplir con las normas, sino en satisfacer las demandas de los clientes." La excelencia del servicio radica en cómo se percibe, considerándola como un anhelo más que como una mera observación, pues esta última demandaría un estudio y reflexión previo. (p. 51). A lo largo de los años, la mayoría de los creadores, sobre todo aquellos que se enfocan en el marketing, han abrazado una perspectiva de la calidad del servicio que evalúe la percepción del cliente. Diversos estudiosos han ideado una noción práctica de la

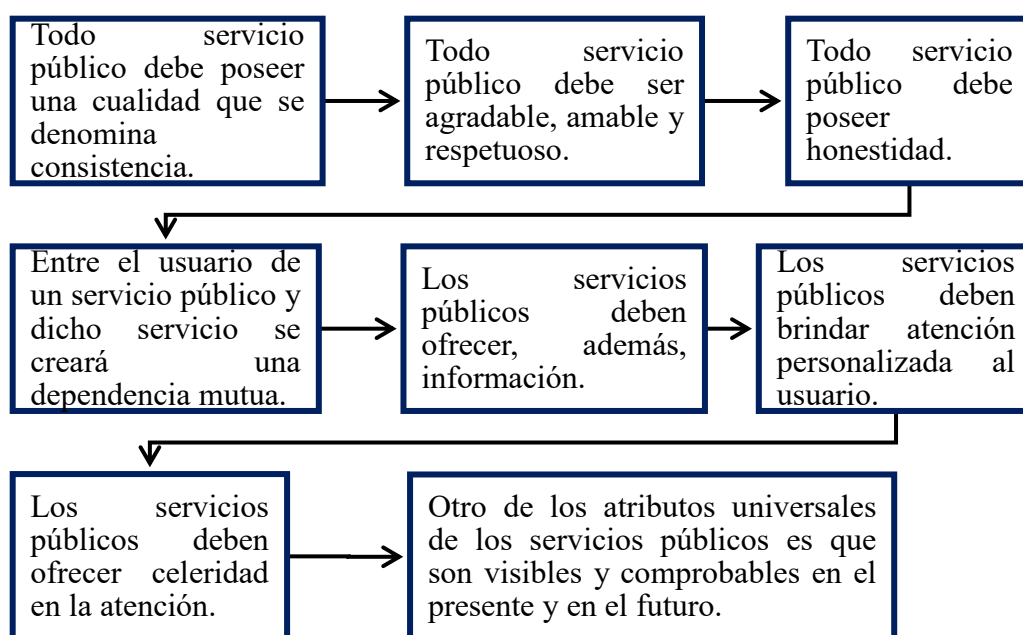
calidad de servicio que facilita la creación de escalas para su evaluación, aplicadas a diversos tipos de servicios. Debido a ello. La aparición de estos artilugios de evaluación ha dado vida a un campo de investigación sobre la excelencia del servicio. Es crucial porque frecuentemente eleva el bienestar y la lealtad de los clientes.

A. La satisfacción y la lealtad de los clientes. Larrea (1991) en su estudio; "Calidad de servicio es un sentimiento que florece al cultivar actitudes optimistas tanto hacia nosotros como hacia nuestro entorno." No solo aspiramos a satisfacer las demandas de nuestros clientes, sino también a forjar un vínculo duradero con ellos fundamentado en la premisa de ganar/ganar. El arte de plasmar nuestras convicciones y emociones a través de nuestras acciones. En ocasiones resulta un desafío, pero debemos esforzarnos para cumplir. (p. 35).

2.2.2.2. Cualidades o características de los Servicios Públicos. Los servicios públicos deben reunir determinadas cualidades que aseguren una atención adecuada y contribuyan a satisfacer las necesidades de los usuarios. Entre ellas destacan la consistencia, la amabilidad, el respeto, la honestidad, la celeridad, el acceso a la información y la atención personalizada.

Figura 4

Cualidades y características



Nota. Elaboración propia

La Oficina de Calidad de los Servicios (2010), señala las siguientes cualidades o características:

- Cada prestación pública debe poseer una característica conocida como constancia. Esto implica que debe ser algo que perdure, ofreciendo un servicio constante y perpetuo a lo largo del tiempo.
- Cualquier servicio público debe ser acogedor, gentil y digno de respeto. En otras palabras, debe comportarse con tal naturalidad que el usuario no lo perciba y a la vez lo asimile como algo común.
- Toda prestación pública debe ser sincera. Cada ciudadano anhela que los servicios públicos que reciba sean equitativos, legales y morales.
- Un vínculo emocional entre el usuario de un servicio público y su propio servicio se tejerá. Asimismo, el usuario está sujeto al servicio mencionado, creado exclusivamente para brindar y complacer a sus usuarios. Además, ambos se necesitan mutuamente y, aunque al usuario no le importa quién y cómo se ofrece el servicio público, tiene la certeza absoluta de que siempre se realizará tal y como se ha previsto.
- Estos servicios públicos tienen la responsabilidad de ofrecer datos. Por ende, los ciudadanos deben tener acceso a los datos necesarios sobre sus servicios públicos cuando lo requieran y de forma cristalina y sin rodeos. Siempre deben ofrecer respuestas y soluciones eficaces a las peticiones de los usuarios, sin permitir excusas.
- Las entidades públicas deben brindar una atención a la medida del usuario. En otras palabras, un trato a la medida, exclusivo y singular.
- Estos servicios públicos requieren una atención ágil y personalizada, adaptada a las demandas de cada usuario. Es crucial recordar que el tiempo del cliente es tanpreciado como el del cuidador.

- La esencia de los servicios públicos radica en su capacidad para ser observados y verificados tanto en el presente como en el porvenir. La excelencia de los servicios se vincula a su presentación, utilidad y longevidad, pues estos son pilares que les son propios.

2.2.2.3. El Presupuesto por Resultados en el Perú. Según la DNPP (2008), el PpR representa una metamorfosis en la tradicional manera de decidir en la administración presupuestaria, que se centraba en los gastos y recursos desde una perspectiva institucional, programática o sectorial, y se metamorfosea en una perspectiva que pone al ciudadano en el epicentro de su atención.

Por ello, esta transformación se materializa mediante la creación, prueba y aplicación de innovadores procesos y técnicas en el ciclo presupuestario. Su aplicación paulatina entre los empleados de todas las esferas gubernamentales provocará transformaciones significativas en las normas que rigen la administración de los fondos estatales.

En resumen, la transformación propuesta en la metodología del Presupuesto por Resultados busca enfocar el proceso presupuestario en los frutos que el ciudadano demanda y valora. Sin lugar a dudas, el giro hacia el enfoque está ocurriendo en Perú, aunque con dificultades. Para los presupuestos de 2008 y 2009, el presupuesto estatal ya revela las metas aspiradas, entrelazando productos y recursos financieros entre sí. (pp. 8-9)

2.2.2.4. La asignación presupuestaria total. La DNPP (2009) señaló en el **Artículo 12°.- La Asignación Presupuestaria Total**; esta totalidad del presupuesto del estado se calcula basándose en la proyección de los ingresos previstos, ya sean obtenidos, recolectados u obtenidos. Esta suma abarca tanto la Contribución del MEF como la Contribución del Pliego.

No obstante, en esta labor se analiza la proyección de las ganancias económicas de la entidad que no se verán comprometidas al cierre del año fiscal previo al que se está planificando. Estos ingresos provienen de recursos directamente recolectados, fondos específicos y donaciones y transferencias. (p. 47)

2.2.2.5. Objetivo del Presupuesto por Resultado. Álvarez (2010) hizo saber: El Plan de Recursos Públicos busca optimizar la gestión de los fondos públicos, estableciendo metas estratégicas en el presupuesto, con el fin de evaluar con precisión los resultados y logros alcanzados. Esto se hace para lograr una conexión nítida y lógica entre los programas, relacionándolos con su rendimiento, repercusión y equilibrio costo-beneficio, subrayando la rentabilidad social y fomentando una renovada visión estratégica en el ámbito público. El PPR busca que el proceso de presupuestación impulse y respalde el progreso paulatino de la administración pública enfocada en resultados, logrando metas concretas y estratégicas de la política económica y social, inicialmente en sintonía con las metas del milenio en el ámbito global.

2.2.2.6. El nuevo mapa de la pobreza. De acuerdo con el programa de formación Gestión Pública: Se cultivan habilidades para robustecer las estructuras políticas (2009), tales como: El gráfico revela la escasez económica basada en la carencia de esenciales y el desembolso por habitante en los 1,832 distritos peruanos. En tiempos pasados, la información se distribuía principalmente por departamentos.

Sin embargo, la Encuesta Nacional de Familias del 2007 y el Censo de Población y Viviendas del mismo año han sido los pilares que han tejido el mapa. Este gráfico analiza la pobreza empleando el enfoque de las necesidades esenciales no atendidas, abarcando desde el agua hasta el saneamiento y la electricidad. A esto se le añade el gasto individual, fijando como límite de pobreza S/. 240.00 mensuales en zonas urbanas y S/. en zonas rurales. 171 en las tierras campestres. Según estos datos, se estima que un 39.3% de los peruanos vive en la pobreza y un 13.7% en la extrema pobreza.

En resumen, esta información debe ayudar al gobierno a ajustar sus tácticas y dirigir todos los programas sociales hacia los 544 distritos peruanos con tasas de pobreza superiores al 75%. A partir de esa suma, se obtiene el resultado final.

El 40% (340) habita en cinco áreas distintas: Puno posee 92 municipios, Huancavelica 84, Ayacucho 63, Cusco 58 y Apurímac 44. Sin embargo, el informe revela que en Lima Metropolitana residen 1.6 millones de individuos en la pobreza, representando un 15% del pueblo peruano en esa condición.

El desafío impacta especialmente en los distritos de Carabayllo, Puente Piedra, Pachacamac y Pucusana, donde las cifras oscilan entre un 43% y un 60%. En Lima, la mitad de los desfavorecidos residen en siete de los cuarenta y tres distritos más pobres. Porres, Villa María del Triunfo, San Martín de Porres, Villa El Salvador y Ventanilla. De esta manera, el estudio desvela descubrimientos asombrosos, Ongón y Bambamarca, en La Libertad, brillan como los rincones más desfavorecidos del país, registrando un 99.7% y un 98.7% de pobreza. Además, en las costas de Lambayeque y Piura, los distritos se encuentran en una situación de extrema pobreza. En Huancavelica, el departamento más desfavorecido económicamente del país, se detectaron distritos con índices que superan el 50% (pp. 112-113)

2.2.2.7. La programación presupuestaria estratégica (PPE). Según la DNPP (2008) la PPE es una travesía que entrelaza los resultados con los productos, acciones y recursos necesarios para materializarlos, utilizando la sabiduría y la experiencia acumulada.

Para llevar a cabo la PPE, navegaremos por una sinfonía de instantes que nos guiarán hacia la creación de una sinfonía de intervenciones y acciones que denominaremos Programa Estratégico.

Al implementar estas iniciativas y medidas, se pueden obtener frutos y resultados, elevando así la eficacia y eficiencia de las acciones gubernamentales. El propósito es fomentar una orquestación meticulosa de las acciones gubernamentales, orientada a obtener beneficios para la ciudadanía.

Crear una conexión nítida y verificada entre los objetivos deseados y las estrategias concretas para lograrlos.

Para iniciar el viaje de la Programación Presupuestaria Estratégica, es crucial identificar a los individuos y colectivos involucrados en los procesos que involucran a una comunidad determinada. Asimismo, ellos asumirán la carga que conlleva la PPE. (pp. 11-13)

Álvarez (2010) manifestó que es una etapa del gasto público institucional que brilla por su magnitud. Asimismo, es un plan maestro que emplea el PPR y se entrelaza con el diagnóstico y la creación de intervenciones y tácticas para abordar los desafíos, demandas y requerimientos de la comunidad. Asimismo, aspira a impulsar primero el progreso social y luego el florecimiento económico y productivo. Así, la planificación presupuestaria se concibe como un entramado meticuloso que entrelaza los frutos de las acciones gubernamentales con los productos, procesos e insumos esenciales para su ejecución, fundamentando cada una de estas conexiones en esta vivencia contemporánea. Este arte de la eficacia y la eficiencia gubernamental puede interpretarse como una decisión sobre la intervención y recursos para abordar un desafío esencial como la desnutrición infantil, la salud de madres y bebés, o los desafíos en el aprendizaje de matemáticas, entre otros que impacta a la sociedad. Un conjunto de iniciativas para desentrañar y crear tácticas que solucionen un dilema o alcancen una meta, además de detectar los productos e intervenciones que demandan fondos públicos para su ejecución.

Sin embargo, la planificación presupuestaria estratégica abarca un conjunto de actividades estructuradas para forjar una serie de iniciativas y medidas. Estas acciones se llevan a cabo para generar productos específicos, logrando así resultados óptimos. Además, el esquema lógico detalla con precisión los elementos esenciales del diseño de la intervención, así como sus recursos y repercusiones en la población o grupo objetivo. (p. 617)

2.2.2.8. Programa Estratégico. La DNPP (2009) señaló en el Artículo 3º.- Programa Estratégico; el Plan Estratégico es un entramado de acciones coordinadas del Estado, entre sectores y por niveles gubernamentales, orientadas a resolver una situación de interés para una

comunidad específica. El programa Estratégico posee una estrategia fundamentada en pruebas, revelada mediante cadenas de resultados específicos. Facilita establecer vínculos nítidos entre las intervenciones y los resultados obtenidos, seleccionando aquellas que respalden su efectividad y/o costo-eficiencia. Evidencia un vínculo nítido con la Estructura Funcional Programática al conectar el producto (intervención) con las metas presupuestarias. (pp. 71-72)

Álvarez (2010) manifestó que este plan maestro es un conjunto de iniciativas orquestadas por el Estado que abarca múltiples ámbitos y grados de gobierno. Se centra en descubrir un desafío fundamental y sus raíces en un esquema que abarca salud, alimentación, educación, transporte e identificación. La respuesta a este desafío se obtiene empleando recursos y procesos para crear productos que solucionen el enigma primordial. Esto se evaluará y calibrará conforme a sus hallazgos. (pp. 625-626)

2.2.2.9. Definición de indicador de desempeño. De acuerdo con el MEF (2015), un indicador es una señal visual o numérica que permite desentrañar características, conductas o fenómenos, contrastándolos con etapas anteriores o promesas. Asimismo, se vigila el rendimiento de los PP mediante indicadores de rendimiento que se distinguen de los indicadores de producción física en los siguientes aspectos: Este indicador de rendimiento revela si un programa ha alcanzado los objetivos esperados, basándose en ciertos elementos del producto final.

