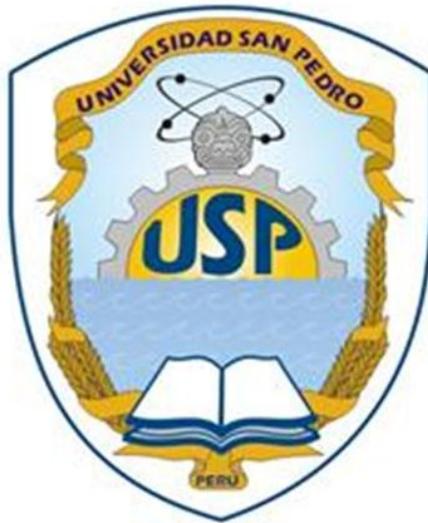


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



Presupuesto por resultados en la calidad del servicio de la Municipalidad
Distrital de Coishco - 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

Autor:

Cornelio Blas, Katherine Andrey

Asesor:

Huamán Ruiz, José María

Chimbote – Perú

2017

INDICE

PALABRAS CLAVE	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
I.- INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes y fundamentación científica	1
1.2 Justificación de la investigación	24
1.3 Problema	25
1.4 Conceptualización y operacionabilidad de las variables	26
1.5 Hipótesis	32
1.6 Objetivos	32
II.- METODOLOGIA	33
2.1 Tipo y diseño de investigación	33
2.2 Población y muestra	34
2.3 Técnicas e instrumentos de investigación	35
2.4 Procesamiento y análisis de la información	36
III.- RESULTADOS	37
IV.- ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	75
V.-CONCLUSIONES	77
VI.-RECOMENDACIONES	79
VII.- AGRADECIMIENTOS	80
VIII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
IX.- ANEXOS	83

PALABRAS CLAVE:

Tema	Presupuesto por Resultado
Especialidad	Economía

KEYWORDS:

Theme	Budget by result
Specialty	Economy

Presupuesto por resultados en la calidad del servicio de la Municipalidad
Distrital de Coishco - 2016

RESUMEN:

La investigación, tiene como problema ¿Cómo influye la gestión de presupuesto por resultados en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital Coishco -2016? , el objetivo general es demostrar cómo influye la gestión del PpR en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Coishco. El tipo de investigación es de tipo descriptivo y correlacional porque tiene como propósito medir el grado de relación entre las variables (Gestión del presupuesto por resultados y Calidad de la servicio). El diseño de investigación es de tipo “ex post facto” debido que se observan situaciones ya existentes. Tiene una población de 15811 habitantes y una muestra de 200 jefes de hogares del distrito. Para la interpretación de la información, se aplicó el instrumento del cuestionario y la entrevista, además de datos y reportes de evaluaciones presupuestales. Para desarrollar las entrevistas, se ha considerado las competencias de profesionales, que laboran en el MEF, GPYP y para las encuestas se consideró a los jefes de los hogares. Se procesó la información mediante el programa IBM SPSS Statistics Base, este software de análisis estadístico que presenta las funciones principales necesarias para realizar el proceso analítico de principio a fin.

ABSTRACT:

The research has as a problem: How does budget management affect the quality of service of the District Municipality Coishco -2016? , the general objective is to demonstrate how the management of the PpR influences the quality of the service of the District Municipality of Coishco. The type of research is descriptive and correlational because it has the purpose of measuring the degree of relationship between the variables (Management of the budget by results and Quality of the service). The research design is of the "ex post facto" type because existing situations are observed. It has a population of 15811 inhabitants and a sample of 200 heads of district households. For the interpretation of the information, the instrument of the questionnaire and the interview were applied, as well as data and reports of budget evaluations. To develop the interviews, the competences of professionals who work in the MEF, GPYP have been considered and for the surveys the heads of households were considered. The information was processed through the IBM SPSS Statistics Base program, this statistical analysis software that presents the main functions necessary to perform the analytical process from start to finish.

I.- INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

1.1.1 Antecedentes

El presupuesto público es uno de los principales instrumentos de gestión estatal, debido a que a través de él se asignan los recursos financieros disponibles para diversas actividades y proyectos a ejecutar. De esta manera, el presupuesto resulta ser un puente entre lo que se quiere hacer y lo que efectivamente se hace, ya que si no hay una asignación de recursos o los recursos que se asignan no son suficientes, las actividades o proyectos no se podrían realizar, no se tendría la cobertura necesaria, los servicios no tendrían la calidad adecuada, y solo se aumentarían los costos financieros.

En la consulta llevada a cabo a nivel de las facultades de ciencias contables, económicas y financieras y escuelas de post grado a nivel de universidades, se ha establecido que en relación al tema que se viene investigando, se encontraron estudios que hayan tratado sobre dicha problemática, sin embargo no se encontró un estudio realizado que sea específicamente de la Municipalidad Distrital de Coishco , sobre cómo influye la gestión de presupuesto por resultados en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de coishco -2016, siendo dichas investigaciones de carácter general en cuanto al país , por ello quiero analizarla especialmente al distrito donde radico , para así aportar en la sociedad con la investigación.

En cuanto a revisión de las investigaciones en relación a las variables, se encontraron las siguientes:

(Prieto Hormaza, 2012) el gasto público debe ser evaluado por su impacto social y no por la cantidad de recursos que gastan las municipalidades. Para el

Trabajo de campo, se consideró como muestra a las municipalidades de los Departamentos de Lima, Junín y Ancash. Como conclusiones, se llegó a lo siguiente: La aplicación del Presupuesto por resultados en las municipalidades del Perú, mejora la calidad del gasto público ya que ellos son destinados a favorecer los niveles de vida de la población. La toma de decisiones con respecto al gasto público es considerada ineficiente, ya que generalmente éstas, se centran en los gastos de infraestructura y no en gastos que mejoren las condiciones de vida de la población.

(Rodríguez Palacio, 2015) consideró como problema la forma tradicional del uso de los recursos presupuestales a nivel de Gobiernos Locales, en tal sentido los objetivos de estudio se enfocaron en la gestión del presupuesto por resultados y su incidencia en la calidad del gasto en las Municipalidades de la Región La Libertad, así mismo se evaluó la asignación de recursos financieros que logran mejorar la calidad de vida de la población a través de programas estratégicos y también; se identificó los indicadores actuales de evaluación presupuestal que permiten el mejoramiento de vida de la población y, se analizó la manera cómo la toma de decisiones permite un adecuado uso del gasto público. Esta tesis es de tipo descriptivo, porque nos permite conocer la Gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto de las municipalidades distritales de la región La Libertad. Se obtuvo como principales resultados que, el presupuesto actual que administran las municipalidades, no resuelven los problemas sociales y que la implementación del presupuesto por resultados mejora la calidad del gasto público, mejorando los niveles de vida de la población, además que los recursos asignados a los gobiernos locales, resultan insuficientes para atender los problemas reales del país, una de las principales prioridades de inversión del Presupuesto por Resultados es invertir en la desnutrición crónica y en la educación básica. En resumen, el gasto público debe ser evaluado por su impacto social y no por la cantidad de recursos que gastan las

municipalidades. Para el trabajo de campo, se consideró como muestra a 39 municipalidades distritales de la Región La Libertad. A través de los resultados obtenidos por las encuestas realizadas se aprecia que la gestión del Presupuesto por resultados en las municipalidades de la Región La Libertad, mejora la calidad del gasto público ya que son destinados a favorecer los niveles de vida de la población. La toma de decisiones con respecto al gasto público es considerada ineficiente, ya que generalmente éstas, se centran en los gastos de infraestructura y no en gastos que mejoren las condiciones de vida de la población.

(Inca Allcahuaman, 2015) La calidad en los servicios en las instituciones del sector público ha sido cuestionada en varias ocasiones y la mayoría de las veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que recibieron dentro de la municipalidad. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Este trabajo de investigación está conformado por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Pacucha y son usuarios de la municipalidad para la cual tomaremos una muestra de 339 usuarios, con ello resaltar la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. También mostrar una preocupación real por el bienestar los usuarios, como el único objetivo de lograr incrementar su nivel de satisfacción y la confianza en el servicio de urgencias. En las encuestas se aplicaron la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años. A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, determinamos que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Quiere decir que, a buena calidad de servicio, habrá mayor satisfacción de los usuarios de

la municipalidad distrital de Pacucha. En consecuencia, el tipo de investigación es sustantiva porque tratamos de responder problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, predecir o retro decir la realidad. La presente investigación no tiene fines aplicativos, solo busca ampliar y profundizar los conocimientos ya existentes. El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional transeccional, ya que no experimental porque no existe una manipulación activa de alguna variable, transeccional puesto que la recolección de datos se va a realizar en un mismo año y correlacional porque buscamos la relación de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Al final ya después de la aplicación del instrumento de recolección de nuestra investigación determinamos que Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

(Bellido, 2013) Como investigaciones en el marco internacional se consideró , el presente trabajo que se realizó para el municipio de La Plata y en el marco de un proyecto de investigación de la Maestría en Dirección de Empresas cuyo título es “La competitividad empresarial y su impacto regional”, acreditado en el Programa de Incentivos de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP, con un tronco común cuyo objeto es la Región de La Plata, Berisso y Ensenada (Región LP, B y E), de donde se han tomado los datos de las otras dos localidades de sendas investigaciones. Para el cálculo de los parámetros de eficiencia se utilizan datos de las ejecuciones presupuestarias a fecha 31 de diciembre que abarca el período comprendido entre los años 2007 a 2011. Dado que para La Plata solamente se cuenta con el Valor Bruto de Producción (VBP) y no su Producto Bruto Geográfico (PBG), se tomó el primero como una medida aproximada, aunque claramente superior al PBG. Salvo el análisis de evolución, para el resto de lo analizado corresponde al año 2011. Ante las dificultades presentadas para la obtención

de los datos necesarios para llevar a cabo la comparación internacional, el criterio empleado para la determinación de los municipios extranjeros que se utilizan en el presente trabajo, se vio limitado al de la accesibilidad de la información requerida (PBG, habitantes, cantidad de personal y ejecuciones presupuestarias correspondientes al año 2011, en las cuales debían figurar el gasto total y gasto en personal anual). Cabe destacar que se puso especial énfasis en la búsqueda de ciudades situadas en países del Mercosur, Europa y América del Norte. Asimismo, y a los fines de la comparación internacional, todos los cálculos realizados, fueron llevados a pesos argentinos, según la cotización del Banco Central de la República Argentina al 31 de diciembre de 2011, y calculados cada uno de los parámetros por unidad (como por ejemplo gasto municipal por habitante).