La comparación entre productos y resultados suele ser una danza de porcentajes y motivos. Existen múltiples métricas de rendimiento para resultados y productos. Ejemplo: proporción de infantes que recibieron la vacuna. Sin embargo, los indicadores de rendimiento pueden clasificarse conforme a la arquitectura del marco lógico (producto y resultado específico); las diversas facetas del desempeño (calidad, eficacia, eficiencia y economía). (pp. 18-19)

Álvarez (2010) manifestó que, en el ámbito empresarial, un termómetro fundamental es la rentabilidad esperada o su posición en los mercados nacionales e internacionales (como la rentabilidad de la inversión, el retorno de la inversión, la EVA, entre otros).

No obstante, las entidades gubernamentales deben incorporar en sus métricas no para medir la rentabilidad de las inversiones, sino para evaluar el rendimiento de la inversión estatal. Estos índices deben revelar la excelencia del gasto estatal en áreas como su repercusión, la calidad de vida, el progreso social y económico, y la resolución de desafíos esenciales. En resumen, es crucial evaluar el rendimiento y la administración pública, ya que poseen una misión crucial y metas de servicio público.

Es para respaldar las políticas públicas que ellos implementan; por ende, deben fomentar y diseñar sus propios indicadores de resultados que permitan medir con imparcialidad el impacto de los programas gubernamentales que implementan; además, deben desarrollar indicadores cualitativos que son esenciales para su evolución constante.

2.2.2.10. En la ejecución presupuestaria. El MEF (2015) señaló que, conforme al artículo 12 de la Directriz No 005-2010-EF/76.0, sobre la Ejecución Presupuestaria, el gasto público es el arte de desembolsar para satisfacer la demanda de productos y servicios del sector público y, simultáneamente, obtener resultados.

En esta fase, las entidades del gobierno nacional, regional y local recopilan, organizan y procesan los datos esenciales para determinar los indicadores de desempeño. Asimismo, las entidades realizan estas tareas empleando sus propias herramientas digitales. Asimismo, al contrario que en las fases de planificación y creación, en el módulo de ejecución del SIAF se omite la información sobre el rendimiento.

En el ámbito del monitoreo de los PP, se analizan los datos de desempeño anualmente. No obstante, las entidades pueden revisar sus métricas con mayor atención si lo ven necesario (p. 74)

2.2.2.11. Evaluación del presupuesto. El MEF (2015) manifestó que, conforme al artículo 4 de la Directiva No 005-2012-EF/50.01, Directiva para la Evaluación Semestral y Anual de los Presupuestos Institucionales de las Entidades del Gobierno Nacional y Regional, examinan el presupuesto para verificar si se han alcanzado las metas de los indicadores estipulados en los presupuestos para cada año fiscal.

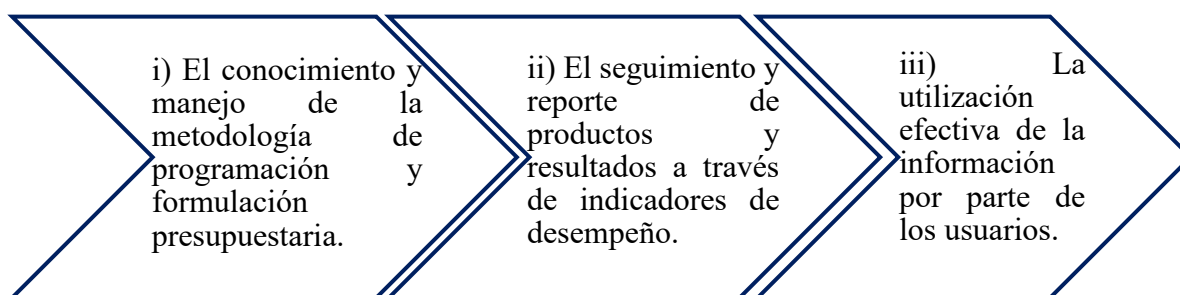
Es por eso que la aplicación para la Evaluación del Primer Semestre y Anual de los Presupuestos Institucionales cuenta con un módulo para renovar los indicadores de rendimiento de los resultados concretos y productos de los Presupuestos del sector público. Además, en esta plataforma, las entidades responsables del PP en el gobierno nacional registran el acatamiento de las metas anuales y pueden compartir sus observaciones sobre cómo los indicadores de rendimiento se transforman. La revisión del presupuesto se dedica a verificar si las promesas del gobierno nacional y regional para el año en curso han sido cumplidas (pp. 74-75)

2.2.2.12. Fortalecimiento de capacidades. La DNPP (2008) señaló que el fortalecimiento de capacidades comprende un conjunto de acciones orientadas a desarrollar y consolidar las competencias de los funcionarios públicos encargados de formular y ejecutar los programas presupuestales estratégicos.

En consecuencia, la meta es asegurar que las entidades, funcionarios y expertos del gobierno central y regional, junto con las entidades encargadas de ejecutar proyectos, colaboren con eficiencia en la Programación Presupuestaria Estratégica, además de supervisar y presentar informes sobre los progresos de los productores y los resultados de los programas presupuestarios estratégicos bajo su mandato.

Figura 5

Desarrollar y fortalecerá las capacidades de los funcionarios y técnicos del gobierno nacional y los gobiernos regionales



Nota. Elaboración propia

2.2.2.13. Desarrollo de una estructura de costos del producto. La DNPP (2009) manifestó que es imperativo trazar la arquitectura de costos del PRODUCTO, detallando los productos y servicios indispensables para su creación y entrega. En esta fase se desentrañarán los gastos directos vinculados al PRODUCTO y, en la medida de lo posible, los gastos indirectos que lo acompañan.

Los gastos directos están directamente ligados a la cantidad del producto que se entregará a la comunidad. Las "canastas de alimentos" están directamente vinculadas a la cantidad de participantes del programa "capacitaciones a madres".

Un mayor o menor número de participantes provocará una mayor o menor cantidad de recursos. Los gastos indirectos no están vinculados a la cantidad entregada del producto. Estos no se modificarán según la cantidad del producto. Los costos del equipo administrativo permanecerán inalterados, sin importar el precio o la cantidad de cursos para madres. (p. 13)

2.2.2.14. Monitoreo y Evaluación. Ortégón et al. (2005) definieron que, para achicar el abismo entre la ideación de los proyectos y su ejecución, es crucial llevar a cabo tareas de vigilancia y evaluación. Su misión primordial es "cuantificar y evaluar el rendimiento para orquestar con mayor eficiencia los efectos y productos de los resultados en desarrollo."

En la actualidad, los líderes de programas y proyectos deben idear actividades de monitoreo y evaluación que les permitan desentrañar cómo diversos componentes influyen en

un progreso específico, lo que les permitirá perfeccionar estrategias, programas y otras tareas.
(p. 47)

Álvarez (2010) investigó la creciente urgencia por elevar la eficiencia y la eficacia en la Administración Pública brota del entendimiento de que no es suficiente con producir "productos". Los planes, programas o proyectos meticulosamente orquestados y gestionados se desvanecerían si no se optimizaran los procesos y sus productos, y, en última instancia, la atención del público.

Así, la estrategia se centra cada vez más en los resultados y en cómo aportar de la forma más efectiva para lograrlos. Por ello, es crucial implementar un sistema de monitoreo, monitoreo y evaluación más robusto y cristalino, que respalde el aprendizaje y la evaluación de resultados. Además, este marco debe ser sencillo y accesible para convertirse en herramientas adaptables de evaluaciones que lleven a las eficacias y eficiencias, (p. 503)

2.2.2.15. Medir la satisfacción del ciudadano. Álvarez (2010) Es crucial que las entidades públicas se esfuercen por desentrañar las emociones de los ciudadanos acerca de su administración, productos y servicios. En realidad, los ciudadanos serán los arquitectos del juicio sobre la calidad de un servicio. Una entidad dedicada a la excelencia debe: desentrañar las necesidades y anhelos de los ciudadanos; analizar cómo se percibe los servicios y su componente, detectan el error y causa que moldea las percepciones de las calidades del servicio e implementar medidas para su optimización.

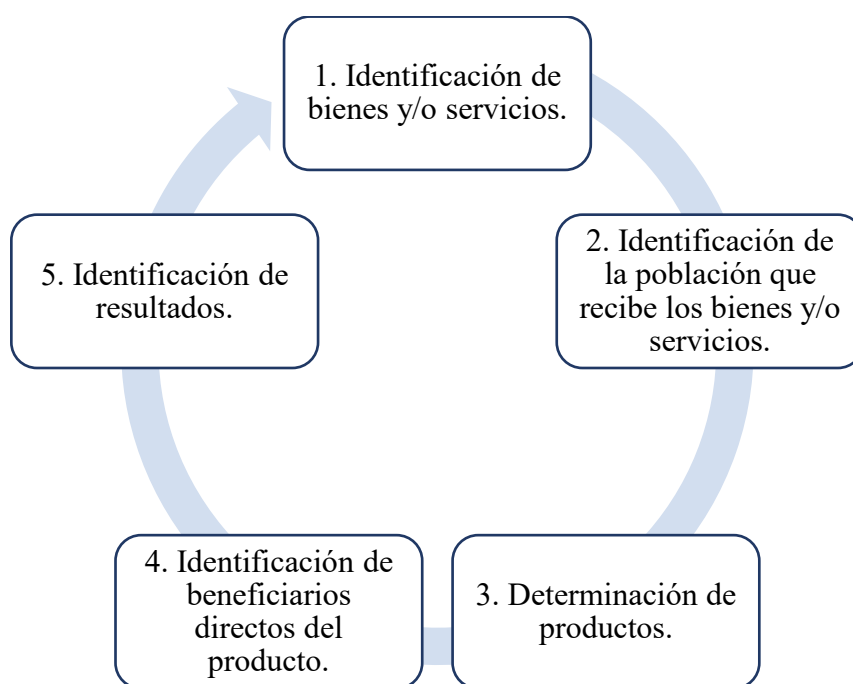
Conocer las expectativas de los ciudadanos es crucial para orquestar y medir la excelencia. Realmente, se sentirán satisfactorias cuando las percepciones de los servicios y la demanda se alineen al menos con las expectativas iniciales.

Una vez alcanzada esa sintonía y la percepción sea superior a lo anticipado, es crucial elevar la excelencia de los servicios. (p. 256)

2.2.2.16. Definición de producto. Según la DNPP (2009) los productos son un conjunto de bienes y/o servicios que se brindan a un colectivo de destinatarios, abarcando desde individuos hasta la comunidad y las instituciones, entre otros.

Figura 6

Identificar y determinar los productos, se deben seguir estos pasos:



Nota. Elaboración propia

Primero, se elabora un inventario exhaustivo del bien y/o servicio que se entrega al destinatario.

2.2.2.17. Identificación del beneficiario directo del producto. La DNPP (2009) indicó que es crucial desentrañar el destinatario del producto o servicio citado. En consecuencia, el destinatario directo puede ser una persona, un hogar, una comunidad o una entidad que tenga una singularidad, necesidad o circunstancia que justifique la entrega del producto. El usuario principal de un servicio de agua es una familia. En contraste, al aplicar una vacuna, el destinatario es un individuo. Cuando un programa de televisión sugiere que es necesario vacunar dos veces, la ventaja recae sobre toda la comunidad. Asimismo, es crucial

precisar la condición, peculiaridad, necesidad o característica de los destinatarios directos. En esencia, la "canasta de alimentos" está destinada a "infantes de entre 6 y 36 meses que habitan en comunidades de menos de 200 almas en el departamento de Amazonas". (p. 9)

2.2.2.18. Población objetivo. Álvarez (2010) señaló que la penuria en Perú sacude a diversos colectivos, especialmente a quienes habitan las zonas rurales. Por ende, los primeros proyectos estratégicos se enfocarán principalmente en las comunidades rurales con menos medios. Entre 2004 y 2006, los habitantes de las urbes con más de 400 viviendas por área han experimentado un incremento en su ingreso per cápita, mientras que los habitantes de las aldeas con menos de 400 hogares han mantenido su gasto inalterado. Asimismo, se ha observado que la metamorfosis socioeconómica en tiempos recientes se ha evaluado a través del ingreso o gasto por persona, que fluctúa según la zona rural o urbana.

En este escenario, el PPR se erige como una herramienta que aspira a potenciar la influencia de las políticas gubernamentales en la comunidad. Está en sintonía con las metas del plan nacional estratégico para mitigar la pobreza y brindar atención a las comunidades desfavorecidas. Por ello, ha privilegiado la utilización de herramientas para idear iniciativas en ámbitos cruciales para el crecimiento humano, tales como las desnutriciones infantiles, las mortalidades maternas, las comprensiones lectoras, la accesibilidad a servicios esenciales y la construcción de la identidad individual. (p. 625)

2.2.2.19. Qué es calidad de servicio. Galviz (2011) la excelencia en el servicio se define como una amalgama de características como la calidez, la velocidad en la entrega, la ausencia de defectos al recibir el producto y la equidad en los precios. Asimismo, los usuarios valoran estos elementos según la medida en que el servicio cumple con sus deseos y aspiraciones. Por ende, un "servicio de calidad" no se reduce a "acatar las normas", sino a ajustarse a las exigencias del cliente. No obstante, la visión inicial y la segunda se distinguen

profundamente. Las empresas de servicios que fallan con sus clientes, sin importar su destreza, no están brindando un servicio de excelencia. (p. 44).