(Zenon, 2011) En las últimas décadas México ha realizado un esfuerzo enorme para elevar los niveles del gasto público orientado a alcanzar un desarrollo humano sustentable, así como los objetivos nacionales establecidos en los planes nacionales de desarrollo. Dicho esfuerzo ha ido acompañado de una política sostenida de austeridad y disciplina presupuestaria, así como de un entorno de equilibrio democrático que ha fortalecido los mecanismos de fiscalización y rendición de cuentas, así como la descentralización de las instancias de decisión. Con todo, la brecha entre los objetivos nacionales y los resultados alcanzados en este lapso parece ensancharse cada vez más. A partir de 2006, el Gobierno Federal estableció reformas estructurales buscando que el Proceso Presupuestario se realice bajo un enfoque de gestión para resultados (GpR), en sustitución del modelo “tradicional”, basado en el control de los recursos y el cumplimiento de la normatividad. La implementación del GpR representa un esfuerzo sostenido de varios años que implica un cambio en la cultura de las personas e instituciones que intervienen en el proceso presupuestario. Por su complejidad, el éxito de la estrategia depende de la capacidad que éstas tengan para aprender del proceso

y responder oportunamente a los cambios del entorno. El presente trabajo busca contribuir a este propósito, analizando, desde la perspectiva del estudio de caso, el avance logrado en los primeros años de ejecución. El análisis muestra una implementación exitosa de las herramientas y elementos metodológicos del modelo, considerando el tiempo transcurrido hasta la fecha.

(Sanchez Cacao, 2016) Se consideró este estudio que tiene como objetivo analizar específicamente la implementación del presupuesto por resultados por parte del ente rector en las instituciones públicas de Guatemala, dentro del marco de la gestión por resultados y conocer el estado actual del proceso, respecto al cumplimiento de ciertos requisitos establecidos en un modelo de evaluación aplicado en América Latina y el Caribe. Su marco de referencia se sitúa dentro de un enfoque de gestión de la administración pública, que busca la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos y acciones que el Estado brinda en beneficio de la población. Para lograr el objetivo planteado, inicialmente se hace una descripción general de la situación previa a la implementación del Presupuesto por Resultados; así como de las acciones llevadas a cabo para la puesta en marcha del nuevo enfoque de gestión. Seguidamente analiza las variables y requisitos de un modelo de evaluación propuesto por un organismo internacional, que ha sido aplicado en dos ocasiones en varios países de América Latina y el Caribe y que permite obtener una visión integral a diferencia de otros sistemas internacionales de evaluación, respecto de la situación actual, existencia de brechas, oportunidades de mejora y aspectos positivos. El análisis corresponde a una investigación cualitativa, basada en fuentes secundarias documentales principalmente y se auxilia con la revisión de información en plataformas y portales gubernamentales y entrevistas. Se enfatiza la revisión documental junto con la contenida en los sistemas informáticos, de manera que no sea solo una apreciación subjetiva, sino que pueda evidenciarse el cumplimiento

de los requisitos del modelo de evaluación. Es importante señalar, que bajo este modelo, el país ha tenido dos evaluaciones previas y los resultados obtenidos se encuentran por debajo del promedio del resto de países de América Latina y el Caribe. El modelo de evaluación considerado en este estudio, incluye la revisión del cumplimiento de requisitos de seis dimensiones o variables, consideradas en el componente del presupuesto por resultados, de los cuales se puede concluir que se han logrado avances significativos en las áreas de perspectiva de mediano plazo y difusión de la información; sin embargo, la ausencia de contar con un sistema de incentivos, sigue siendo una falencia pendiente de abordar, el cual no será posible si no se cuenta con un buen sistema de monitoreo, evaluación y desempeño, no solo financiero y administrativo, sino de acciones concretas en los planes, programas y proyectos. Por último, se evidencian aspectos positivos en materia de identificación de análisis de riesgos y evaluación de la efectividad del gasto, pero a la vez, los principales desafíos consisten en lograr la efectiva articulación entre la planificación y el presupuesto, la sostenibilidad financiera a mediano plazo y que la gestión por resultados en sí misma, sea un enfoque de gestión integral interinstitucional e intra institucional, con procesos sencillos y abordables en todos los niveles de la administración pública.

1.1.2 Fundamentación Científica

1.1.2.1 Presupuesto por Resultados

Es una estrategia de gestión pública que permite vincularla asignación de recursos presupuestales a bienes y servicios (productos) y a resultados a favor de la población, con la característica de permitir que estos puedan ser medibles. Para lograrlo es necesario un compromiso de las entidades públicas, definir responsables, generar información, y rendir cuentas. El PpR

se rige por la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. (MEF)

El PpR permite:

- Definir resultados vinculados a cambios que permitan solucionar problemas que afectan a la población y generar el compromiso para alcanzarlos.
- Presupuestar productos (bienes y servicios) que inciden en el logro de los resultados.
- Determinar responsables en el logro de los resultados, en la implementación de los instrumentos del PpR y en la rendición de cuentas del gasto público.
- Establecer mecanismos para generar información sobre los productos (bienes y servicios), los resultados y la gestión realizada para su logro.
- Evaluar si se está logrando los resultados a favor de la población.
- Usar la información para decidir en qué y cómo se va a gastar los recursos públicos, así como para la rendición de cuentas.
- Introducir incentivos para promover que las entidades públicas se esfuercen hacia el logro de resultados. (Ministerio de Economía y Finanzas)

El PpR es importante porque contribuye con la mejora de la calidad del gasto público al permitir que las entidades del Estado:

- Hagan un uso más eficiente y eficaz de los recursos públicos: se prioriza el gasto público en la provisión de productos (bienes y servicios) que, según la evidencia, contribuyen al logro de resultados vinculados al bienestar de la población.
- Tomen decisiones con mayor información: se genera información útil que sirve para tomar mejores decisiones en materia presupuestal y de gestión

que permitan el logro de resultados a favor de la población. (Ministerio de Economía y Finanzas)

¿Cómo se implementa el PpR?

Se implementa progresivamente a través de instrumentos utilizados por las entidades del Estado en cada fase del ciclo presupuestal (programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación).

Estos instrumentos técnicos son:

- a. Programas presupuestales.
- b. Seguimiento.
- c. Evaluaciones independientes.
- d. Incentivos a la mejora de la gestión.

a. Programas presupuestales

Es una unidad de programación de las acciones de las entidades públicas, las que integradas y articuladas se orientan a proveer productos (bienes y servicios), para lograr un Resultado Específico a favor de la población y así contribuir al logro de un Resultado Final asociado a un objetivo de la política pública. Además es una categoría presupuestaria que constituye un instrumento de PpR. (MEF)

A continuación tomaremos en cuenta los programas presupuestales desarrollados por la Municipalidad Distrital de Coishco:

Relación de los Programas Presupuestal (PP)

- 0030 Reducción de delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico reducir los delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana, a través de productos orientados a realizar operaciones policiales, patrullaje por sector, comisarías con las condiciones básicas para el servicio a la comunidad, y

el fortalecimiento de las comunidades organizadas a favor de la seguridad ciudadana.

- 0036 Gestión integral de residuos sólidos

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico disminución de la cantidad y peligrosidad de residuos sólidos no controlados dispuestos en el ambiente, a través de productos orientados a que las empresas, las entidades y los consumidores cuenten con conocimiento del sistema de gestión integral de residuos sólidos, así como la legislación ambiental en materia de residuos sólidos.

- 0046 Acceso y uso de electrificación rural

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico el acceso de la población rural, aislada y de frontera al servicio eléctrico, a través de productos orientados al desarrollo de capacidades a los pobladores para el uso eficiente y productivo de la energía eléctrica además de acceder al suministro eléctrico a los hogares en el ámbito rural, incluyendo la generación de proyectos de inversión (tipologías de PIP).

- 0068 Programa reducción de la vulnerabilidad y atención de emergencias por desastres

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico la reducción de la vulnerabilidad de la población y sus medios de vida ante la ocurrencia de peligros con una población objetivo correspondiente a la población expuesta a la acción de peligros o amenazas de intensidad muy elevada como son Fenómeno El Niño, los sismos fuertes y los tsunamis a través de productos orientados a los procesos de la Gestión del Riesgo de Desastres: estimación del riesgo, prevención del riesgo, reducción del riesgo, y preparación de la reacción.

- 0082 Programa Nacional de Saneamiento Urbano

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico lograr que la población urbana acceda a servicios de saneamiento de calidad y sostenibles, a través de productos orientados a proveer de conexiones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, capacitación en actividades de educación sanitaria a prestadores de servicios y contar con prestadores de servicios fortalecidos institucional y operativamente.

- 0083 Programa Nacional de Saneamiento Rural

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico promover el suficiente acceso de la población rural a servicios de agua y saneamiento de calidad y sostenibles, a través de productos orientados a brindar el servicio de agua y saneamiento para hogares rurales incluyendo la generación de proyectos de inversión (tipologías de PIP).

- 0091 Incremento en el acceso de la población de 3 a 16 años a los servicios educativos públicos de la Educación Básica Regular

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico el incremento en el acceso de la población de 3 a 16 años a los servicios educativos públicos de la educación básica regular, a través de productos que atienden nuevos servicios educativos e instituciones, docentes y personal técnico formado para la atención en nuevos servicios educativos con condiciones suficientes para la atención.

- 0101 Incremento de la práctica de actividades físicas, deportivas y recreativas en la población peruana

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico el incremento del número de personas que practican actividades físicas, deportivas y recreativas en el país, a través de productos orientados a que las personas accedan a actividades físicas, recreativas y deportivas, así como los talentos deportivos y deportistas accedan a la iniciación y/o desarrollo deportivo de alta competencia.

- 0108 Mejoramiento integral de barrios

El Programa Presupuestal tiene como resultado específico incrementar la calidad de vida de la población residente en áreas urbano marginal, a través de productos orientados a promover Barrios Urbano Marginales con infraestructura y equipamiento adecuados complementándolos con la generación de proyectos de inversión pública (tipologías de PIP)

- Programa para la generación de empleo social inclusivo – Trabaja Perú
El Programa TRABAJA PERÚ es un programa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, para la Generación del Empleo Social Inclusivo, cuyo objetivo es generar empleo, desarrollar capacidades productivas y promover el empleo sostenido y de calidad, con el propósito de incrementar los ingresos y mejorar la empleabilidad de la población en condición de pobreza y pobreza extrema.

Los PP son importantes porque permiten:

- ✓ Identificar y asignar recursos en aquellos productos (bienes y servicios) que inciden en el logro de resultados que beneficien a la población.
- ✓ Evaluar el gasto público bajo una lógica causal: permiten esclarecer la lógica causal entre los productos (bienes y servicios) que se proveen a la población y sus resultados, y establecer indicadores para su medición.
- ✓ Articular esfuerzos entre los tres niveles de gobierno a través de la implementación de un PP con articulación territorial, que permita obtener mejores y mayores resultados y generar un mayor aprendizaje entre las diferentes entidades de los tres niveles de gobierno.

b. Seguimiento.

El Seguimiento es un proceso continuo de recolección y análisis de información, que da cuenta en qué medida un Programa Presupuestal está logrando sus resultados.