Diversos creadores. Camisón et al. (2006) revelaron que la excelencia del servicio se evalúa por la discrepancia entre lo que se anticipa y lo que se recibe. La excelencia en el servicio mide cuánto se cumplen las expectativas del cliente tras la experiencia del servicio. Asimismo, esta es la última prueba de habilidad para utilizar el producto, en sintonía con la noción de excelencia planteada por Juran. Es una nueva manera de medir la satisfacción de los clientes. Asimismo, la ISO 900:200 (punto 3.14) lo describe como la "visión del cliente sobre la satisfacción de sus expectativas". (p. 193)

2.2.2.20. Satisfacción del cliente. Deulofeu (2012) indicó que la satisfacción del cliente, con el objetivo primordial de alcanzar la excelencia total. Por ello, cada empresa debe identificar a su audiencia ideal y, en función de ello, adoptará una gestión particular. Esto se fundamentará en reglas y tácticas, en la elaboración y orquestación de procesos particulares, y en la inclusión de personas específicas. Para alcanzar el máximo de satisfacción, es crucial seguir estos pasos: Evaluar las necesidades y expectativas del cliente; diseñar el servicio a partir de eso, presentando al cliente las posibilidades reales de la empresa de comercio para satisfacer sus demandas y expectativas, estableciendo así los requerimientos; Ofrecer el servicio conforme a lo planificado, siguiendo los procesos establecidos; evaluar la calidad del servicio mediante evaluaciones internas y externas. Se puede lograr todo esto utilizando los indicadores de excelencia del servicio que se detallarán más adelante. Es crucial tratar de resolver rápidamente las quejas y encontrar a los clientes desaparecidos, ofreciendo soluciones a sus posibles insatisfacciones. (p. 28)

También Álvarez (2010) señaló que la satisfacción de los usuarios podría ser una señal crucial de la gestión pública. Es crucial e indispensable que el gerente público lleve a cabo evaluaciones periódicas y autónomas de la satisfacción del cliente. A pesar de que la encuesta

del usuario pueda enfocarse en los servicios brindados directamente por el gobierno o bajo su dominio. Para que estas entidades tengan validez, deben ser forjadas y gestionadas por entidades de confianza, autonomía y buen juicio, libres de influencias políticas o económicas. Es crucial tener en cuenta cómo la prensa, tanto en palabras como en escritos, captura la mente colectiva y, en ocasiones, orienta la opinión pública (pp. 171-172)

2.2.2.21. Servicios públicos. Álvarez (2010) el servicio público es una tarea donde las entidades estatales realizan acciones para resolver las demandas latentes de la sociedad, ajustándose a las responsabilidades y capacidades del Estado y a las exigencias de la sociedad.

Una de las metas del gobierno es fortalecer el vínculo entre la administración pública y los ciudadanos, permitiendo que esta última atienda con mayor eficiencia y eficacia las demandas y exigencias de la comunidad.

Así, podemos definir el servicio público como aquello que las instituciones estatales ofrecen para satisfacer las demandas de la ciudadanía.

Desde la óptica del derecho público, el servicio público se define como "la labor del estado, que abarca todos los servicios que brinda, ya sea con o sin costo, a través de un sistema de derechos públicos que aseguran su cumplimiento constante y regular, esencial para la existencia social." (p. 150)

2.3. Definiciones

A. Acciones. Son las actividades y tareas que se deben hacer para poner en práctica las estrategias que ayuden a lograr los resultados a mediano plazo.

B. Calidad del Gasto Público. Este incluye los factores que aseguran un uso óptimo y provechoso de los recursos gubernamentales, con el fin de aumentar el potencial de crecimiento económico y, específicamente en América Latina y el Caribe, de lograr niveles de equidad en la distribución.

C. Ejecución Presupuestaria. Fase del proceso de presupuesto donde se anotan todas las entradas y salidas de dinero, normalmente abarca un año.

D. Valuación Presupuestal. Son conjuntos de estudios y métodos para evaluar el progreso físico y económico de los gastos del Estado.

E. Fuentes de Financiamiento. Son los recursos del presupuesto utilizados por las municipalidades, en Perú existen cinco modalidades de financiamiento.

F. Indicador de desempeño. Este es el instrumento que permiten evaluar las variables clave relacionadas con el logro de metas, las cuales brindan una representación cuantitativa y cualitativa clara de los objetivos que se buscan alcanzar.

G. Insumos. Se refiere a los elementos materiales y humanos que facilitan la realización de las intervenciones.

H. Presupuesto Participativo. Es un espacio de diálogo entre los líderes políticos y la sociedad civil que está correctamente representada

I. Presupuesto Por Resultados (PpR). Se trata de orquestar el gasto en línea con las metas a lograr para el bienestar de la ciudadanía. Es una innovadora herramienta de la nueva administración pública que orquesta el ciclo presupuestal a partir de los resultados anticipados y los bienes y servicios indispensables para lograrlos, brindando una mayor autonomía en el manejo de recursos al transformar la gestión de los insumos en la gestión de productos y resultados.

J. Presupuesto Público. Es la herramienta que el Estado emplea para guiar a las entidades hacia la consecución de sus objetivos y aspiraciones. Es la sinfonía numérica, ordenada y detallada de los desembolsos a lo largo del año económico para cada entidad de los Gobiernos locales. Y revela los flujos monetarios que amortiguan los desembolsos.

K. Producto. Se refiere a los bienes y servicios que se ofrecen a un grupo de personas y que producen resultados rápidos.

L. Programas Estratégicos. Se refiere al conjunto de acciones coordinadas del Estado entre diferentes sectores y niveles gubernamentales, fundamentadas en la identificación de un problema principal y sus causas basadas en un modelo causal (como salud, alimentación, educación, transporte e identificación). Su solución se logra mediante la implementación de recursos y procesos para producir resultados que resolverán el problema central identificado, el cual será medido y evaluado mediante sus correspondientes resultados.

M. Resultado Final. Se refiere a la transformación que se produce a largo plazo en la situación de la población, como consecuencia de los cambios obtenidos mediante los resultados intermedios.

N. Resultado intermedio. Denota el cambio que se presenta a mediano plazo, el cual permite alcanzar el resultado final.

Ñ. Resultado Inmediato. Abarca la metamorfosis en las circunstancias, atributos, características o actitudes de quienes reciben los productos.

O. Eficacia del Gasto Público. Es la capacidad del Estado para lograr los objetivos de política que se han establecido.

P. Eficiencia del Gasto Público. Esta se refiere a los recursos utilizados, como humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimiento, etc., y los resultados que se logran. Se utiliza para evaluar qué tan bien puede funcionar los sistemas o individuos en el ámbito económico para lograr metas concretas, utilizando la mínima cantidad de recursos viable o, de manera sensata, incrementando sus ganancias.

Q. Egreso Financiero. Se define como el flujo bruto de salida de ingresos económicos durante un periodo, generado por las actividades regulares de la empresa, lo cual causa una disminución en el patrimonio.

R. Ejercicio Presupuestario. Entiende el año fiscal y el tiempo de regularización.

S. Programa. Coordina actividades y recursos para lograr objetivos y metas.

T. Subprograma. Las metas parciales muestran el progreso y sirven para verificar si se están cumpliendo los objetivos.

U. Actividades. Se refiere a una acción relacionada con las listas definidas y completas de los insumos, productos y servicios que son necesarios y suficientes, que junto a otras labores garanticen las provisiones del bien. Es esencial que la actividad sea significativa y que se pueda presupuestar.

V. Indicador. Es una afirmación que establece unas medidas sobre los niveles de éxitos en los resultados, productos y/o acciones. Esta medida puede ser cualitativa o cuantitativa y puede observarse, permitiendo describir atributos, comportamientos o fenómenos al compararlos con periodos anteriores o con objetivos o compromisos establecidos.

W. Calidad. Es un término subjetivo que indica que el producto (bien o servicio) cumple con las expectativas y necesidades del consumidor. Por eso, un producto sin defectos significa que se están realizando las tareas correctamente desde el principio.

X. Calidad Total. Es una filosofía empresarial y una cultura organizacional enfocada en complacer al cliente con un producto sin errores y sin defectos.

Y. Eficiencia. Se refiere a la alta calidad del trabajo, tareas o acciones realizadas por los empleados dentro de una institución, con el propósito de generar productos de calidad usando menos recursos organizacionales.

Z. Eficacia. Implica la reducción de defectos o errores que los empleados presentan en función del tiempo y recursos utilizados, así como la relación entre los resultados alcanzados y los objetivos planteados. (Relación íntima entre los fines y los medios).

ZA. Excelencia. Es un nivel superior de calidad o bondad, un elevado grado de perfección de un objeto.

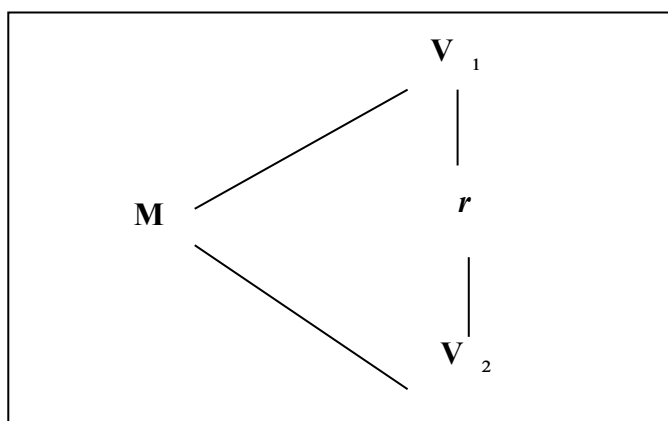
III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio fue de tipo aplicada y el nivel correlacional. Por ello, este es un estudio de nivel correlacional, ya que se analizó el efecto de las relaciones entre su variable, suponiendo que la variable 1 se ha dado y afecta a la variable 2.

Figura 7

Esquema correlacional entre el presupuesto por resultados y la calidad del servicio público



Dónde:

M = Muestra.

V₁ = Presupuesto por Resultados

V₂ = Calidad del Servicio Público

r = Relación de las variables de estudio.

Este proyecto fue una creación no experimental y de naturaleza "post factum". Esto implica que no se inventó un nuevo contexto para implementar el Presupuesto por Resultados, sino que se examinaron situaciones previamente existentes, como el dilema de la tesis. En este tipo de estudio, la variable autónoma permaneció intacta.

Así, la estrategia no experimental adoptó un enfoque transeccional, capturando datos en un solo instante y analizando cómo el Presupuesto por Resultados influye en la Calidad del Servicio Público. En este escenario, se empleó un enfoque transeccional vinculante.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Estuvo compuesta por 135 profesionales que vienen utilizando el Presupuesto por Resultados y trabajan en las siguientes Unidades Orgánicas: Gerencia Central de Finanzas, Gerencia de Contabilidad, Gerencia de Tesorería, Gerencia de Recaudación Fiscal, Oficina Central de Planificación y Presupuesto, Oficina de Planeamiento, Oficina de Presupuesto, Oficina de Racionalización y Estadística las que se encuentran ubicadas en el Ministerio de Educación. A continuación, detallamos la cantidad de profesionales de cada unidad orgánica:

Tabla 1

Distribución de la población según unidad orgánica

UNIDAD ORGÁNICA	NÚMERO DE TRABAJADORES
Gerencia Central de Finanzas	9
Gerencia de Contabilidad	31
Gerencia de Tesorería	30
Gerencia de Recaudación Fiscal	7
SUBTOTAL DE FINANZAS	77
Oficina Central de Planificación y Presupuesto	21
Oficina de Planeamiento	15
Oficina de Presupuesto	14
Oficina de Racionalización y Estadística	8
SUBTOTAL DE PLANIFICACIÓN	58
TOTAL GENERAL	135

3.2.2. Muestra

Es una parte específica de la población, refleja sus características distintivas. La representatividad, entendida como la presencia de una muestra que represente bien a la población en un estudio, se destaca como una de las características fundamentales en la investigación. (Hernández et al., 2014, p. 103)

En esta situación específica, estas variables se relacionan con:

n : Tamaños muestrales de número de usuario.

Máximas varianzas aceptadas (0.5); $Q=1-P$

Z : Valores de las abscisas de las distribuciones normales para 95% de confianza (1.96).

d = márgenes de errores en las estimaciones de variables.

P = proporciones en las muestras

Para establecer la magnitud de la muestra, se utilizó el enfoque de muestreo probabilístico, aplicando la siguiente ecuación:

Figura 8

Distribución de la población según unidad orgánica

	$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{(EE)^2 (N-1) + (p \cdot q)Z^2}$
Sustituyendo:	$n = \frac{(0.5) (0.5) (1.96)^2 (135)}{(0.05)^2 (134) + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$
	$n = 100$

La investigación incluye a 100 profesionales.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE I: PRESUPUESTO POR RESULTADOS		
El Proyecto USAID/Perú ProDescentralización y la DNPP (2009) lo definen como una innovadora metodología para orquestar el presupuesto estatal, donde los fondos se planifican, distribuyen, implementan y analizan en función de las transformaciones concretas que se desean lograr en el bienestar de la ciudadanía (p. 6).	Formulación presupuestaria	• Presupuesto Institucional de Apertura en: • Recursos Humanos • Bienes y Servicios • Activos Fijos
	Seguimiento de la ejecución financiera	• Ejecución de gasto de RRHH • Ejecución de gasto de Bienes y Servicios • Ejecución de gasto de Activos Fijos
	Seguimiento de la ejecución de las metas físicas	• Evaluación del Presupuesto Ejecutado. • Avance de metas • Evaluación de desempeño de los PPRs en porcentaje.