El Seguimiento es importante porque permite:

- Conocer en qué se gasta el presupuesto público de los Programas Presupuestales para la obtención de resultados.
- Conocer el logro de los resultados a favor de la población.
- Conocer el avance en el cierre de brechas de las necesidades de la población.
- Promover la transparencia frente a la población sobre el uso de los recursos y el logro de los resultados.
- Identificar problemas de gestión que dificulten el logro de los resultados, para la toma de medidas correctivas.

Tipos de Seguimiento se realizan

Seguimiento del desempeño de los programas presupuestales: Es un proceso continuo de recolección y análisis de información para conocer en qué medida un Programa Presupuestal está alcanzando su objetivo y conocer algunas características relevantes de la provisión de sus bienes y servicios. Esta información es representada a través de indicadores de desempeño. Con estos indicadores, las entidades públicas que participan en un Programa Presupuestal pueden tomar decisiones de mejora, tanto en el ámbito de la gestión presupuestaria como de la gestión pública.

Seguimiento de la ejecución financiera y física de los programas presupuestales: Es el proceso continuo de análisis de información sobre el presupuesto público, en términos financieros y de producción física de productos y actividades de los Programas Presupuestales. Esta información es reportada por las entidades públicas a través del Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público (SIAF-SP).

Seguimiento a temas específicos en presupuesto público: Es el proceso de identificación del gasto público de diversos temas de interés para la gestión pública, a través del cual se brinda elementos de

✓ Gasto Público en niños, niñas y adolescentes (GPNNA)

Es la identificación del gasto público destinado a intervenciones que beneficien a la niñez y adolescencia y, en tal sentido, permite retroalimentar el diseño y evaluación de las políticas orientadas a este grupo poblacional.

✓ Gasto social (GS)

Es la identificación del gasto público dirigido a intervenciones para la reducción de la pobreza, desigualdad y buscar el desarrollo humano mediante la provisión de bienes y servicios, que tiene como propósito el desarrollo de capacidades, promoción de oportunidades económicas y protección social de la población.

c. Evaluaciones Independientes

Las Evaluaciones Independientes consisten en el análisis sistemático y objetivo del diseño, gestión, desempeño, resultados e impactos de una intervención pública, proyecto, programa o política en curso o concluida; con el objetivo de proporcionar información confiable y útil en el proceso de toma de decisiones presupuestales y de gestión.

Importancia:

- Generan aprendizajes sobre la consistencia en el diseño y los avances en la implementación de las intervenciones públicas, lo cual permite identificar acciones de mejora en la gestión.
- Alimentan las decisiones de asignación de los recursos públicos, pues contienen información que identifica en qué intervenciones es más probable obtener o no resultados.
- Fomentan la transparencia sobre el uso de los recursos públicos, con información de sólida calidad técnica

Tipos:

Evaluaciones de Diseño y Ejecución Presupuestal (EDEP): es una herramienta desarrollada bajo el marco de Presupuesto por Resultados, que está orientada a detectar las potenciales acciones de mejora sobre el diseño, la implementación y el desempeño de una intervención pública, en curso o concluida. Sobre sus recomendaciones se definen compromisos de mejora de desempeño que son formalizados con la firma de una matriz entre la entidad evaluada y el MEF.

Actualmente existen 3 tipos de EDEP:

- Evaluaciones Rápidas de Diseño (ERD): Buscan un diagnóstico previo a la implementación o del diseño de la intervención pública, sobre los criterios mínimos que garanticen su efectividad y transparencia, objetivos, componentes, beneficiarios, indicadores y línea de base. Se aplicarían a intervenciones que requieran medidas de ajuste, o para evaluar su posible expansión.
- Evaluaciones de Procesos (EP): Son análisis sistemáticos de la gestión operativa de uno o más procesos, que resultan críticos en el diseño de un programa. Se aplica mientras la intervención está en marcha. Su principal objetivo es analizar, mediante trabajo de campo y entrevistas claves, si el proceso se lleva a de manera eficaz y eficiente, para el logro de resultados.
- Evaluaciones de Políticas Nacionales (EPN): Se aplica a un programa o conjunto de programas en torno a estrategias o políticas comunes, asumiendo una visión integral que considera todos los programas que contribuyen al logro de un objetivo mayor. (Ministerio de Economía y Finanzas)

La evaluación se da en cuatro fases:

- Selección de equipo evaluador: En busca de Evaluaciones Independientes y de calidad, se convoca a un equipo de evaluación externo a la entidad evaluada con demostrado dominio del sector evaluado.
- Desarrollo de la Evaluación: El equipo evaluador debe presentar un informe final que contenga recomendaciones para mejorar el desempeño. Los equipos técnicos de las entidades evaluadas participan brindando información, contribuyendo a definir preguntas de evaluación y comentando avances.
- Firma de compromisos: Sobre la base de las recomendaciones de la evaluación, la entidad evaluada y el MEF definen compromisos para la mejora del desempeño.
- Seguimiento de compromisos: Las entidades reportan al MEF el cumplimiento de los compromisos. Asimismo, mediante un informe de seguimiento anual se reporta al Congreso de la República la implementación de las mejoras. (Ministerio de Economía y Finanzas)

d. Incentivos a la Gestión

La reforma del PpR se implementa progresivamente a través de cuatro instrumentos, siendo uno de ellos los Incentivos a la Gestión, el cual promueve la aceleración hacia el logro de los resultados al vincular directamente los recursos asignados con mejoras en gestión específicas.

Los incentivos a la gestión aparecen como una herramienta valiosa que pretende mejorar el desempeño de las entidades públicas y promover en ellas un esfuerzo mayor a favor del logro de los objetivos y resultados esperados. El Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal sirve para promover la articulación de políticas nacionales priorizadas en los diferentes niveles de gobierno.

El PI fue creado mediante Ley N 29332 y está orientado a promover las condiciones que favorezcan el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local, incentivando a las municipalidades a la mejora continua y sostenible de la gestión local. El PI Implica una transferencia de recursos

financieros condicionada al cumplimiento de metas que deben alcanzar las municipalidades en un periodo determinado. (Ministerio de Economía y Finanzas)

El PI contribuye al logro de los siguientes objetivos:

- Mejorar los niveles de recaudación y la gestión de los tributos municipales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia en la percepción de los mismos.
- Mejorar la ejecución de proyectos de inversión pública, considerando los lineamientos de política de mejora en la calidad del gasto.
- Reducir la desnutrición crónica infantil en el país.
- Simplificar trámites generando condiciones favorables para el clima de negocios y promoviendo la competitividad local.
- Mejorar la provisión de servicios públicos locales prestados por los gobiernos locales en el marco de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Prevenir riesgos de desastres.

El PI es importante porque:

- Contribuye a la mejora de la gestión de los gobiernos locales.
- Acerca a los entes rectores de las políticas sectoriales del Gobierno nacional a los Gobiernos locales.
- Impulsa el logro de los resultados de los Programas Presupuestales, así como el cumplimiento de metas vinculadas a otros objetivos prioritarios para el Estado.

Los Indicadores Presupuestarios

En el análisis de la gestión presupuestaria del pliego se debe emplear los Indicadores de Eficacia y Eficiencia.

El “Indicador de Eficacia” identifica el avance en la ejecución presupuestaria de los ingresos y gastos, así como el grado de cumplimiento de las metas del pliego, respecto al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y al Presupuesto Institucional Modificado (PIM).

El Indicador de Eficiencia determina la óptima utilización de los recursos públicos asignados a cada meta presupuestaria respecto de las previsiones de gastos contenidas en el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) y en el Presupuesto Institucional Modificado (PIM). El presente indicador se aplica a la Evaluación Presupuestaria Semestral y Anual.

(Ministerio de Economía y Finanzas)

1.1.2.2. Calidad de servicio

Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

Un buen sistema de calidad de servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen , dado que se pueden percibir como “commodities”, los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad , validez y pertinencia a los clientes.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referentes al ciclo de servicio.

Por ello es fundamental considerar, con todo lo que ello conlleva, los siguientes rasgos ligados a la calidad del servicio:

1. Intangibilidad, o imposibilidad de referenciar exclusivamente la calidad con el bien recibido, pues el servicio incluye todo un conjunto de elementos conexos que no se agotan en el citado bien.

2. Indivisibilidad, o la dificultad de aislar la fase de producción del servicio de la de consumo del mismo, puesto que éstas coinciden.

3. Heterogeneidad, o la imposibilidad de estandarizar productos, pues depende del sujeto receptor y de sus circunstancias la percepción y aceptación del servicio concreto.

4. Inseparabilidad de la fuente que lo suministra, es decir, la calidad del servicio se produce justo en el momento de la interacción productor/consumidor. (Barroso, 2009)

Servicios públicos municipales

- Básicos, como son el agua potable, alcantarillado, calles y alumbrado público
- Básico complementarios, como son el de limpieza de mercados y centrales de abastos, educación, cementerios.
- De seguridad, como con de seguridad pública, tránsito y bomberos.

(Barroso, 2009) Dado que lo que más valora el ciudadano es la prestación del servicio en sí, la administración se exigirá a sí misma mayor calidad en su servicio y en su trato con el ciudadano. Este concepto hay que relacionarlo con:

1. Percepción o imagen que tiene el público de la administración.
2. Eficacia y receptividad de la Administración.

Todo ello nos lleva a pensar que la receptividad en la aplicación de las políticas se ha convertido en elemento de eficacia para los poderes públicos. Y no se hace referencia a una acción que el funcionario público puede hacer o no hacer, sino a la consecuencia del modo en que la administración cumple sus funciones y ejerce su poder.

La idea que tiene el cliente o usuario de la Administración receptiva gira en torno a cuatro ejes:

1. La comprensión del sistema administrativo.
2. La respuesta a las necesidades del ciudadano/usuario.
3. La accesibilidad.
4. El fomento de la participación activa.

La eficacia desde el punto de vista del usuario tiene que ver con las siguientes circunstancias:

1. El momento de su aplicación.
2. La forma de ejecución y percepción de los derechos que tiene el ciudadano a la hora de ejercerlos en la práctica.
3. La comprensión de los procesos.
4. La rapidez.
5. El coste.
6. La calidad.

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente.

Inicialmente identificaron diez dimensiones de la calidad de servicio, así:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.
9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

El aseguramiento de la calidad y las normas ISO 9000. Gestión de la Calidad Total (TQM). Normalizar, en el sentido que emplea esta palabra la Guía ISO/CEI 2-1906, es la actividad encaminada a establecer, respecto a problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a un uso común repetido, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado. La normalización se extiende al sistema de calidad y consiste en la elaboración, la difusión y la aplicación de normas. Las normas proporcionan reglas, procedimientos y directrices o características específicas para ciertas actividades o resultados. Los códigos de buenas prácticas son aquellos documentos que recomiendan prácticas o procedimientos durante todo el proceso de producción de un producto o servicio.