VARIABLE II: CALIDAD DEL SERVICIO

Tangibilidad

- Personal
- Infraestructura
- Materiales de Comunicación

Parasuraman et al. (1988) destacan que la excelencia en el servicio es una evaluación meticulosa que captura las percepciones del cliente, logrando descubrir tres facetas del funcionamiento del servicio:

1. **Tangibilidad:** Es el reflejo palpable de la propuesta del servicio. Impactan las percepciones sobre la calidad del servicio de dos formas: en primer lugar, revelan detalles sobre la esencia y la excelencia del servicio, y, en segundo lugar, influyen directamente en la percepción de la calidad. Un restaurante con suelo impecable que carezca de estos rasgos.

Confiabilidad

- Promesa de servicio
- Honestidad
- Confianza

2. **Confiabilidad:** Significa materializar la promesa de servicio con exactitud y confianza. En otras palabras, implica mantener su promesa de dedicación.

Tiempo de respuesta

- Prontitud para servir
- Atención eficiente

3. **Tiempo de respuesta:** Es la disposición para asistir, es la determinación de brindar atención rápida y eficaz a los clientes. La rapidez en la reacción implica mostrar al cliente que se valora y se anhela perpetuarla.

3.4. Instrumentos

Para desentrañar la administración del presupuesto por resultados y valorar la excelencia de los servicios públicos en el Ministerio de Educación, se empleó un cuestionario. Para ello, se realizaron sondeos y conversaciones. La elaboración de las entrevistas se basó en las habilidades de los empleados del Ministerio de Educación, mientras que para las encuestas se incluyeron a los empleados de la Oficina Central de Planificación y Presupuesto y la Gerencia Central de Finanzas. Asimismo, todo se llevó a cabo para garantizar la fiabilidad y credibilidad del método seleccionado; en este contexto, se elaboró la encuesta con el fin de analizar las facetas implicadas en el estudio.

El artefacto fue concebido en forma escrita y emplea una Escala de Likert. Las interrogantes fueron concebidas conforme a las variables establecidas para este análisis. Son interrogantes cerradas que los encuestados deben contestar, facilitando así la amplitud del tema de investigación y su posterior validación.

La escala se establece de la siguiente forma:

- (1) Totalmente en desacuerdo.
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

3.5. Procedimientos

Se usó la base de datos, con el programa estadístico SPSS 26 y Excel 2013 para realizar el análisis estadístico y conseguir los resultados que se indican a continuación: Se detallaron los números de cada variable a analizar, determinando el promedio, la varianza, la desviación estándar y el error estándar. Posteriormente, se determinó el promedio de las dimensiones basándose en los índices exhibidos en cada ítem.

Se empleó la Rho de Spearman para explorar si existen vínculos significativos entre las dimensiones y las variables. Finalmente, se evaluaron los hallazgos utilizando la sigma, y estas hipótesis se enriquecieron con las preguntas que no utilizan la escala Likert.

3.6. Análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- a) Análisis documental
- b) Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- c) Comprensión de gráficos

3.7. Consideraciones éticas

Koepsell y Ruíz (2015) mencionan que la ciencia retiene la solución para revelar los enigmas del mundo y también ofrece la posibilidad de avance y desarrollo de la sociedad. Al mismo tiempo, hemos llegado a reconocer los peligros asociados a malas prácticas y la extensión de las responsabilidades que tienen los estudios.

La ética en la ciencia no es solo una obligación, sino que también representa un requisito esencial para llevar a cabo una investigación de manera efectiva.

En este marco, la investigación se realizó respetando los derechos de autor y se ejecutó de conformidad con los principios de conducta responsable en el estudio.

Confiabilidad de los Instrumentos

El alfa de Cronbach es un coeficiente empleado para evaluar la consistencia interna de un instrumento. Determina qué tan consistentes son las respuestas a las preguntas que integran el cuestionario, garantizando con ello su confiabilidad.

Tabla 3

Resúmenes de procesamientos de caso

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidosa	0	,0
	Totales	100	100,0

a. Las eliminaciones por listas se basan en toda la variable de procedimientos.

Estadística de fiabilidad

El Alfa de Cronbach es un coeficiente que se emplea para evaluar la consistencia interna de un instrumento. Determina qué tan consistentes son las respuestas a las preguntas que integran el cuestionario, garantizando con ello su confiabilidad.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad del instrumento

Alfas de Cronbach	N de elemento
,948	18

Nota. El análisis de confiabilidad del instrumento, realizado mediante el programa SPSS con los 100 casos válidos, obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0,948, el cual se interpreta como una confiabilidad excelente.

IV. RESULTADOS

4.1. Variable 1: Gestión del Presupuesto por Resultados

Tabla 5

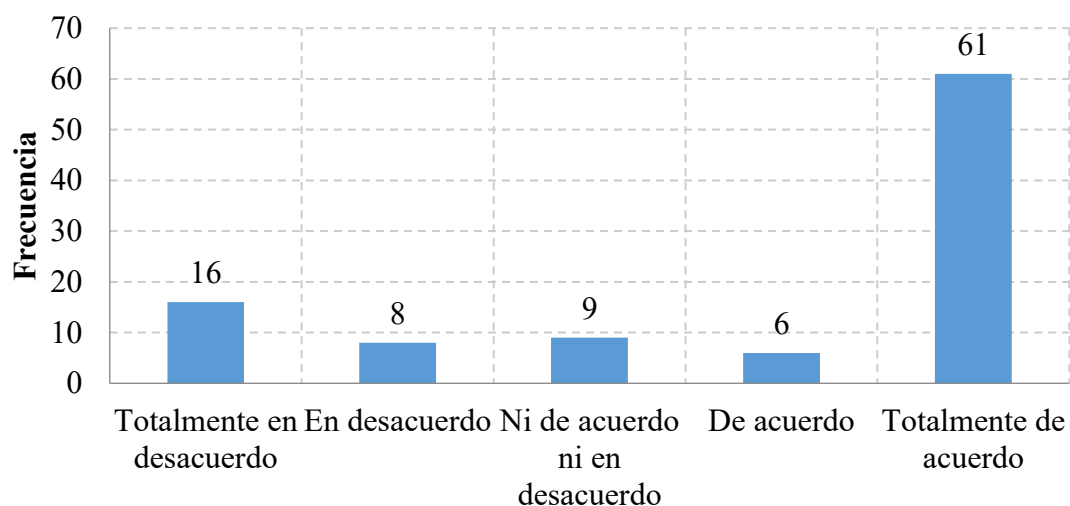
La formulación presupuestaria del Ministerio de Educación contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	16	16,0%
En desacuerdo	8	8,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9,0%
De acuerdo	6	6,0%
Totalmente de acuerdo	61	61,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 9

Pregunta 1 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 61 encuestados están totalmente de acuerdo que la Formulación Presupuestaria del Ministerio de Educación contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles, 6 personas responden estar de acuerdo, mientras que 9 indicaron que ni estaban de

acuerdo ni en desacuerdo, 8 encuestados expresaron que no estaban de acuerdo y por último 16 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 6

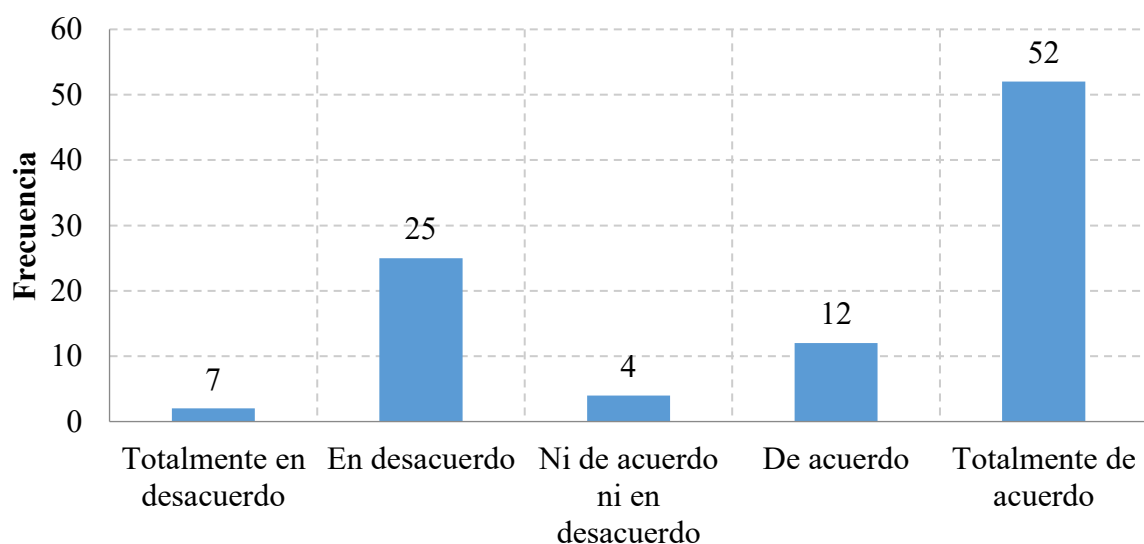
La formulación presupuestaria contribuye en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7,0%
En desacuerdo	25	25,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0%
De acuerdo	12	12,0%
Totalmente de acuerdo	52	52,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 10

Pregunta 2 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 52 encuestados están totalmente de acuerdo que la Formulación Presupuestaria contribuye en la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación., 12 personas responden estar de acuerdo, mientras que 4 indicaron ni de

acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado 25 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 8 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 7

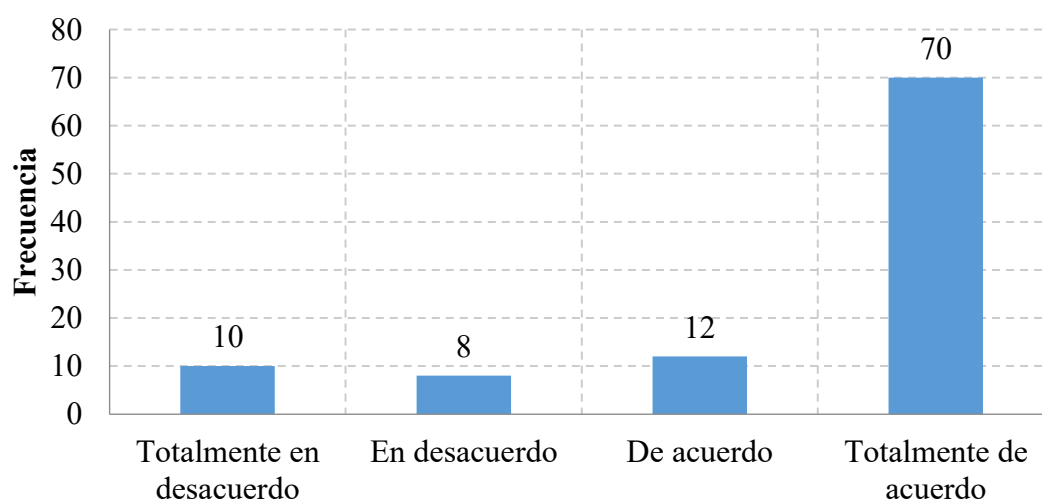
La formulación presupuestaria influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	10	10,0%
En desacuerdo	8	8,0%
De acuerdo	12	12,0%
Totalmente de acuerdo	70	70,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 11

Pregunta 3 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 70 encuestados están totalmente de acuerdo que la Formulación Presupuestaria influye en las capacidades de respuesta de los servicios del Ministerio de Educación, 12 personas responden estar de acuerdo, mientras que 8

encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 10 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 8

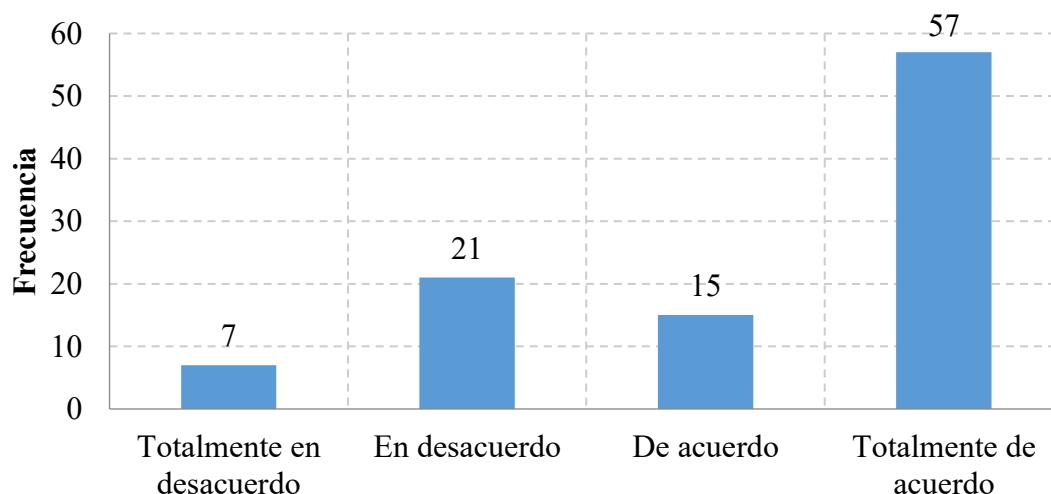
El seguimiento de la ejecución financiera contribuye en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7,0%
En desacuerdo	21	21,0%
De acuerdo	15	15,0%
Totalmente de acuerdo	57	57,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 12

Pregunta 4 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 57 encuestados están completamente de acuerdo que el Seguimiento de la Ejecución Financiera contribuye en la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación, 15 personas responden estar de acuerdo, mientras que 21 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 7 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 9