En el contexto de la búsqueda de la excelencia por las organizaciones, la preocupación se centra no sólo en la Promoción y Evaluación de la Calidad, sino también por su aseguramiento. Por ello la International Standard Organization (ISO) redactó en su día unas normas que son seguidas hoy día en la mayor parte de sus especificaciones por todos los países europeos, EEUU y Canadá. Estas normas reciben la denominación de ISO 9000. Según las normas ISO cualquier organización tiene que atender los siguientes objetivos y responsabilidades para buscar la calidad:

- a. Obtener, mantener y buscar la mejora continua de la calidad de sus productos y servicios en relación a los requisitos de la calidad.

b. Debe mejorar la calidad para satisfacer las necesidades y demandas de los clientes y usuarios teniendo en cuenta sus demandas.

c. Debe dar confianza a su dirección interna y los empleados de que éstos son importantes y de que se están siguiendo los requisitos de calidad.

d. Dar confianza a los clientes de que los requisitos de calidad esperados se están cumpliendo en los productos y servicios.

e. Dar confianza de que se cumplen los requisitos del sistema de calidad.

La Evaluación de la Gestión Pública

- La evaluación es una herramienta que proporciona al sector público una información fundamental para la mejora de la acción pública y la rendición de cuentas. Así como el sector privado tiene en los mercados el indicador fundamental de su actuación, en el ámbito público es necesario definir instrumentos que permitan analizar la calidad, la eficacia y eficiencia, comprobando hasta qué punto las políticas, los programas que se ejecutan y los servicios que se prestan, ofrecen resultados ajustados a los objetivos previstos con el mejor rendimiento. Tradicionalmente, se acostumbra a diferenciar entre tres niveles de análisis al referirse a la calidad en el ámbito de la gestión pública :

* El primer nivel se refiere a la Macro-calidad, que abarca el ámbito de las relaciones entre Estado y sociedad civil, en concreto, el servicio público y la ciudadanía. La evaluación en este nivel tiene como finalidad última garantizar la calidad de la democracia, entendida como la eficacia y legitimación social de la acción pública. En este terreno, el objeto de la evaluación son las políticas públicas.

* En el nivel de la Meso-calidad se hace referencia a las relaciones entre quienes producen y gestionan los servicios y quienes los reciben o utilizan. La evaluación indaga aquí sobre el grado de satisfacción de la ciudadanía con el fin último de contribuir a la mejora de los servicios. El contexto de esta

evaluación son las organizaciones y su relación con quienes usan sus servicios o, de manera más general, con sus grupos de interés.

* Por último, el nivel de la Micro-calidad se refiere a las relaciones internas de la organización. Aquí, la evaluación constituye un diagnóstico de la gestión (estructuras, personas, procesos, prestaciones, etc.) con el fin de mejorar el funcionamiento del servicio. (Joaquín Ruíz López, Ministerio de la presidencia, 2009)

1.2 Justificación de la Investigación

1.2.1 Justificación Teórica

Esta investigación se realizara con el propósito de aportar conocimiento sobre la gestión del Presupuesto por resultados, como un instrumento que permita mayores beneficios a la población, haciendo un contraste con la calidad de servicios que recibe la población y así se pueda ver la realidad de las necesidades del distrito, para tomar decisiones acertadas en materia presupuestal y de gestión que permitan el logro de resultados a favor de la población del Distrito de Coishco.

1.2.2 Justificación Práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Coishco, debido a que al gestionar y aplicar el Presupuesto por resultados la población es la beneficiada por el uso adecuado de los recursos financieros, así analizaremos la problemática para poder realizar un aporte y brindar alternativas de solución para que el gobierno local se enfoque en las verdaderas necesidades de la población.

1.2.3 Justificación Social

Tiene una justificación social debido que servirá para que los líderes políticos locales puedan tomar decisiones acertadas al mejoramiento

de la calidad de servicio que brindan a los ciudadanos, debido que se conoce que siempre hay una fuerte presión por realizar obras de impacto o proyectos y/o actividades que puedan ayudar a reducir la pobreza en las zonas más vulnerables del Distrito, pero que muchas veces son valorizadas incorrectamente, y finalmente no se cubre la necesidad del verdadero problemas del distrito.

1.3. Problema

El presupuesto por resultados es la programación económica y financiera que permite al Estado y a sus instituciones realizar una estimación anticipada de los ingresos y gastos para facilitar el logro de los objetivos y metas trazados en sus respectivos planes operativos. Por lo tanto, es uno de los principales instrumentos para organizar y orientar la gestión. El presupuesto vincula lo que se quiere hacer con lo que efectivamente se hace. Si no hay una buena asignación de recursos o los recursos que se asignan no son suficientes, las actividades o proyectos programados no se pueden realizar y la cobertura de servicios se vuelve insuficiente. Además, se corre el riesgo de tener servicios de baja calidad y que los proyectos de inversión se paralicen o ejecuten más lentamente.

Actualmente se incentiva al buen uso del presupuesto por resultados de cada gobierno local, pero muchas veces el resultado no es el esperado, es decir no está enfocado de la manera correcta, por ello queremos analizar y realizar un contraste de los reportes y evaluaciones presupuestales, donde se desarrolla el presupuesto por resultados en el Distrito de Coishco, y los enfocarnos en los servicios brindados a la población es por ello que nos planteamos en siguiente problema:

¿Cómo influye la gestión de presupuesto por resultados en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital Coishco -2016?

1.4. Conceptualización y Operacionalización de las Variables

1.4.1 Municipio

Es el espacio de gestión municipal y hace referencia a tres dimensiones: política, social y territorial. Política, porque es el gobierno local elegido democráticamente; social, porque incluye a un conjunto poblacional en su jurisdicción; y territorial, porque se refiere a un determinado espacio físico. El municipio mantiene rasgos sociales, culturales y económicos propios y muy particulares. Construir un municipio de éxito requiere de una visión clara de sus gobernantes; dicha visión debe tener por lo menos tres características: el municipio debe ser un lugar digno donde vivir con calidad de vida, debe brindar oportunidades de progreso a los ciudadanos (ya no es necesario salir de su jurisdicción), y debe promover el comercio y la producción integrándose al mercado económico local, nacional o internacional. (Sernaque, 2014)

1.4.2 Municipalidad

Forma parte del municipio y es aquella institución desde donde se ejerce el gobierno del mismo, la Municipalidad es conducida por el alcalde y concejo municipal, el primero con funciones ejecutivas; y el segundo con funciones normativas, fiscalizadoras y representativas. Construir una municipalidad, una institución de éxito depende de las características físicas, sociales, culturales y económicas del municipio. (Sernaque, 2014)

1.4.3 Ministerio De Economía Y Finanzas

El Ministerio de Economía y Finanzas es un organismo del Poder Ejecutivo, cuya organización, competencia y funcionamiento está regido por el Decreto Legislativo N° 183 y sus modificatorias. Está encargado de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a presupuesto, tesorería, endeudamiento, contabilidad, política fiscal, inversión pública y política económica y social. Asimismo diseña, establece, ejecuta y supervisa la política nacional y sectorial de su competencia asumiendo la rectoría de ella. (MEF, Ministerio de economía y Finanzas, s.f.)

1.4.4 Tesoro Publico

El concepto de tesoro público es un concepto que proviene de la economía y que se utiliza para designar a aquellos recursos o elementos que un Estado (nacional o regional) tiene para hacer frente a diferentes actividades, acciones o medidas que busque llevar a cabo. El tesoro público se compone de un sinnúmero de elementos y es una mezcla entre todos los ingresos (que se realizan principalmente a través del cobro de todo tipo de impuestos) y de los egresos (pagos, inversiones, etc.)

El tesoro público es sin duda alguna uno de los elementos más importantes con los que puede contar un Estado ya que es lo que financia todas las medidas o proyectos que ese Estado tenga para el país o región en cuestión a gobernar. (Ministerio de Economía y Finanzas)

1.4.5 Eficiencia

Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados (Idalberto, Chiavenato, 2004)

Significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos (Samuelson Paul y Nordhaus William, 2002)

1.4.6 Eficacia

Es una medida normativa del logro de los resultados. Puede medirse en función de los objetivos logrados. Se refiere a la capacidad de una organización de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de bienes y servicios (Idalberto, Chiavenato, 2004)

Es hacer lo que es apropiado, es decir, las actividades de trabajo que ayudan a la organización a alcanzar sus metas. (Stephen P. Robins y Mary Coulter, 2004)

1.4.7 Servicio

Servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). (Definicion, s.f.)

1.4.8 Asignaciones Financieras

Comprende las transferencias de fondos y las Asignaciones Financieras que de acuerdo a Ley son autorizadas por la DNTP. Las Transferencias mediante el abono en cuentas bancarias que actualmente realiza la DNTP son a favor de las Municipalidades por concepto del Fondo de Compensación Municipal – FONCOMUN

Las Asignaciones Financieras, que constituyen los montos límites de ejecución autorizados por la DNTP con cargo a los fondos públicos centralizados en la Cuenta Única del Tesoro Público, se autorizan por las siguientes fuentes de financiamiento:

- Recursos Determinados, Rubro canon y sobre canon, regalías, rentas de aduana y participaciones, a favor de las Unidades Ejecutoras del Gobierno Nacional y Regional y de los Gobiernos Locales.
- Recursos Ordinarios, a favor de los Gobiernos Locales.
- Donaciones y Transferencias relacionadas al Apoyo Presupuestario a favor del Estado Peruano. (Ministerio de economía y finanzas)

1.4.9 Influencia

Influencia, proveniente del verbo influir, nos hace referencia al efecto o consecuencia que puede tener una cosa sobre otra, es decir, se emplea para denotar la repercusión de algo en la función de una persona u objeto que pueda manipularse. En el caso de los seres humanos, los cuales viven en una fluctuante sociedad la cual toma diversas decisiones en pro del bienestar, la influencia es el acto con el que se puede convencer al punto de guiar a una persona por un camino determinado. Las razones por las que una

persona caiga en la influencia de otra o por una tendencia son de acuerdo al entorno en el que se desarrolla la situación. (Concepto Definicion, 2014)

1.4.10 Gestión

Gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. (DefinicionABC).

La definición de gestión nos indica que se trata de realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos. (Gestion y Administración, s.f.)

1.4.2 Operacionabilidad de las Variables|

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable Independiente - Gestión De Presupuesto Por Resultados	Recursos Financieros	Captación De Ingresos Propios	Reporte Siaf
			Anexo N°03 – Pregunta N°06
		Transferencias Del Tesoro Publico	Reporte Siaf
			Anexo N°03 – Pregunta N°05
	Indicadores De Evaluación Presupuestal	Nivel De Eficacia	Porcentaje Según Reporte Siaf
		Nivel De Eficiencia	N° De Beneficiarios

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable Dependiente - Calidad De Servicio	Calidad De Servicio A Través De Programas Presupuestales	General	P1-P2
		Energía Eléctrica	P3-P8
		Orden Publico Y Seguridad	P9-P14
		Vivienda Y Desarrollo Urbano	P15-P19
		Saneamiento	P20-P25
		Educación	P26-P28
		Transporte Urbano	P29-P32
	Mejoramiento De Los Niveles De Vida	Asistencia Social	P33-P36
		Ambiente	P37-P41
		Cultura Y Deporte	P42-P45

1.5 Hipótesis

La gestión del presupuesto por resultados influye positivamente en mejorar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Coishco

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General:

- Demostrar cómo influye la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Coishco - 2016

1.6.2 Objetivos Específicos:

- Identificar en qué medida los indicadores de evaluación presupuestal permiten medir el mejoramiento de los servicios brindados a la población.
- Determinar de qué manera la ejecución de presupuesto por resultados de la municipalidad se ve reflejado en el mejoramiento de las calidad del gasto que brinda a la población
- Evaluar en qué medida la asignación de recursos financieros para programas estratégicos mejorará la calidad del gasto en la población del distrito de Coishco.