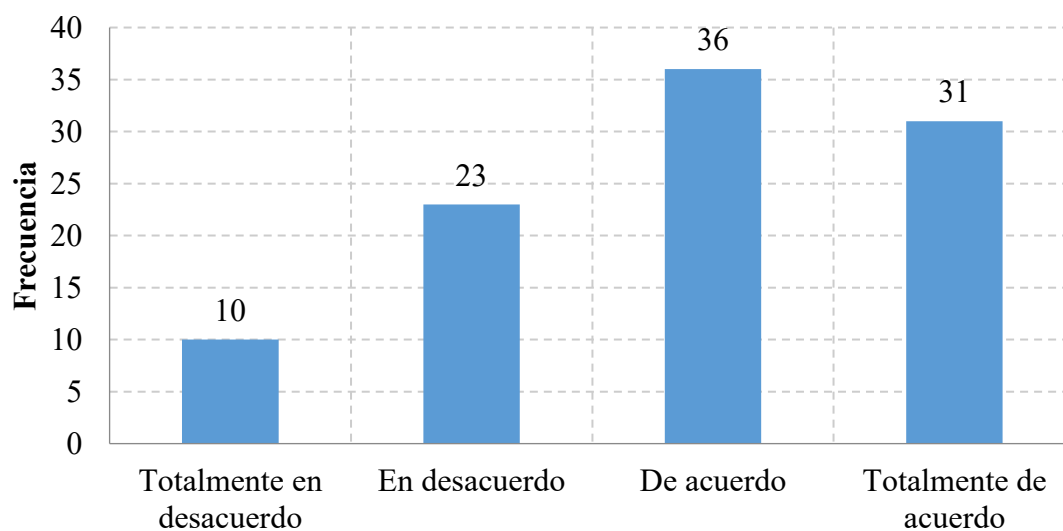
El seguimiento de la ejecución financiera contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	10	10,0%
En desacuerdo	23	23,0%
De acuerdo	36	36,0%
Totalmente de acuerdo	31	31,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 13

Pregunta 5 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 31 encuestados están totalmente de acuerdo que el Seguimiento de la Ejecución Financiera contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles, 36 personas responden estar de acuerdo, mientras que 23 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 10 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 10

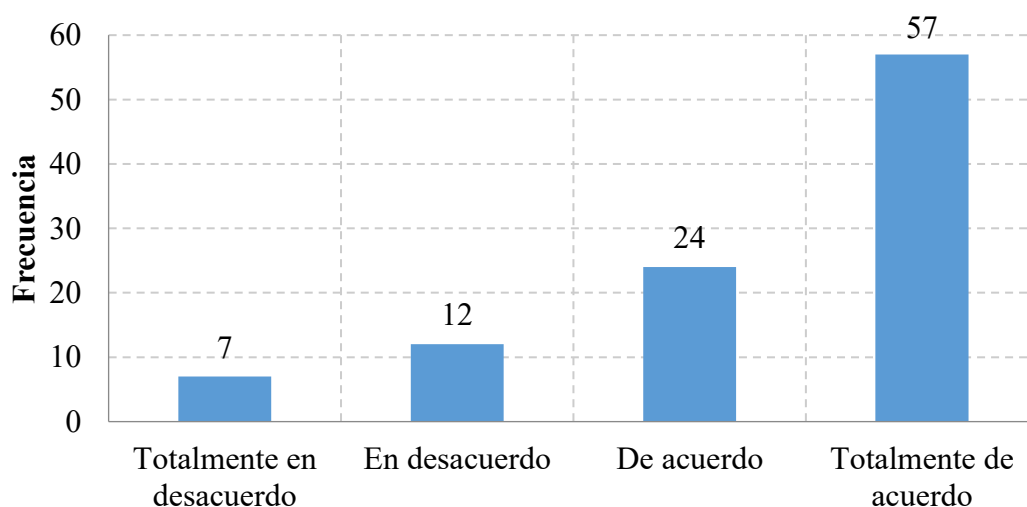
El seguimiento de la ejecución financiera influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7,0%
En desacuerdo	12	12,0%
De acuerdo	24	24,0%
Totalmente de acuerdo	57	57,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 14

Pregunta 6 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 57 encuestados están totalmente de acuerdo que el Seguimiento de la Ejecución Financiera influyendo en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación, 24 personas responden estar de acuerdo, mientras que 12 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 7 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 11

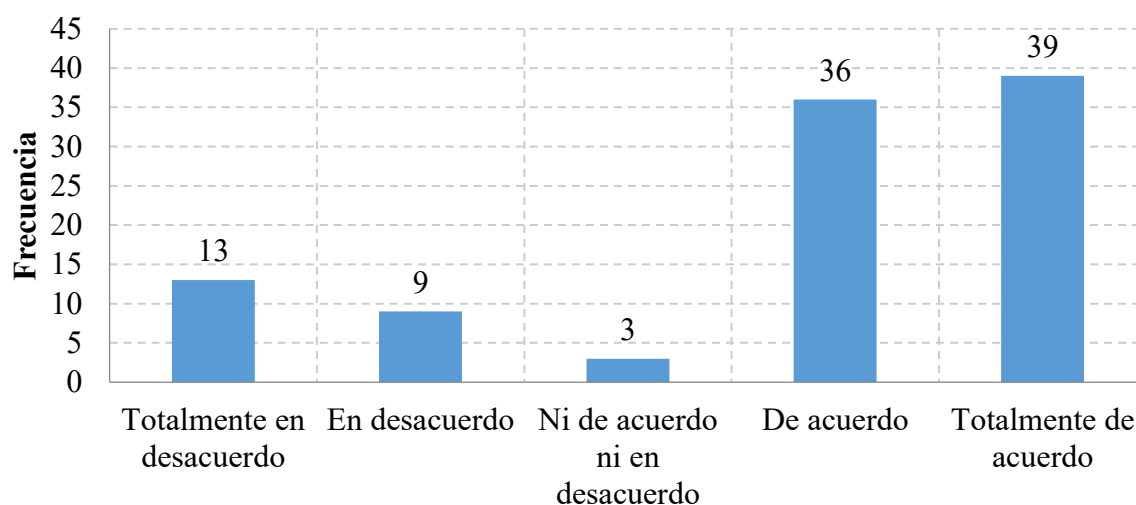
El seguimiento de la ejecución de las metas físicas influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	13	13,0%
En desacuerdo	9	9,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3,0%
De acuerdo	36	36,0%
Totalmente de acuerdo	39	39,0%

Nota. Resultados de cuestionario. SPSSv26.

Figura 15

Pregunta 7 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 39 encuestados están completamente de acuerdo que el Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas influyendo en las capacidades de respuesta del servicio del Ministerio de Educación, 36 personas responden estar de acuerdo, mientras que 3 indicaron que ninguno de los encuestados estuvo de acuerdo o en desacuerdo, mientras que 9 personas dijeron que estaban en desacuerdo y por último 13 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 12

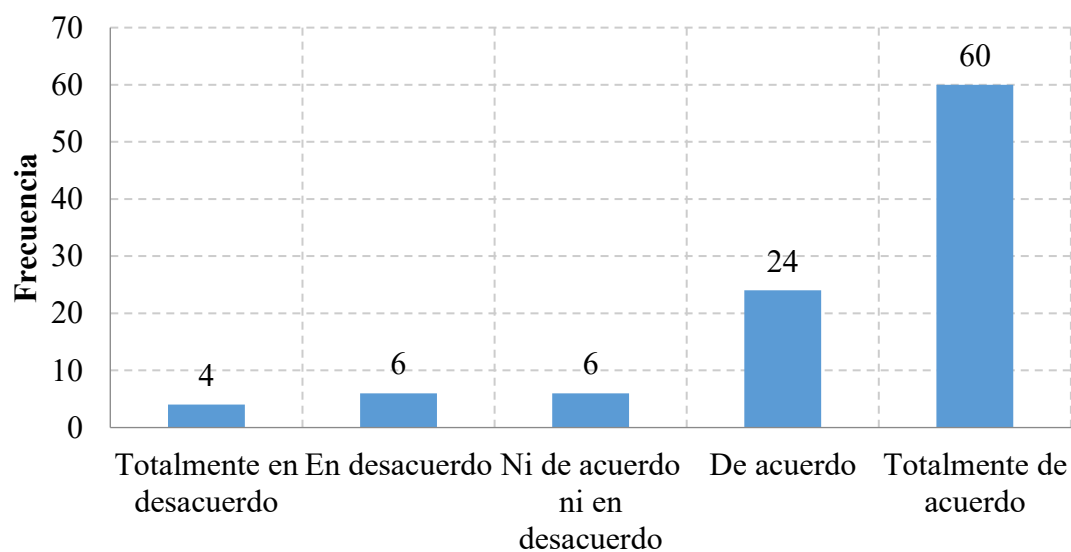
El seguimiento de la ejecución de las metas físicas contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4,0%
En desacuerdo	6	6,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6,0%
De acuerdo	24	24,0%
Totalmente de acuerdo	60	60,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 16

Pregunta 8 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 60 personas están completamente de acuerdo que los seguimientos de las ejecuciones de la meta física contribuye en la disponibilidad de elementos tangibles, 24 personas responden estar de acuerdo, mientras que 6 personas dijeron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que otras seis expresaron que estaban en desacuerdo y por último 4 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 13

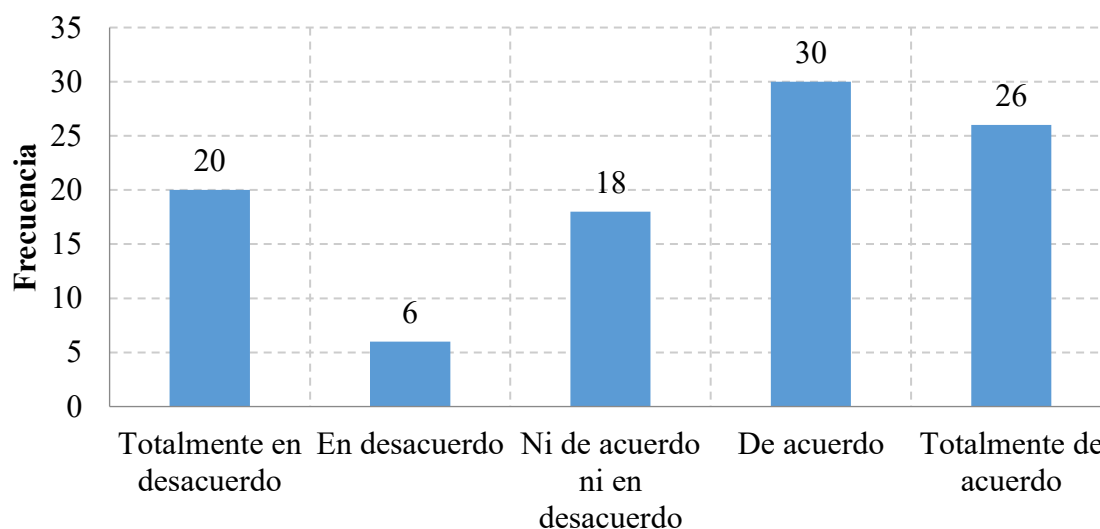
El seguimiento de la ejecución de las metas físicas contribuye en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	20	20,0%
En desacuerdo	6	6,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	18,0%
De acuerdo	30	30,0%
Totalmente de acuerdo	26	26,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 17

Pregunta 9 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 26 encuestados están completamente de acuerdo que el Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas contribuye en la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación, 30 personas responden estar de acuerdo, mientras que 18 personas no se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6 encuestados dijeron que estaban en desacuerdo y por último 20 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

4.2. Variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 14

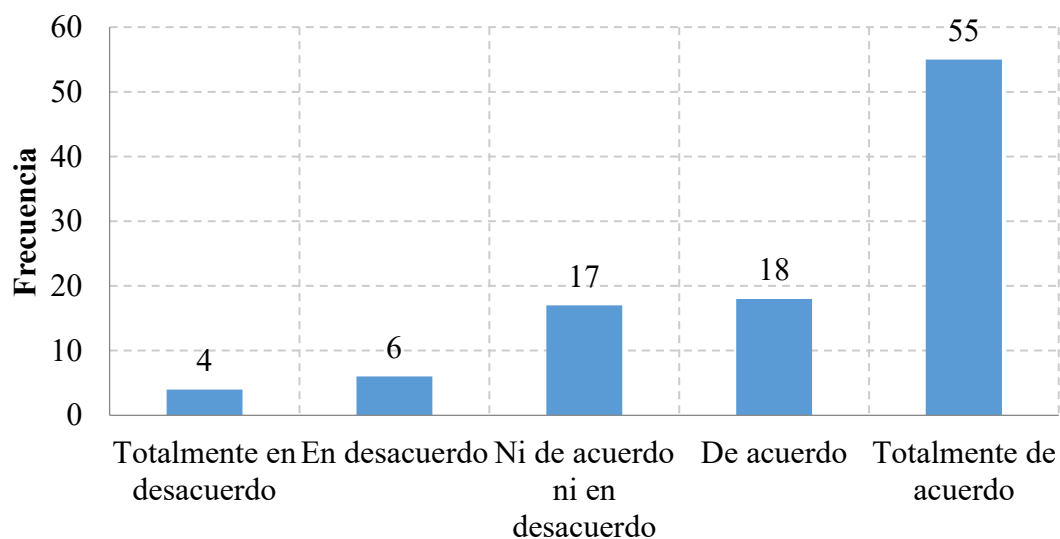
La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria

	N	%
Totalmente en desacuerdo	4	4,0%
En desacuerdo	6	6,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	17,0%
De acuerdo	18	18,0%
Totalmente de acuerdo	55	55,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 18

Pregunta 10 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 55 encuestados están totalmente de acuerdo que la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de la Formulación Presupuestaria, 18 personas responden estar de acuerdo, mientras que 17 indicaron que ni estaban de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que 6 encuestados expresaron que estaban en desacuerdo.

Tabla 15

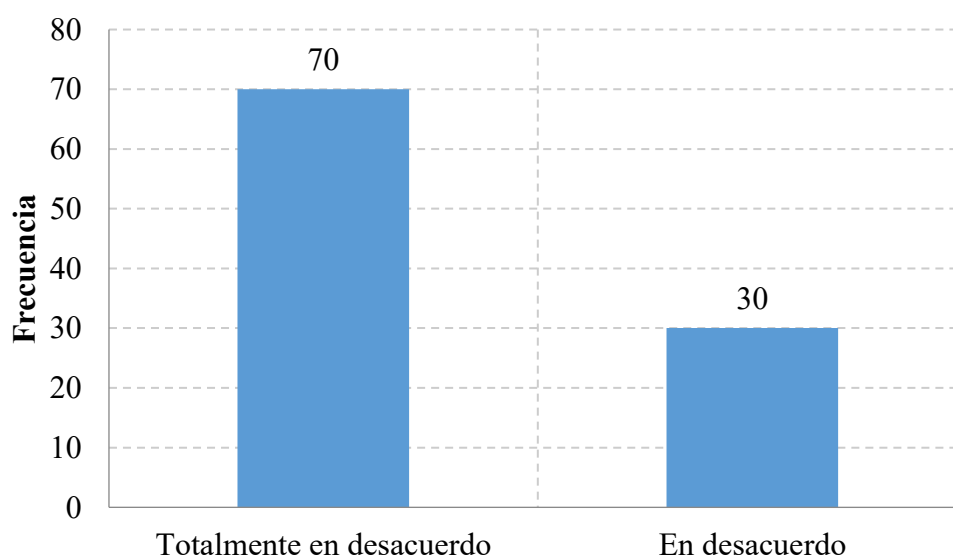
La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución financiera.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	70	70,0%
En desacuerdo	30	30,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 19

Pregunta 11 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 30 encuestados están en desacuerdo que la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del Seguimiento de la Ejecución financiera, mientras que 70 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 16

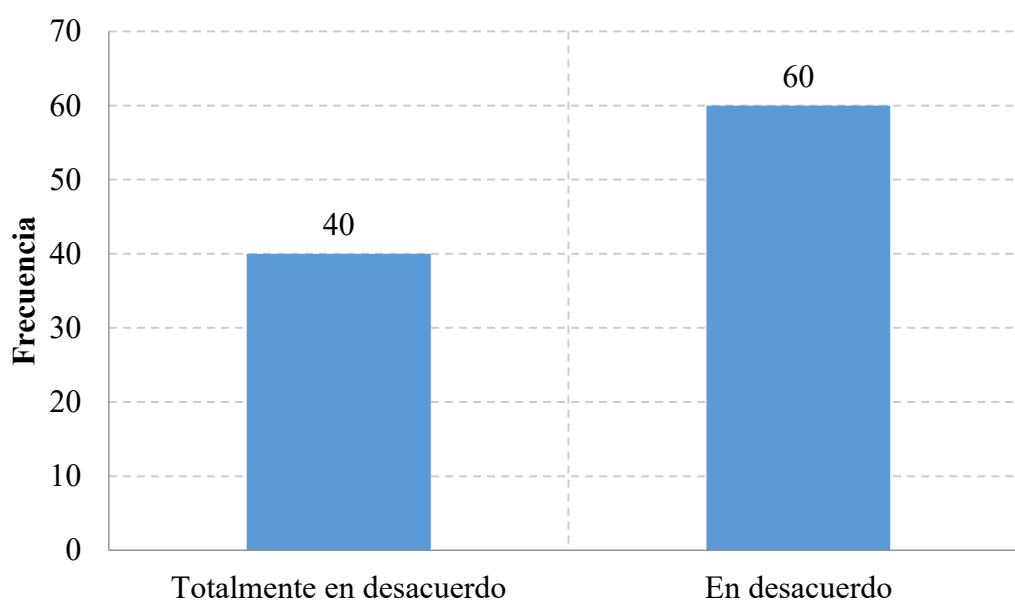
La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de las ejecuciones de la meta física.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	40	40,0%
En desacuerdo	60	60,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 20

Pregunta 12 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 60 encuestados están en desacuerdo que la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas, mientras que 40 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 17

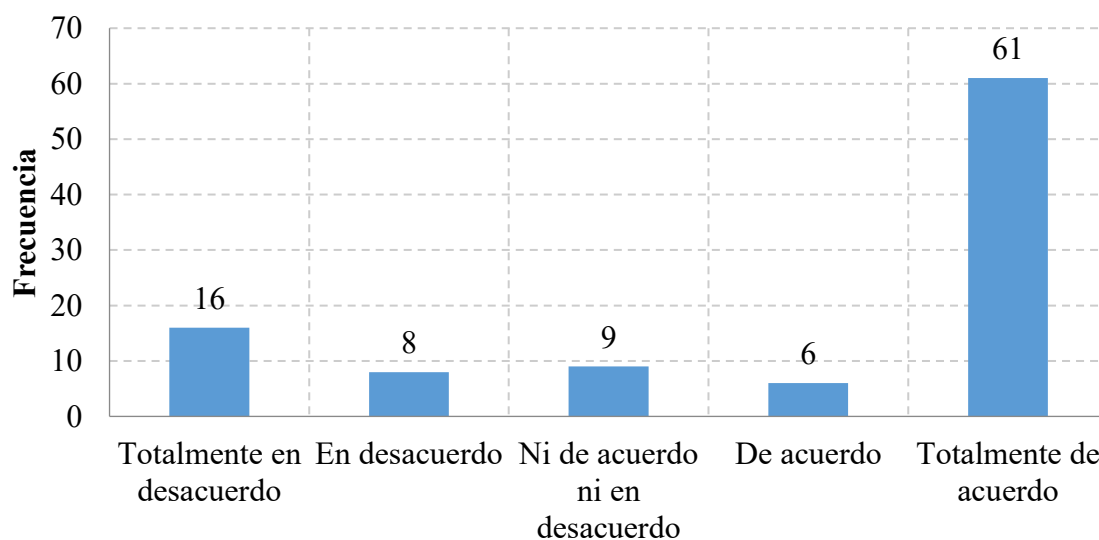
La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	16	16,0%
En desacuerdo	8	8,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	9,0%
De acuerdo	6	6,0%
Totalmente de acuerdo	61	61,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 21

Pregunta 13 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 61 encuestados están totalmente de acuerdo que la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de la Formulación Presupuestaria, 6 personas responden estar de acuerdo, mientras que 9 indicaron ni a favor ni en contra, por otro lado, 8 personas encuestadas dijeron que estaban en desacuerdo y por último 16 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 18

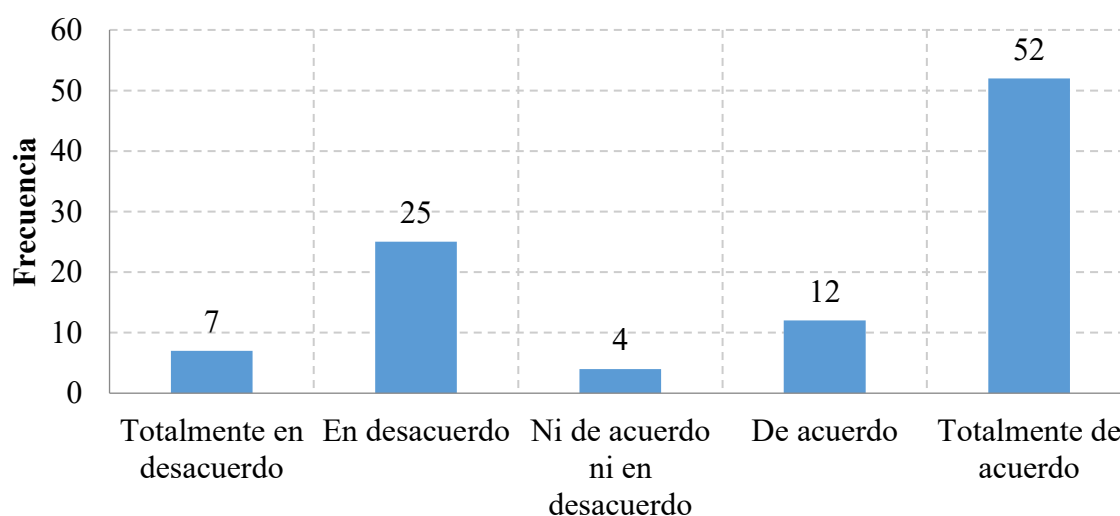
La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución financiera.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7,0%
En desacuerdo	25	25,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	4,0%
De acuerdo	12	12,0%
Totalmente de acuerdo	52	52,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 22

Pregunta 14 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 52 personas están completamente de acuerdo que la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del Seguimiento de la Ejecución Financiera, 12 personas responden estar de acuerdo, mientras que 4 indicaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado 25 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 7 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 19

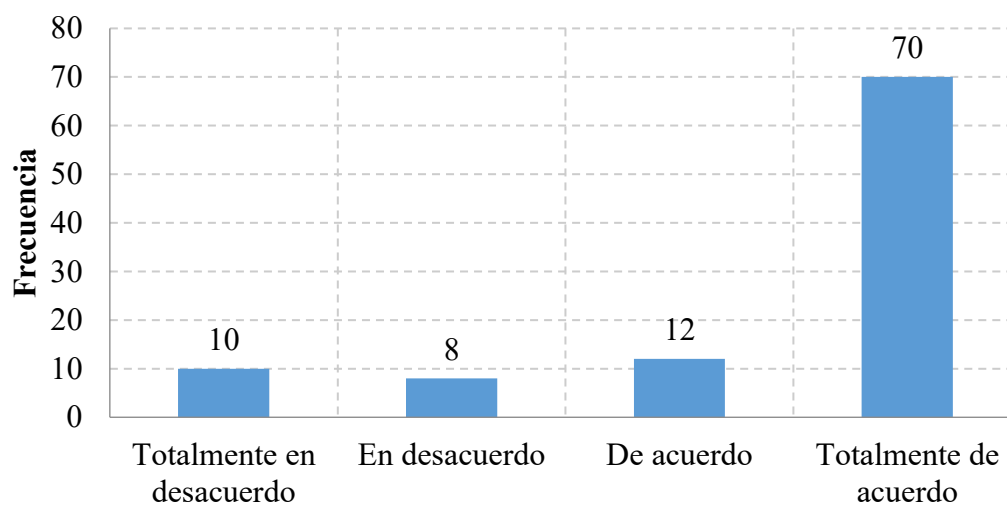
La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de los seguimientos de la ejecución de la meta física.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	10	10,0%
En desacuerdo	8	8,0%
De acuerdo	12	12,0%
Totalmente de acuerdo	70	70,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 23

Pregunta 15 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 70 encuestados están completamente de acuerdo que la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de seguimientos de la Ejecución de las Metas Físicas, 12 personas responden estar de acuerdo, mientras que 8 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 10 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 20

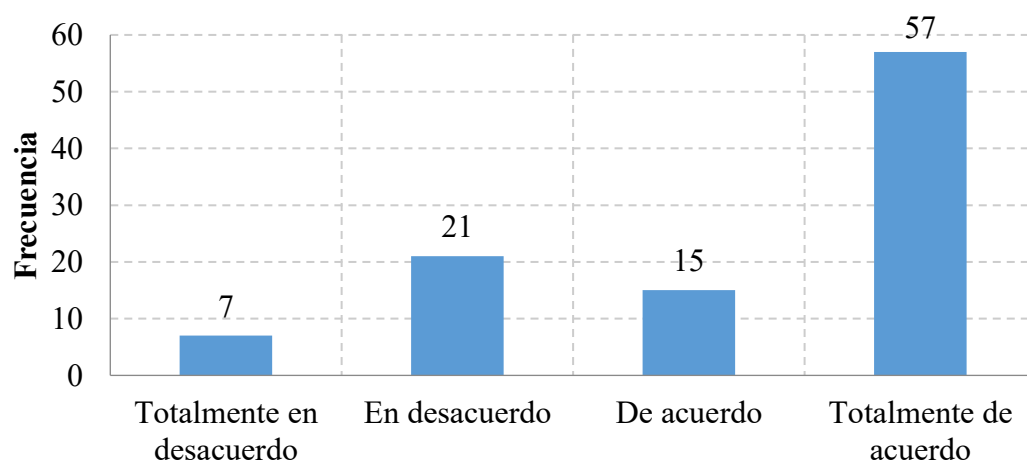
La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7,0%
En desacuerdo	21	21,0%
De acuerdo	15	15,0%
Totalmente de acuerdo	57	57,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 24

Pregunta 16 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 57 encuestados están totalmente de acuerdo que la disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia de la Formulación Presupuestaria, 15 personas responden estar de acuerdo, mientras que 21 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 7 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 21

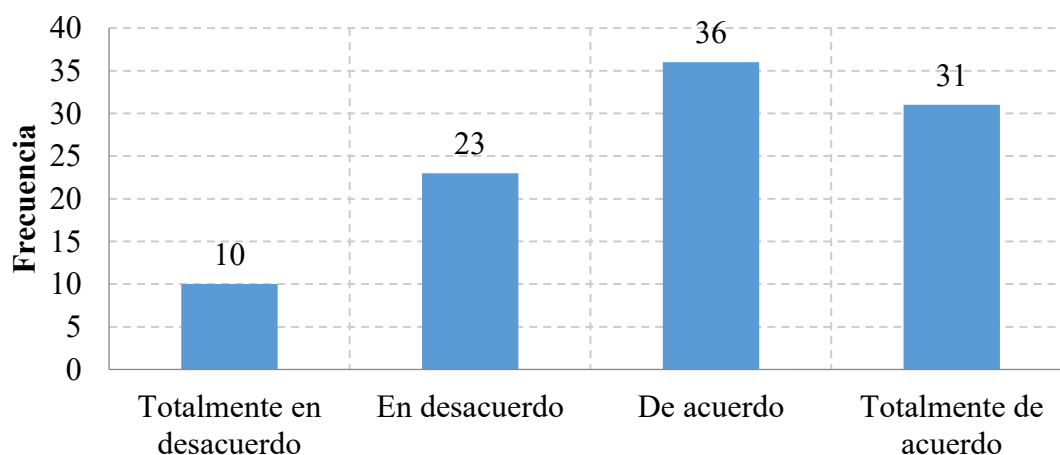
La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia de los Seguidimientos de la Ejecución Financiera.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	10	10,0%
En desacuerdo	23	23,0%
De acuerdo	36	36,0%
Totalmente de acuerdo	31	31,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 25