II. METODOLOGÍA

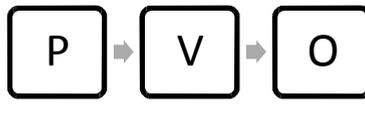
2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de Investigación:

El tipo de investigación que se realizó en la tesis es de tipo descriptivo, porque mide cómo es y cómo se manifiesta el problema formulado y correlacional porque tiene como propósito medir el grado de relación entre las variables descritas en la hipótesis.

2.1.2 Diseño de Investigación:

El diseño de Investigación es de tipo “ex post facto” ya que no se construye ninguna situación; sino que se observan situaciones ya existentes, como el problema formulado en la tesis y en este tipo de investigación las variables independientes no pueden ser manipuladas.



Denotación:

P: Población

V1: Gestión De Presupuesto Por Resultados

V2: calidad del gasto

O: Resultados

2.2. Población y Muestra

Para realizar el estudio se realizó una muestra no aleatoria que permite tener la representatividad estadística de nuestro estudio.

2.2.1 Población

La población está constituida por 15, 811 habitantes del distrito de Coishco, según datos estadísticos del INEI.

TABLA N°01

Población Estimada De Coishco Al 30 De Junio Del Año 2015

POBLACIÓN	TOTAL	HOMBRE	MUJER
COISHCO	15,811	7,957	7,854

Elaboración propia

FUENTE: INEI - Población estimada al 30 de junio, años calendario y sexo según distrito, 2012-2015.

2.2.2 Muestra

Para obtener la muestra se recurrió a la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones para una población finita y tiene como resultado el siguiente

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

- n = Tamaño óptimo de la muestra
- N = Tamaño de la población
- Z = probabilidad del 95% del nivel confianza
- p = variabilidad positiva
- q = variabilidad negativa
- e = error (nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error)

Reemplazando tenemos:

- $n = \text{¿?}$
- $N = 15811$ habitantes del distrito de coishco
- $Z = 1.96$ al 95% de confianza
- $p = 0.95$
- $q = (1-p) = 0.05$
- $e = 3\% = 0.03$

$$n = \frac{15811 \times 1.96^2 \times 0.95 \times 0.05}{0.03^2 \times (15811 - 1) + 1.96^2 \times 0.95 \times 0.05}$$
$$n = \frac{2885}{14.41} = 200.2$$

$n =$ La muestra optima está constituida por 200 jefes de hogares del distrito de coishco.

2.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.3.1. Técnica

Para examinar e interpretar la gestión del presupuesto por resultados, así como para analizar la calidad de servicio que brinda la MDC a los 200 jefes de hogares del distrito de Coishco, se aplicó el instrumento del cuestionario y para ello se realizaron, las encuestas y entrevistas. Para el desarrollo de las entrevistas, se ha considerado las competencias de profesionales, que laboran en el Ministerio de Economía y Finanzas y en la Municipalidad Distrital de Coishco-Gerente de planeamiento y presupuesto. Y para las Encuestas se consideró a los jefes de los hogares del distrito de coishco todo ello para dar confiabilidad y validez al instrumento elegido. La encuesta fue validada mediante una prueba piloto constituida por 45 preguntas aplicadas a los jefes de familia.

2.3.2. Instrumento

Variable 01: Gestión de Presupuesto por resultados

- Reporte SIAF- Evaluaciones presupuestales
Datos del Ministerio de Economía y Finanzas

Variable 02: Calidad del Servicio

- Encuestas
- Entrevista

2.4. Procesamiento y Análisis De La Información

Se realizó el análisis de las dos variables de acuerdo a la técnica e Instrumentos definidos, con el fin de analizar cómo influye la gestión del Presupuesto por Resultados en la calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Coishco. El procesamiento se realizó mediante la tabulación de las encuestas en el programa de Microsoft Excel 2014 siendo una hoja de cálculo que permite trabajar con tablas de datos, gráficos, bases de datos. Luego será procesado con el programa IBM SPSS Statistics Base 21, este software de análisis estadístico que presenta las funciones principales necesarias para realizar el proceso analítico de principio a fin. Es fácil de utilizar e incluye un amplio rango de procedimientos y técnicas para ayudar a tomar mejores decisiones de todos nuestros resultados obtenidos a través de nuestras encuestas. Para finalizar, una vez obtenidos los resultados procedimos a analizar la información de cada aspecto de la encuesta, describimos nuestros resultados y obteniendo el objetivo final de la investigación del “Demostrar cómo influye la gestión de presupuesto por resultados en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital Coishco -2016”

III. RESULTADOS

TABLA N°02

PROGRAMAS PRESUPUESTALES APLICADOS POR LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COISHCO EN EL AÑO 2016

PROGRAMA PRESUPUESTALES CON ENFOQUE A RESULTADOS		R U B R O	P I A	P I M	E J E C U C I O N	IEG (PIM)
			455,000.00	2,213,667.00	2,025,819.83	91.51%
P046	ACCESO Y USO DE LA ELECTRIFICACION RURAL		317,000.00	482,381.00	480,715.30	99.65%
AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DE RED ELECTRICA SECUNDARIA 380220V PARA EL ASENTAMIENTO HUMANO VIRGEN DEL CARMEN- PARTE ALTA				176,903.00	175,238.63	99.06%
		9		10,933.00	10,933.00	
		13		58,368.00	58,367.51	
		18		107,602.00	105,938.12	
AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA MEDIANTE SISTEMA CONVENCIONAL EN EL ASENTAMIENTO MORRO DE ARICA				162,334.00	162,333.20	100.00%

		18		162,334.00	162,333.20	
	AMPLIACION Y MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA MEDIANTE SISTEMA CONVENCIONAL EN EL ASENTAMIENTO HUMANO MIRAMAR			143,144.00	143,143.47	100.00%
		18		143,144.00	143,143.47	
P068	REDUCCION DE VULNERABILIDAD Y ATENCION DE EMERGENCIAS POR DESASTRES		0.00	20,000.00	0.00	0.00%
	CREACION DEL MURO DE CONTENCION EN EL SECTOR LUIS ALBERTO SANCHEZ , DISTRITO DE COISHCO, SANTA- ANCASH			10,000.00		
		18		10,000.00		
	CREACION DEL MURO DE CONTENCION EN EL SECTOR EL MILAGRO , DISTRITO DE COISHCO, SANTA - ANCASH			10,000.00		
		18		10,000.00		
P073	PROGRAMA PARA LA GENERACION DEL EMPLEO SOCIAL INCLUSIVO - TRABAJA PERU		0.00	911,484.00	905,841.08	99.38%
	MEJORAMIENTO DE LAS VIAS DE ACCESO DE LA PROLONGACION BUENA VISTA , DISTRITO DE COISHCO			439,165.00	438,795.23	99.92%
		13		439,165.00	438,795.23	
	MEJORAMIENTO DE LA			202,297.00	202,047.89	99.88%

PROLONGACION DE LA CALLE JOSE GALVEZ Y ACCESOS , DISTRITO DE COISHCO						
		13		202,297.00	202,047.89	
REHABILITACION Y MEJORAMIENTO DE LA PLAZA LOS PESCADORES , DISTRITO DE COISHCO				270,022.00	264,997.96	98.14%
		13		270,022.00	264,997.96	
P082	PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO		0.00	214,514.00	204,615.13	95.39%
MEJORAMIENTO Y REHABILITACION DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y DESAGUE EN LA CALLE MIRAMAR, DISTRITO DE COISHCO				12,000.00	12,000.00	100.00%
		18		12,000.00	12,000.00	
AMPLIACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO EN LA PROLONGACION ALFONSO UGARTE , DISTRITO DE COISHCO				80,784.00	77,575.49	96.03%
		18		7,000.00	7,000.00	
		18		73,784.00	70,575.49	
AMPLIACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO EN LA PROLONGACION BUENOS AIRES , DISTRITO DE				121,730.00	115,039.64	94.50%

COISHCO						
		18		7,000.00	7,000.00	
		18		114,730.00	108,039.64	
P083	PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL		138,000.00	0.00	0.00	0.00%
AMPLIACION DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE			138,000.00			
		18	138,000.00			
P091	INCREMENTO EN EL ACCESO DE LA POBLACION DE 3 A 16 AÑOS SERVICIOS DE EDUCACION		0.00	183,290.00	78,902.62	43.05%
CREACION DEL SERVICIO DE EDUCACION INICIAL EN LA I.E.I 634 EN EL ASENTAMIENTO HUMANO LUIS ALBERTO SANCHEZ , DISTRITO DE COISHCO				183,290.00	78,902.62	43.05%
		18		183,290.00	78,902.62	
P108	MEJORAMIENTO INTEGRAL DE BARRIOS		0.00	393,399.00	347,146.70	88.24%
CONSTRUCCION DE MURO DE CONTENCIÓN , PASAJE SAN MARTIN DE PORRAS, COISHCO				9,000.00	9,000.00	100.00%
		18		9,000.00	9,000.00	
MEJORAMIENTO DE LAS VIAS DE ACCESO A LAS MZ 01,K1,J1,P1 Y LA CA. MIGUEL GRAU , COISHCO				18,000.00	18,000.00	100.00%
		18		18,000.00	18,000.00	
MEJORAMIENTO DEL PASASJE S.N. ENTRE LAS				5,000.00	5,000.00	100.00%

MZ. J Y K , DISTRITO DE COISHCO						
		18		5,000.00	5,000.00	
MEJORAMIENTO DE LAS VIAS DE ACCESO AL AA.HH. VIRGEN DEL CARMEN , DISTRITO DE COISHCO				30,000.00		
		13		30,000.00		
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSITABILIDAD PEATONAL EN EL PASAJE S-N ENTRE LA MZ Q Y U DEL SECTOR EL MILAGRO , COISHCO				1,413.00	1,412.02	99.93%
		18		1,413.00	1,412.02	
MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE TRANSITABILIDAD PEATONAL Y VEHICULAR DE LA CALLE BOLIVAR , DISTRITO DE COISHCO				152,075.00	150,449.39	98.93%
		18		7,480.00	7,480.00	
		18		144,595.00	142,969.39	
MEJORAMIENTO DE LAS CALLES DEL JR PACASMAYO, DISTRITO DE COISHCO				177,911.00	163,285.29	91.78%
		18		7,500.00	7,500.00	
		18		170,411.00	155,785.29	
P142	ACCESO DE PERSONAS ADULTAS MAYORES A SERVICIOS ESPECIALIZADOS		0.00	8,599.00	8,599.00	100.00%
PERSONAS ADULTAS MAYORES ATENDIDOS				8,599.00	8,599.00	100.00%

INVOLUCRANDO AL ENTORNO FAMILIAR Y SOCIAL					
	9		994.00	994.00	
	18		7,605.00	7,605.00	

Elaboración Propia

Fuente:

Marco Legal Y Ejecución Del Presupuesto De Gasto Social – Ejercicio 2016 /

Formato Gs-1

Clasificación Funcional Del Marco Legal Y Ejecución Del Presupuesto De Gasto Social – Ejercicio 2016 /Formato Gs-2

Distribución Geográfica Del Marco Legal Y Ejecución Del Presupuesto De Gasto Social – Ejercicio 2016 / Formato Gs-3

La tabla n°02, nos muestra la eficacia con que se desarrollaron los programas presupuestales en el año 2016, según los formatos GS-1, GS-2, GS-3, donde se observa la ejecución de 8 programas presupuestales ejecutados en la municipalidad distrital de coishco, estos fueron desarrollados en su totalidad entre un 80 % y 100 %, además se observa que solo dos programas el 046 y 083 fueron programados en el PIA , y el el caso del programa 083 no se realizó ninguna modificación por lo tal no hubo modificación en el PIM , y no hubo ejecución , por lo tanto eficacia en el programa no hubo .