Pregunta 17 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 31 encuestados están totalmente de acuerdo que la disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia del Seguimiento de la Ejecución Financiera, 36 personas responden estar de acuerdo, mientras que 23 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 10 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 22

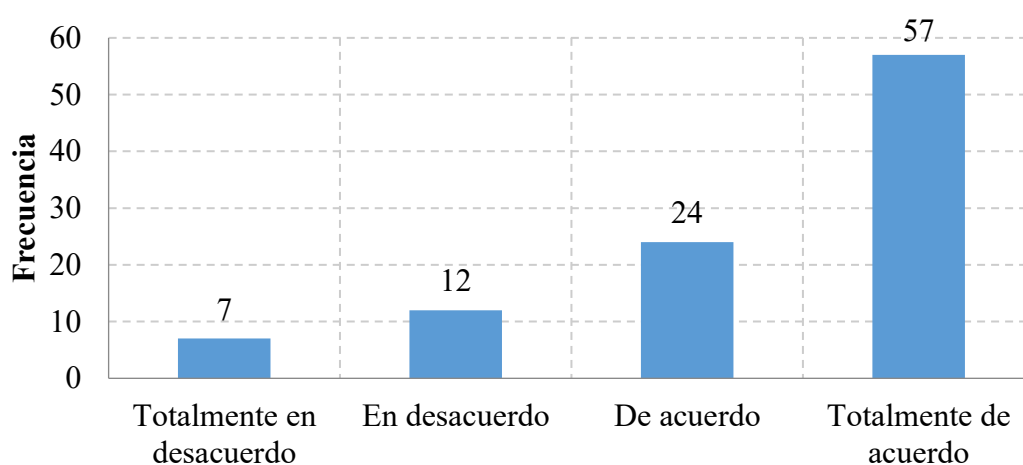
La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución de las metas físicas.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	7	7,0%
En desacuerdo	12	12,0%
De acuerdo	24	24,0%
Totalmente de acuerdo	57	57,0%

Nota. Resultado del cuestionario. SPSSv26.

Figura 26

Pregunta 18 del cuestionario



Nota. Se aprecia que 57 encuestados están totalmente de acuerdo que la disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia del Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas, 24 personas responden estar de acuerdo, mientras que 12 encuestados manifestaron estar en desacuerdo y por último 7 personas respondieron estar totalmente en desacuerdo.

4.3. Prueba de hipótesis

Contrastación estadística

Hipótesis nula: La Gestión del Presupuesto por Resultados no incidió positivamente en la calidad del servicio del Ministerio de Educación 2024.

Hipótesis alternativa: La Gestión del Presupuesto por Resultados incidió positivamente en la calidad del servicio del Ministerio de Educación 2024.

Tabla 23

Correlaciones.

		Gestión de Presupuesto por Resultados	Calidad del servicio
Gestión de Presupuesto por Resultados	Correlación de Rho de Spearman	1	,901**
	Sig. (bilateral)		,001
	Suma de cuadrados y productos cruzados	116,666	105,441
	Covarianza	1,120	1,224
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación de Rho de Spearman	,901**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	105,441	116,666
	Covarianza	1,224	1,120
	N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Significación: Márgenes de errores 5% contrastes estadísticos:

Prueba de significancia: $0.001 < 0.05$

Nota. Los resultados de la Tabla 23 muestran un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,901 y un nivel de significancia de 0,001, inferior a 0,05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Estos resultados evidencian una

relación positiva, muy alta y estadísticamente significativa entre la gestión del presupuesto por resultados y la calidad del servicio del Ministerio de Educación durante el año 2024. Debido al diseño no experimental y transversal de la investigación, el resultado expresa una asociación estadística entre las variables y no una relación causal.

4.3.1. Primera hipótesis específica

Ho: La Formulación Presupuestaria del Ministerio de Educación no incide favorablemente en la disponibilidad de elementos tangibles.

H1: La Formulación Presupuestaria del Ministerio de Educación incide favorablemente en la disponibilidad de elementos tangibles.

Tabla 24

Significatividad de la primera hipótesis específica.

Correlaciones				
			Formulación Presupuestaria	Disponibilidad de elementos tangibles
Rho de Spearman	Formulación Presupuestaria	Coefficientes de correlaciones	1	0.745
		Sig. (bilaterales)	.	0.001
		N	100	100
	Disponibilidad de elementos tangibles	Coefficientes de correlaciones	0.745	1
		Sig. (bilaterales)	0.001	.
		N	100	100

Nota. Los resultados de la Tabla 24 muestran un coeficiente rho de Spearman de 0,745 y un nivel de significancia de 0,001, inferior a 0,05. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Se determinó que existe una relación positiva, alta y estadísticamente significativa entre la formulación presupuestaria y la disponibilidad de elementos tangibles del Ministerio de Educación. Este resultado indica que una mejor valoración de la formulación presupuestaria se encuentra asociada con una mayor valoración de la disponibilidad de elementos tangibles, sin que ello permita afirmar una relación causal.

4.3.2. Segunda hipótesis específica

Ho: El Seguimiento de la Ejecución Financiera no incide positivamente en la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación.

H1: El Seguimiento de la Ejecución Financiera incide positivamente en la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación.

Tabla 25

Significatividad de la segunda hipótesis específica.

Correlaciones				
			Seguimiento de la ejecución financiera	Confiabilidad del Servicio
Rho de Spearman	Seguimiento de la ejecución financiera	Coefficientes de correlaciones	1	0.656
		Sig. (bilaterales)	.	0.001
		N	100	100
	Confiabilidad del Servicio	Coefficientes de correlaciones	0.656	1
		Sig. (bilaterales)	0.001	.
		N	100	100

Nota. Los resultados de la Tabla 25 muestran un coeficiente rho de Spearman de 0,656 y un nivel de significancia de 0,001, inferior a 0,05. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Se determinó que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el seguimiento de la ejecución financiera y la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación. En términos interpretativos, una mejor valoración del seguimiento de la ejecución financiera se encuentra asociada con una mayor valoración de la confiabilidad del servicio.

4.3.3. Tercera hipótesis específica

Ho: El Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas no incide efectivamente en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.

H1: El Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas incide efectivamente en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.

Tabla 26

Significatividad de la tercera hipótesis específica.

Correlaciones				
			Seguimiento de la ejecución de las metas físicas	Capacidad de respuesta del servicio
Rho de Spearman	Seguimiento de la ejecución de las metas físicas	Coefficientes de correlaciones	1	0.698
		Sig. (bilaterales)	.	0
		N	100	100
	Capacidad de respuesta del servicio	Coefficientes de correlaciones	0.698	1
		Sig. (bilaterales)	0	.
		N	100	100

Nota. Los resultados de la Tabla 26 muestran un coeficiente rho de Spearman de 0,698 y un nivel de significancia inferior a 0,001. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Se determinó que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el seguimiento de la ejecución de las metas físicas y la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación. Por tanto, una mejor valoración del seguimiento de las metas físicas se encuentra asociada con una mayor valoración de la capacidad de respuesta del servicio.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto de la hipótesis general, en este estudio de correlación, la correlación de la hipótesis común alcanzó un impresionante 0,901, revelando una íntima conexión entre las variables. La base de nuestra investigación se fundamenta en los datos y las declaraciones de Mejía (2014) quien escribió su tesis con misión de revelar cómo el Presupuesto por Resultados puede revolucionar la administración administrativa de ese municipio. El Presupuesto por Resultados emerge como una herramienta que optimiza la administración en la Municipalidad Provincial de Barranca, cimentada en una planificación holística que fomenta la sinergia entre múltiples actores y acciones para lograr objetivos. Además, plantea la urgencia de orquestar estrategias sincronizadas que enfrenten los desafíos cruciales de la comunidad; estas deben involucrar a diversos actores que colaboran en conjunto para alcanzar sus objetivos y metas, lo que debe desembocar en una mejora en la oferta de servicios esenciales, buscando satisfacer las demandas y exigencias de la comunidad y promover un incremento constante en su bienestar.

En relación con la primera hipótesis específica, se descubrió un rho de Spearman de cero. 745 con una magnitud de p igual a 0.001. Si $p > 0,05$, se acepta una hipótesis favorable. Encontramos en los cimientos del estudio que esta información se fundamenta en la declaración de Prieto (2012) quien realizó un estudio detallado del presupuesto por resultados y su impacto en la excelencia del gasto en las Municipalidades de Lima, Junín y áncash. Esta investigación, de naturaleza descriptiva, se enfoca en examinar los presupuestos de las autoridades locales entre 2006 y 2010, tomando en cuenta la desnutrición, la accesibilidad a servicios esenciales y su gasto. Tras llevar a cabo sondeos a los dirigentes municipales, se reveló que la implementación de presupuestos enfocados en resultados en los municipios peruanos eleva la eficiencia del gasto público y que estos recursos se destinan a elevar el bienestar de sus ciudadanos. El autor sostiene que las inversiones de las autoridades locales en el país,

especialmente en las áreas más desfavorecidas, no se consideran gastos efectivos, pues no abordan adecuadamente los desafíos sociales.

Respecto de la segunda hipótesis específica, Se descubrió un Rho de Spearman de 0,656 y un p de 0,001, lo que revela una íntima conexión entre las variables, $p < 0,05$, lo que llevó a aceptar la hipótesis alternativa. En cuanto a los cimientos del estudio, se puede afirmar que los hallazgos fueron corroborados por lo que De la Vega (2008) señala: En las últimas décadas, el Ministerio de Hacienda ha jugado un rol crucial en la metamorfosis estatal, especialmente la (DIPRES). Asimismo, esta entidad ha instaurado un mecanismo para medir y supervisar la administración, abarcando la Evaluación de Programas Gubernamentales. De esta manera, la DIPRES orchestra uno de los mecanismos de evaluación de políticas gubernamentales más cruciales para la operatividad del aparato estatal. A través de los esfuerzos de la división de control, se ha forjado un Sistema de gestión y presupuesto orientado hacia los resultados, con el propósito de dirigir la administración gubernamental hacia los resultados y optimizar la eficacia y eficiencia del gasto.

En relación con la tercera hipótesis específica, se encontró un Rho de Spearman de 0,698 y un nivel de significancia inferior a 0,001, lo que revela una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables, con $p < 0,05$, respaldando la hipótesis alternativa. Vélez (2017) analizó la situación de Nuevo León, Monterrey, México. Este estudio buscó determinar cómo el modelo PbR-SED se relaciona con las 32 entidades federativas mexicanas y con la situación de sus finanzas públicas. La investigación concluyó que, contrario a la teoría inicial, no se detectó una conexión significativa entre la variable independiente y las variables dependientes, ya sea en sentido positivo o negativo. Este hallazgo constituye una contribución a la ciencia de la administración pública, ya que futuras investigaciones podrán corroborarlo o refutarlo. Asimismo, se generó conocimiento a nivel nacional y, en particular, en Nuevo León, sobre un asunto poco explorado en la literatura mexicana. Es posible explorar

variables adicionales a las consideradas en este estudio, como qué impulsa a una entidad a implementar métodos de presupuestación y evaluación que maximicen sus recursos cuando estas prácticas no se relacionan con la optimización de sus finanzas públicas. Asimismo, una cuestión crucial que no se exploró fue cuántos fondos se destinaron a las secciones del PbR-SED en comparación con los resultados obtenidos en las finanzas públicas. Por ello, resulta pertinente realizar una evaluación del costo-beneficio de la implementación de este modelo.

VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, se presentan las siguientes conclusiones:

6.1. Referente al objetivo general, se concluyó que la gestión del presupuesto por resultados incidió positivamente en la calidad del servicio del Ministerio de Educación en el año 2024, por lo cual, la entidad educativa ha logrado cumplir con sus propósitos y metas programados y presupuestados en un plan estratégico multianual.

6.2. En cuanto al primer propósito específico, se concluyó que la formulación del presupuesto por resultados incidió favorablemente en la disponibilidad de elementos tangibles del Ministerio de Educación en el año 2024, por lo cual, la entidad educativa ha logrado cumplir sus metas presupuestadas en relación a los equipos logísticos y de personal administrativo y profesional.

6.3. Con relación al segundo objetivo específico, se concluyó que el Seguimiento de la Ejecución Financiera incidió positivamente en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación en el año 2024, por lo cual, la entidad educativa ha logrado realizar sus propósitos y metas programados y presupuestados en relación a su plan financiero y económico.

6.4. Acerca del tercer objetivo específico, se concluyó que el seguimiento de la ejecución de las metas físicas incidió efectivamente en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación en el año 2024, por lo cual, la entidad educativa ha logrado cumplir con sus propósitos y metas programados y presupuestados en su plan operativo y funcional.

VII. RECOMENDACIONES

Del estudio realizado se obtienen las siguientes recomendaciones:

7.1. Se recomienda que, la alta dirección del Ministerio de Educación fomente la capacitación y especialización de sus empleados en gestión del presupuesto por resultados, para garantizar una buena calidad del servicio en el sector educativo.

7.2. Se sugiere que la alta dirección del Ministerio de Educación promueva la capacitación y especialización de sus empleados en gestión del presupuesto por resultados, para garantizar una buena calidad del servicio en el sector educativo.

7.3. Se recomienda que, la alta dirección del Ministerio de Educación efectúe el Seguimiento de la Ejecución Financiera para la confiabilidad del servicio educativo con base en los propósitos y metas programados y presupuestados para su plan financiero y económico.

7.4. Se recomienda que, la alta dirección del Ministerio de Educación realice el Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas para tener una capacidad de respuesta óptima en los servicios que se prestan a los beneficiarios, para cumplir con sus metas programadas en su plan operativo.