TABLA N°03

PROGRAMAS DE PRESUPUESTO POR RESULTADOS APLICADOS POR LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO EN EL AÑO 2016

PROGRAMA PRESUPUESTALES CON ENFOQUE A RESULTADOS		RUBRO	PIA	PIM	EJECUCION	IEG (PIM)
			578,004.00	646,478.00	441,035.68	68.22%
P030	REDUCCION DE		306,013.00	292,927.00	171,298.66	58.48%

	DELITOS Y FALTAS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD CIUDADANA					
PLANIFICACION DE PRATRULLAJE POR SECTOR				3,000.00		
		9		1,500.00		
		18		1,500.00		
PATRULLAJE MUNICIPAL POR SECTOR			306,013.00	223,903.00	139,077.40	
		7	42,867.00	42,867.00	11,614.45	
		8	26,200.00	9,436.00	9,235.07	
		9	229,152.00	75,758.00	27,314.74	
		18	7,794.00	95,842.00	90,913.14	
MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE VEHICULO PARA PATRULLAJE POR SECTOR				41,790.00	13,808.00	
		8		18,160.00	618.00	
		9		6,740.00		
		18		16,890.00	13,190.00	
COMUNIDAD RECIBE ACCIONES DE PREVENCION EN EL MARCO DEL PLAN DE SEGURIDAD CIUDADANA				24,234.00	18,413.26	
		8		18,774.00	18,413.26	
		18		5,460.00		
P036	GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS		232,264.00	315,041.00	251,776.12	79.92%
MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES			212,644.00	288,997.00	232,654.59	
		7	97,433.00	78,390.00	71,980.72	
		8	2,963.00	29,541.00	29,254.92	
		9	97,186.00	90,368.00	52,435.07	
		18	15,062.00	90,698.00	78,983.88	

SEGREGACION EN LA FUENTE Y RECOLECCION SELECTIVA DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES			19,620.00	26,044.00	19,121.53	
		8		3,382.00	820.00	
		9	19,620.00	4,794.00	850.00	
		18		17,868.00	17,451.53	
P101	INCREMENTO DE LA PRACTICA DE ACTIVIDADES FISICAS,DEPORTIVAS Y RECREATIVAS EN LA POBLACION PERUANA		39,727.00	38,510.00	17,960.90	46.64%
DESARROLLO DE CAMPAÑAS FOCALIZADOS ORIENTADAS A LA POBLACION OBJETIVO POR GRUPO VULNERABLES				33,210.00	13,854.00	
		8		2,590.00	2,385.00	
		9		23,300.00	5,407.00	
		18		7,320.00	6,062.00	
PROMOCION DEL USO ADECUADO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS EN EL AMBITO REGIONAL Y LOCAL			39,727.00	5,300.00	4,106.90	
		9	39,727.00	5,300.00	4,106.90	

Elaboración Propia

Fuente: Marco Legal Y Ejecución Del Presupuesto De Gasto No Social – Ejercicio 2016 / Formato Anexo Gs-1a

Según la tabla n°03, se puede observar los gastos no sociales, donde se aplicaron los programas presupuestales con enfoque a resultados, los programas son 030, 036 y 101, a diferencia de los programas de gasto social, estos fueron programados inicialmente en el PIA, teniendo

modificaciones moderadas , y ejecutadas según su PIM final , logrando una eficacia entre el 58% del programa de reducción de delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana y 79% del programa n°036 de reducción de residuos sólidos .

TABLA N°04

*RESUMEN CONSOLIDADO DE LOS INGRESOS POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO Y RUBRO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO
AÑO 2016*

FUENTE DE FINANCIAMIENTO		PIA	PIM	EJECUCIÓN	EFICACIA
RUBRO					
RECURSOS DIRECTAMENTE RECUADADOS		1,739,818	2,161,044	1,550,105	0.72
09	RECURSOS DIRECTAMENTE RECUADADOS	1,739,818	2,161,044	1,550,105	0.72
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		81,525	833,078	811,709	0.97
13	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	81,525	833,078	811,709	0.97
RECURSOS DETERMINADOS		3,926,866	5,579,432	5,426,074	0.97
07	FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL	1,065,891	1,141,574	1,107,984	0.97
08	IMPUESTOS MUNICIPALES	1,039,722	1,615,140	1,501,758	0.93
18	CANON Y SOBRECANON, REGALIAS, RENTA DE ADUANAS	1,821,253	2,822,718	2,816,332	1.00

Elaboración Propia

Fuente: Proceso Presupuestario De Los Gobiernos Locales Para El Año 2016 -resumen Consolidado De Los Ingresos Por Fuente De Financiamiento Y Rubro-Municipalidad Distrital De Coishco [300226] / SIAF - Módulo de Proceso Presupuestario

Según la tabla n°04 , se observan los ingresos por cada rubro , como se

puede ver los rubro 13 , 07 y 18 que son las transferencias del tesoro público , tienen su programación inicial , pero ya en su PIM , según modificaciones presupuestales , debido a que se ganó el plan de incentivos del primer trayecto , se incorporó , la transferencia del programa trabaja Perú , el monto del canon vino mayor al que se proyectó entre otros factores , obtuvieron una eficacia entre 97% y 100% . Por otro lado los rubros 08 y 09 que son los rubros que son captados directamente de la municipalidad ya sea por impuestos municipales o recursos directamente recaudados (agua, serenazgo, partida de nacimiento, sisa , entre otros) se obtuvo una eficacia entre el 72% y 93.

TABLA N°05

GASTOS DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTALES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO (POR RUBRO)

RUBRO		PIA	PIM	EJECUCION
09	RECURSOS DIRECTAMENTE RECUADADOS	702,685.00	219,687.00	102,040.71
13	DONACIONES Y TRANSFERENCIAS		999,852.00	964,208.59
18	CANON Y SOBRECANON, REGALIAS, RENTA DE ADUANAS	160,856.00	1,437,466.00	1,256,284.79
07	FONDO DE COMPENSACION MUNICIPAL	140,300.00	121,257.00	83,595.17
08	IMPUESTOS MUNICIPALES	29,163.00	81,883.00	60,726.25
TOTAL		1,033,004.00	2,860,145.00	2,466,855.51

Elaboración Propia

Fuente: Formato Gs-1 Y Anexo Gs-1a

La tabla n°05, nos muestra los gastos según PIA, que son 1, 033,004, que en un inicio se puede ver que son menores a los ingresos proyectados por la municipalidad, ya en el transcurso del año con las modificaciones se obtuvo el PIM, se observa que los gastos se duplicaron con respecto a su PIA, y ya su ejecución fue acertada con respecto a su PIM en un 86%.

TABLA N°06

¿ESTÁ SATISFECHO CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN GENERAL QUE BRINDA LA MDC?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	36	18,0	18,0	18,0
CASI NUNCA	59	29,5	29,5	47,5
Válidos A VECES	38	19,0	19,0	66,5
CASI SIEMPRE	67	33,5	33,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la Tabla n°06, se observa que un 33.5% y 19 % de la población encuestada tiene una respuesta positiva con respecto a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad y el 18% y 29.5% opina que la Municipalidad no brinda un servicio de calidad a la población.

TABLA N°07

¿CONSIDERA QUE LA GESTIÓN DEL PPR SE ORIENTA A MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	12	6,0	6,0	6,0
CASI NUNCA	51	25,5	25,5	31,5
Válidos A VECES	110	55,0	55,0	86,5
CASI SIEMPRE	27	13,5	13,5	100,0
Total	200	100,0	100,0	

Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la Tabla n°07, se observa que un 55 % de la población encuestada considera que una buena gestión del PpR se orienta a mejorar la calidad del servicio y el 31.5% (6% y 25.5%) opina que no está orientada a una mejora en su calidad del servicio.

TABLA N°08

Correlaciones

		¿Está satisfecho con la calidad de servicio en general que brinda la MDC?	¿Considera que la gestión del PpR se orienta a mejorar la calidad de servicio?
Rho de Spearman		1,000	,536**
	Calidad del servicio	.	,000
		200	200
		,536**	1,000
Gestion del PpR		,000	.
		200	200

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

Según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.536, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre gestión del presupuesto por resultados y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Coishco.

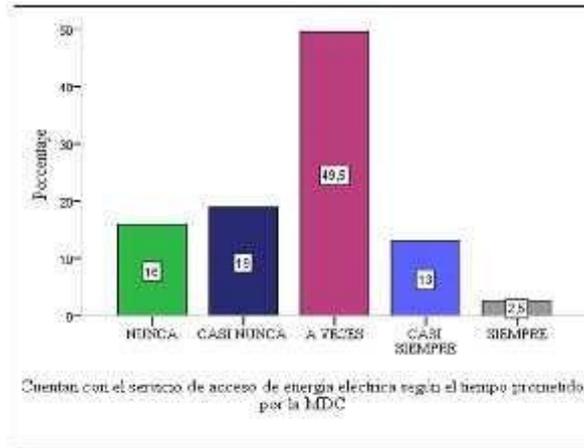
Por otro lado, se planteó la hipótesis:

H1: La gestión del presupuesto por influye positivamente en mejorar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Coishco

H0: La gestión del presupuesto no influye en mejorar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Coishco

Como se aprecia en la tabla N° 8, el valor “sig.” es de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis alterna (H1), por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación significativa entre las gestión de PpR y la Calidad del servicio que brinda la municipalidad distrital de coishco , 2016.

FIGURA N°01

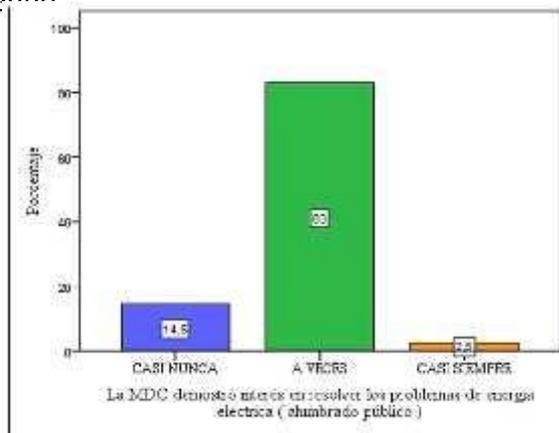


Elaboración

Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°01, se observa que un 49.5 % de la población encuestada considera que a veces cuentan con el servicio de energía eléctrica según el tiempo prometido por la Municipalidad y el 35% (16% y 19%) opina que casi nunca cumplen con lo prometido.

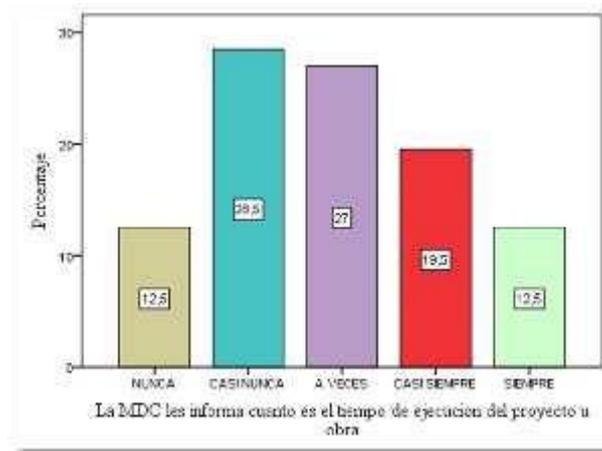


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°02, se observa que un 49.5 % de la población encuestada considera que a veces cuentan con el servicio de energía eléctrica según el tiempo prometido por la Municipalidad y el 35% (16% y 19%) opina que casi nunca cumplen con lo prometido.

FIGURA N°03

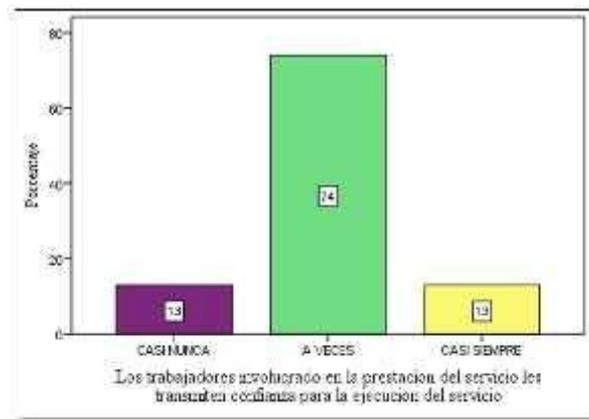


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°03, se observa que un 28.5 % de la población encuestada respondió que casi nunca informan el tiempo de la ejecución de su proyectos y el 27% indico que a veces cumplen con informar el tiempo de ejecución. .

FIGURA N°04

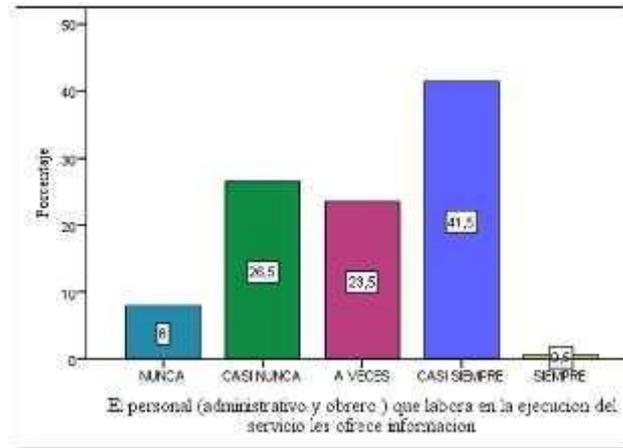


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°04, se observa que un 74% de los encuestados respondieron que los trabajadores solo a veces transmiten confianza para realizar un servicio de que brinda la MDC y el 13% respondió que casi nunca, el 13% casi siempre transmiten esa confianza para realizar el servicio.

FIGURA N°05

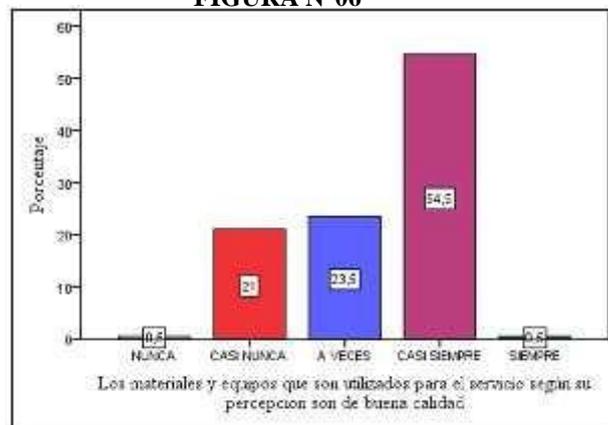


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°05, se observa que un 41.5% de los encuestados respondieron que el personal ofrece una buena información sobre la ejecución del servicio, y el 8% indicaron que nunca dan buena información acerca del servicio brindado.

FIGURA N°06



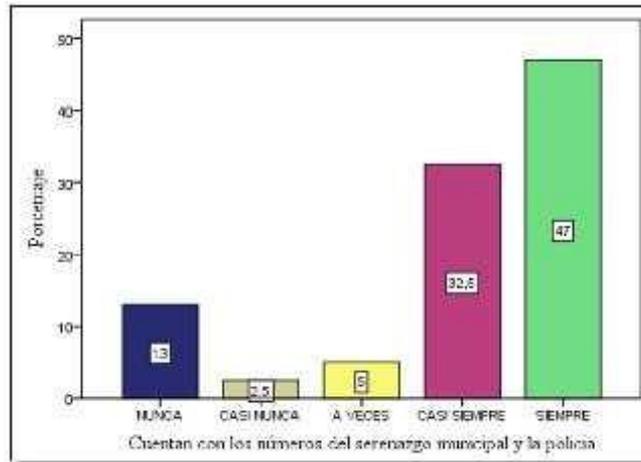
Elaboración

Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°06, se observa que un 54.5% de los encuestados respondieron que los materiales y equipos utilizados son de buena calidad y el 0.5% indican que nunca utilizan buenos materiales.

FIGURA N°07

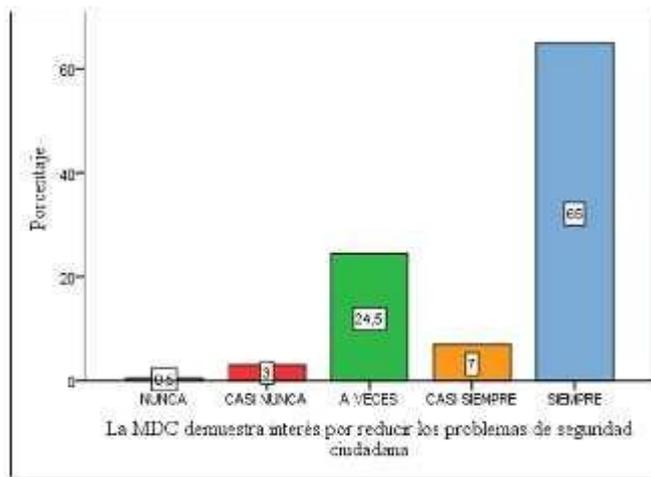


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°07, se observa que un 32.5% y 47% de los encuestados respondieron cuentan con los números del serenazgo y la policía, y 15.5% opinaron que nunca le brindaron los números del serenazgo.

FIGURA N°08

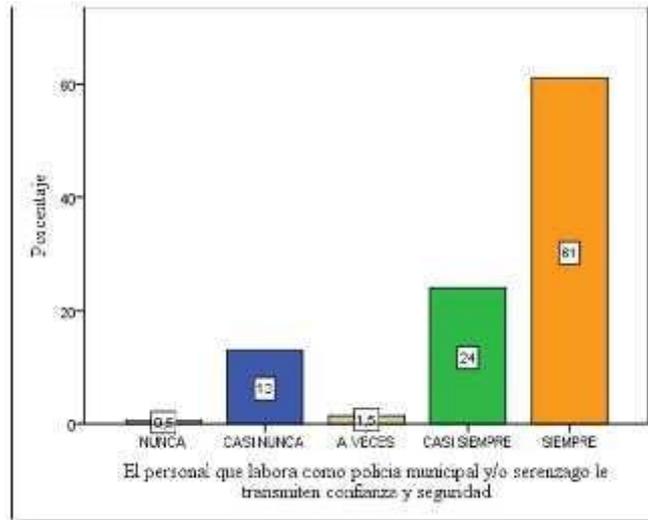


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°08, se observa que un 74% de los encuestados respondieron que los trabajadores solo a veces transmiten confianza para realizar un servicio de que brinda la MDC y el 13% respondió que casi nunca, el 13% casi siempre transmiten esa confianza para realizar el servicio.

FIGURA N°09



Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°09, se observa que un 61% de los encuestados indicaron que el personal de serenazgo siempre transmiten confianza y el 0.5% indicó que los serenazgo nunca transmiten confianza a la población.

FIGURA N°10

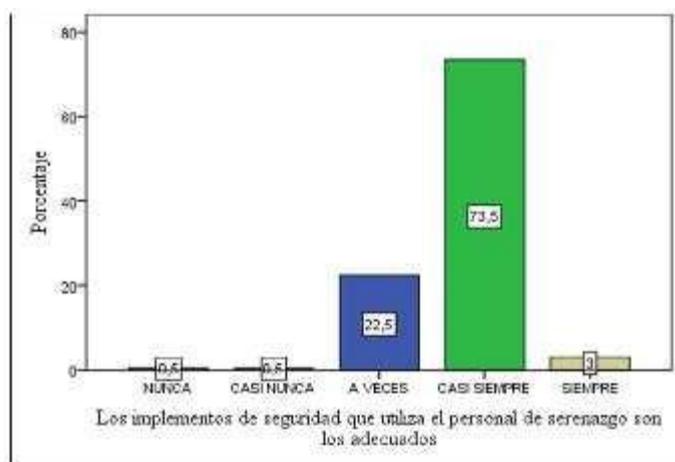


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la Figura n°10, se observa que 54% indicaron que la municipalidad casi siempre comunica las actividades para la reducción de delitos y el 0.5% indicó que nunca les comunicaron de las actividades para la reducción de la inseguridad.