VIII. REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2010). Presupuesto público 2010: *Presupuesto por resultados, presupuesto participativo*. Instituto Pacífico S. A. C.
- Berner, H. (29 de agosto de 2007). *Sistema de evaluación y control de gestión–Presupuesto por resultados: La experiencia chilena* [Presentación]. Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda de Chile.
https://www.apartados.hacienda.gob.mx/sed/documentos/conferencia_pbr/heidi_berner_chile.pdf
- Berry, L., Bennett, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Ediciones Díaz de Santos.
- Bertalanffy, L. (1968). *General system theory: foundations, development, applications*. George Braziller.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7a ed.). McGraw-Hill.
- Christopher, M. (1992). *Logistics and supply chain management: strategies for reducing costs and improving services*. Pitman Publishing.
- Cronbach, L. y Gleser, G. (1965). *Psychological tests and personnel decisions*. (2a ed.). University of Illinois Press.
- De la Vega, L. (2008). La evaluación de políticas sociales: La relación de equidad entre el Estado y la ciudadanía [ponencia]. *4.º Congreso Nacional de Políticas Sociales*:

- Pobreza crítica y desigualdad persistente. El desafío de las políticas de inclusión social*, Santa Fe, Argentina. https://aaps.org.ar/dev/pdf/libro_cuartocongreso.pdf
- Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad*. Editorial Pirámide.
- Gadea, A. (2010). *Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/%24FILE/AlbertGadea.pdf
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Universidad Rafael Urdaneta. <https://libros.fondoeditorial.uru.edu/index.php/lb/catalog/book/13>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.). McGraw-Hill Education.
- Koepsell, D. y Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación: integridad científica*. Comisión Nacional de Bioética. https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/Libro_Etica_de_la_Investigacion_gratuito.pdf
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Ediciones Díaz de Santos.
- Lawshe, C. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>
- Ley N.º 28411. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. (8 de diciembre de 2004). Diario Oficial El Peruano. <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/portema/normativa-basica-presupuestaria/7149-ley-n-28411-3/file>
- Ley N.º 28927. Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2007. (12 de diciembre de 2006). Diario Oficial El Peruano.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/sectr_publ/presu_2007/Ley28927_Presupuesto_2007.pdf

Ley N.º 28929. Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2007. (12 de diciembre de 2006). Diario Oficial El Peruano.
<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/ley/5479-ley-n-28929/file>

Mejía, A. (2014). *El presupuesto por resultados como herramienta para mejorar la gestión gerencial de la Municipalidad Provincial de Barranca* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://es.scribd.com/document/325401518/El-Presupuesto-Por-Resultados>

Mena, M. (2004). *Sociedad civil y presupuesto participativo*. Fondo Editorial del Congreso del Perú. <https://sigbib.uch.edu.pe/bib/5968>

Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza. (2007). *Protección a la infancia desde el presupuesto público: Las 11 acciones priorizadas*.
https://www.mesadeconcertacion.org.pe/sites/default/files/proteccion_a_la_infancia_desde_el_presupuesto_publico_-_las_11_acciones_priorizadas.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2008). *Presupuesto por resultados: conceptos y líneas de acción. Documento de trabajo*.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/conceptos_lineas_accion.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2009). Los programas estratégicos.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/brochure_prog_estrategicos2008_2009.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). Guía del presupuesto participativo basado en resultados.

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/presu_partic/guia_prodes_presupuest_o_participativo_VF_DIC2010.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Guía metodológica para la definición, seguimiento y uso de indicadores de desempeño de los programas presupuestales.*

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/guia_seg_publicacion.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Las evaluaciones independientes para la mejora del gasto público: evaluaciones de diseño y ejecución presupuestal.*

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/eval_indep/EDEP_evaluacion.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *¿Qué es PpR?*

<https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/ique-es-ppr>

Ministerio de Economía y Finanzas, y Cooperación Alemana, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. (2015). *Documento informativo: El Presupuesto por Resultados (PpR): Dirigido a gobiernos locales.*

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/prog_presupuestal/documento_inf_PpR_GL_2014.pdf

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad.* Delta Publicaciones.

Oficina de Calidad de los Servicios. (2010). *La calidad en los servicios públicos.* Gobierno de la Provincia de Salta.

https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

- Ortega, A. y García, H. (2004). *Hacienda pública*. (2a ed.). Ecoe Ediciones.
- Ortegón, E., Pacheco, J. F. y Prieto, A. (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2d86ecfb-f922-49d3-a919-e4fd4d463bd7/content>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Prieto, M. (2012). *Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú, 2006-2010: Caso Lima, Junín y Áncash* [Tesis doctoral, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico de la Universidad de San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/586>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2001). *Informe sobre desarrollo humano 2001: poner el adelanto tecnológico al servicio del desarrollo humano*. Ediciones Mundi-Prensa. <https://hdr.undp.org/system/files/documents/hdr2001es.pdf>
- Proyecto USAID/Perú ProDescentralización y Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección Nacional del Presupuesto Público. (2009). *Acercándonos al presupuesto por resultados: Guía informativa* (2.^a ed.).

https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/CD0ADEC166D4EA9D05257C310054B2B0/%24FILE/0844143001347007961.pdf

Rodríguez, M. de J. (2004). *Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial* [Tesis de licenciatura, Universidad Veracruzana].
https://www.researchgate.net/publication/277836503_Calidad_en_el_servicio_de_atencion_al_cliente_en_una_empresa_quimica_industrial

Sánchez Sotomayor, S. R. (2011). *La cuarta vía: paradigmas y contraste de hipótesis*. CEPREDIM-UNMSM.

Sánchez, W. (2016). *Análisis de la implementación del presupuesto por resultados en Guatemala* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/143520>

Vélez, A. (2017). *Finanzas públicas y modelo de presupuesto basado en resultados y sistema de evaluación del desempeño en las entidades federativas mexicanas: Análisis de caso en Nuevo León*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Red de Conocimiento del Consejo Nuevo León. <https://red.conl.mx/documentos/242>

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

“GESTIÓN DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN – MINEDU, 2024”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo incide la Gestión del Presupuesto por Resultados en la calidad del servicio del Ministerio de Educación, 2024?	Determinar la incidencia de la Gestión del Presupuesto por Resultados en la calidad de servicio del Ministerio de Educación.	La Gestión del Presupuesto por Resultados incidió positivamente en la calidad del servicio del Ministerio de Educación.	VI: Gestión de Presupuesto por resultados	INDICADORES DE LA VI: I. DIMENSIÓN: Formulación Presupuestaria - Recursos Ordinarios - Recursos Directamente Recaudados - Recursos con Presupuesto por Resultados - Establecimiento de metas - Programar el cuadro de necesidades - Plan anual de Adquisiciones II. DIMENSIÓN: Seguimiento de la Ejecución Financiera - Avance de la Ejecución de Gasto - Evaluación del Presupuesto Ejecutado. - Certificaciones presupuestales no utilizadas.	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental MUESTRA: Aleatoria POBLACIÓN: Usuarios que utilizan el Presupuesto por Resultados en las oficinas administrativas de la Sede Principal. MUESTRA:
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICA			

¿Cómo incide la Formulación presupuestaria del Ministerio de Educación en la disponibilidad de elementos tangibles?	Determinar la incidencia de la formulación presupuestaria del Ministerio de Educación en la disponibilidad de elementos tangibles.	La Formulación Presupuestaria del Ministerio de Educación incidió favorablemente en la disponibilidad de elementos tangibles.	VD: Calidad del Servicio	III. DIMENSIÓN: Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas - Avance de metas - Evaluación de desempeño de los PPRs en %. INDICADORES DE LA VD: I. DIMENSIÓN: Elementos Tangibles - Personal - Infraestructura - Materiales de Comunicación II. DIMENSIÓN: Confiabilidad - Honestidad - Confianza III. DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta	$N_t = (Z^2 \times P \times Q \times N) / ((N - 1) \times d^2 + Z^2 \times P \times Q)$ $N_t = 100$ usuarios NIVEL DE CONFIABILIDAD: Coeficiente de Correlación de Spearman $r_s = 1 - [6 \sum d_i^2 / n(n^2 - 1)]$ VALIDACIÓN Prueba de Significancia bilateral
¿Cómo incide el Seguimiento de la Ejecución Financiera en la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación?	Determinar la incidencia del Seguimiento de la Ejecución Financiera en la confiabilidad de servicio del Ministerio de Educación.	El Seguimiento de la Ejecución Financiera incidió positivamente en la confiabilidad del Servicio del Ministerio de Educación.			

¿Cómo incide el seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación?	Determinar la incidencia del seguimiento de la ejecución de las Metas Físicas en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.	El Seguimiento de la Ejecución de las Metas Físicas incidió efectivamente en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.		- Oportunidad de respuesta ante solicitudes	
---	--	--	--	---	--

Anexo B: Validación de Instrumentos

La preocupación del investigador es cuidar que el instrumento que elabore para la recolección de datos, posea las cualidades básicas y necesarias, como la Validez y la Confiabilidad. Según Cohen (citado por Sánchez, 2014),

En relación a la validez cuando se aplica un instrumento, se refiere al juicio del investigador de lo bien que mide de hecho el instrumento, es decir de su juicio de lo que pretende medir, juicio basado en la evidencia sobre lo apropiado de las inferencias extraídas (deducción de un proceso de razonamiento), como también del error, del instrumento.

La caracterización de la Validez de las pruebas del instrumento y de sus puntuaciones, son expresadas con frecuencia con términos como “Aceptable” y “Débil”, lo que refleja un Juicio de lo adecuado que resulta estar midiendo la realidad según los atributos, para cuya medición se diseñó el instrumento, medido en un rango de 1 a 100.

La Validación (también denominada veracidad, exactitud, autenticidad o solidez del instrumento) del instrumento, viene a ser entonces, el proceso de Recopilación y Valoración (resultados) de la evidencia de Validez. Pero, no hay reglas para determinar el rango mínimo aceptable de un “coeficiente” de validez, según Cronbach y Gleser (1965), que afirmaron que dichos coeficientes de validez no necesitan ser tan elevados, y luego Lawshe (1975), propuso la formula simple para cuantificar el grado de consenso, solicitando a un Grupo de Expertos, que determinen la Validez de contenido de un instrumento.

El Cuadro muestra dichos valores, los que se tomarán en cuenta para la Validación del Instrumento.

Tabla 27

Valores mínimos del coeficiente de validez de contenido según el número de expertos

Número de Expertos	Valor Mínimo (Coeficiente)	Semáforo
40	0.29	
20	0.42	
15	0.49	
10	0.62	
De 3 a menos de 10	De 0.84 a 0.90	

Nota. Sánchez (2011). Tomado de Lawshe (1975)

Anexo C: Confiabilidad de instrumentos

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de Confiabilidad Valores

- No es confiable -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Anexo D: Instrumento

GESTIÓN DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2024

Instrucciones:

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos de su trabajo. Señale con una X dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, de acuerdo al cuadro de codificación. Por favor, conteste con su opinión sincera, es su opinión la que cuenta y por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

Puesto que desempeña: Sexo: Edad:

Codificación				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
1	La formulación presupuestaria del Ministerio de Educación contribuye a la disponibilidad de elementos tangibles.					
2	La formulación presupuestaria contribuye a la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.					
3	La formulación presupuestaria influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.					
4	El seguimiento de la ejecución financiera contribuye a la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.					
5	El seguimiento de la ejecución financiera contribuye a la disponibilidad de elementos tangibles.					
6	El seguimiento de la ejecución financiera influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.					
7	El seguimiento de la ejecución de las metas físicas influye en la capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación.					

8	El seguimiento de la ejecución de las metas físicas contribuye a la disponibilidad de elementos tangibles.					
9	El seguimiento de la ejecución de las metas físicas contribuye a la confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación.					
10	La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria.					
11	La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución financiera.					
12	La confiabilidad del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución de las metas físicas.					
13	La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria.					
14	La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución financiera.					
15	La capacidad de respuesta del servicio del Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución de las metas físicas.					
16	La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia de la formulación presupuestaria.					
17	La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución financiera.					
18	La disponibilidad de elementos tangibles en el Ministerio de Educación se da como consecuencia del seguimiento de la ejecución de las metas físicas.					

Anexo E: Juicio de Expertos

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO- CUESTIONARIO

Ficha técnica del instrumento de la investigación

A. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Dr.José Luis Sovero Mucha
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Catedrático UPN
- 1.3. Especialidad del validador: Metodología
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la investigación: “GESTION DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINISTERIO DE EDUCACION, 2024”
- 1.6. Autor del instrumento: Aguilar Encalada, Alexander Anthony

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

II. PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variables: Inmunidad parlamentaria y equilibrio de poderes

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de ambas variables

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 14 /02/2026



Dr. José Luis Sovero Mucha
 DNI. N° 08604751

Ficha técnica del instrumento de la investigación

A. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Dr. Charlie Carrasco Salazar
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Catedrático y Asesor UNFSC
- 1.3. Especialidad del validador: Metodología
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la investigación: "GESTION DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINISTERIO DE EDUCACION, 2024"
- 1.6. Autor del instrumento: Aguilar Encalada, Alexander Anthony

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					85%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					85%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					85%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					85%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					85%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					85%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					85%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					85%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					85%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

II. PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variables: Inmunidad parlamentaria y equilibrio de poderes

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		

Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de ambas variables

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 14/02/2026


Charlie Carrasco Salazar
 Firma del experto informante
 DNI. N° 4079902

A. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Dr. Mariano Mucha Paitan
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Asesor de la EUPG de la UNFV
- 1.3. Especialidad del validador: Metodología
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.5. Título de la investigación: “GESTION DEL PRESUPUESTO POR RESULTADOS Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINISTERIO DE EDUCACION, 2024”
- 1.6. Autor del instrumento: Aguilar Encalada, Alexander Anthony

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					88%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					88%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					88%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					88%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					88%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					88%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					88%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					88%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					88%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						88%

II. PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variables: Inmunidad parlamentaria y equilibrio de poderes

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		

Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de ambas variables

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88%.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 14 /02/2026



Dr. Mariano Mucha Paitan
DNI. N° 17810102