FIGURA N°11

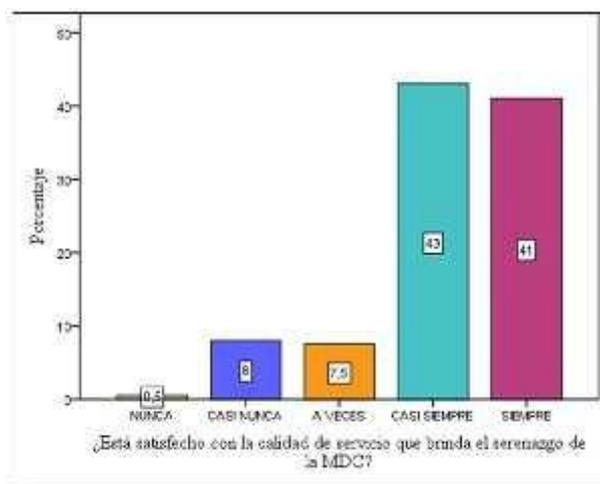


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°11, se observa que EL 73.5% de los encuestados indicaron que casi siempre el personal de serenazgo cuenta con los implementos adecuados de seguridad y el 0.5% indicó que el personal nunca cuenta con la indumentaria adecuada.

FIGURA N°12

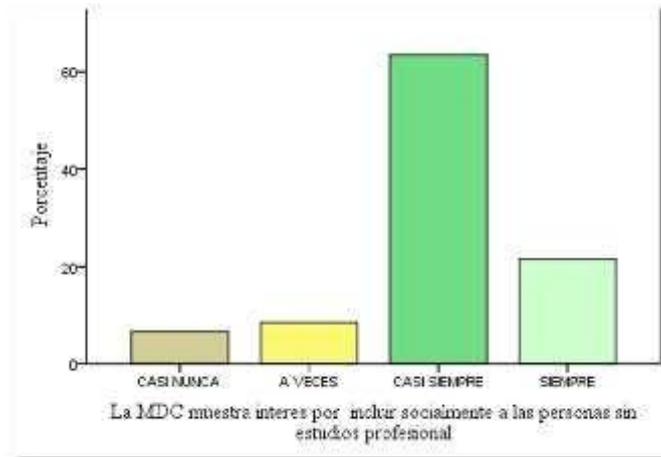


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°12, se observa que 43 y 41 % de la población indicó casi siempre y siempre están satisfechos con la calidad de servicio que brinda el serenazgo municipal y el 0.5% indicó que nunca están de acuerdo con el servicio brindado.

FIGURA N°13

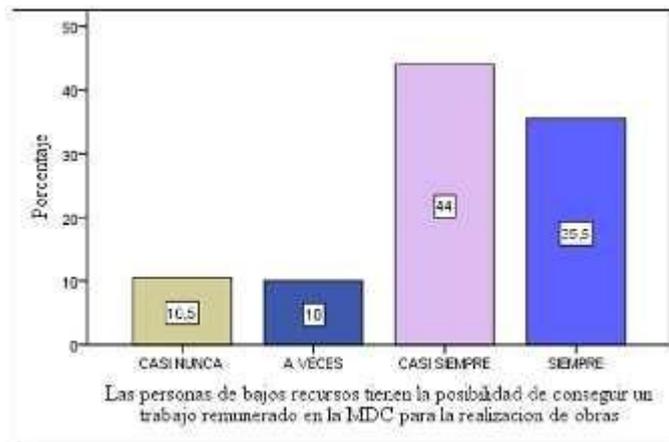


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°13, se observa 63.5% que casi siempre la municipalidad muestra un interés por incluir a personal sin estudios profesionales para el trabajo de campo y 6.5 % indico que no demuestra interés por la inclusión laboral.

FIGURA N°14

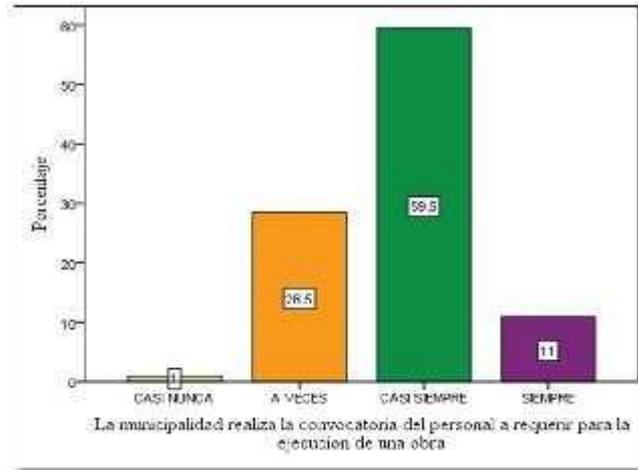


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°14, el 44% de los encuestados respondieron que casi siempre las personas de bajos recursos tienen posibilidades de conseguir trabajo remunerado en la municipalidad y el 10.5 y 10% opinaron que casi nunca y solo a veces pueden obtener trabajo remunerados.

FIGURA N°15

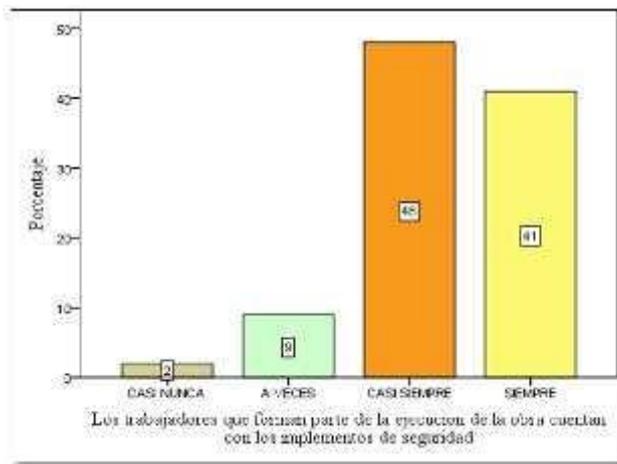


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°15, el 59.5% de los encuestados respondieron que casi siempre la municipalidad realiza la convocatoria del personal a requerir y el 1% indicó que casi nunca realizan convocatoria.

FIGURA N°16

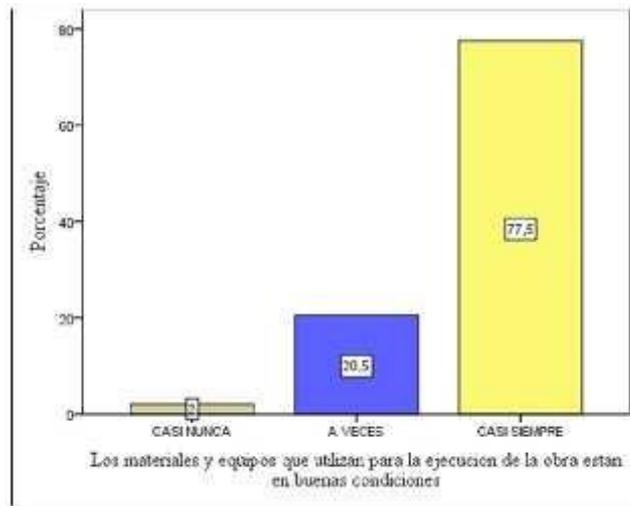


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°16, el 48% de los encuestados respondieron que casi siempre los trabajadores de la obra cuentan con los implementos de seguridad y el 2% respondieron que casi nunca los trabajadores tienen los implementos de seguridad adecuados.

FIGURA N°17

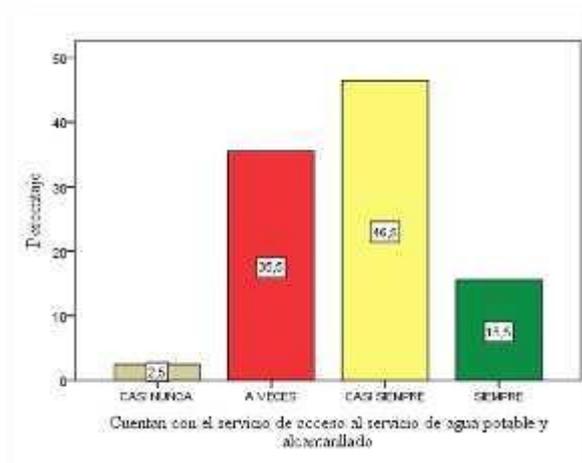


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°17, el 77.5% de los encuestados respondieron que casi siempre los materiales de la obra están en buenas condiciones y el 2% indicó que casi nunca trabajan con materiales en buenas condiciones.

FIGURA N°18

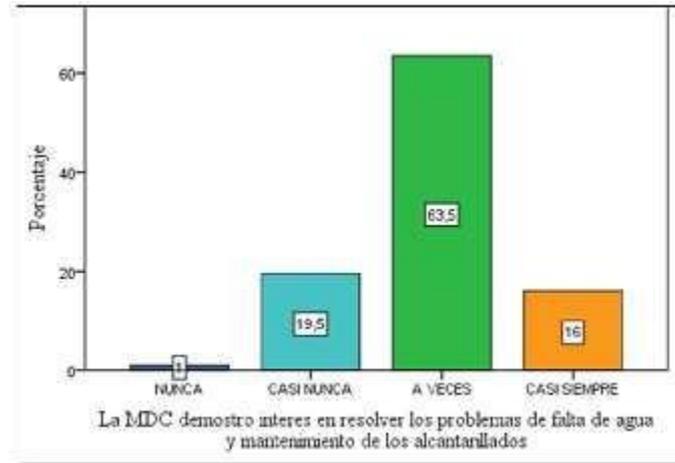


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°18, el 46.5% respondió que casi siempre cuentan con acceso al servicio de agua potable y alcantarillado, el 2.5% indicó que casi nunca tienen acceso al servicio de agua potable y alcantarillado.

FIGURA N°19

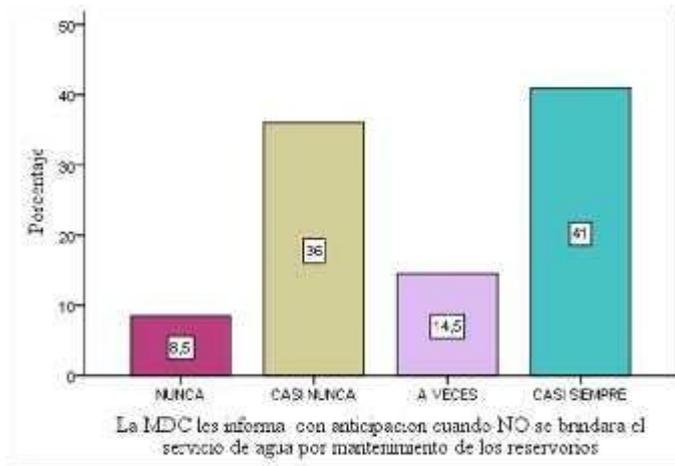


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°19, el 63.5% de los encuestados respondieron que a veces la municipalidad demuestra interés en resolver problemas de falta de agua y mantenimiento de alcantarillado y el 1% indico que nunca mostro un interés por resolver los problemas del servicio del agua.

FIGURA N°20

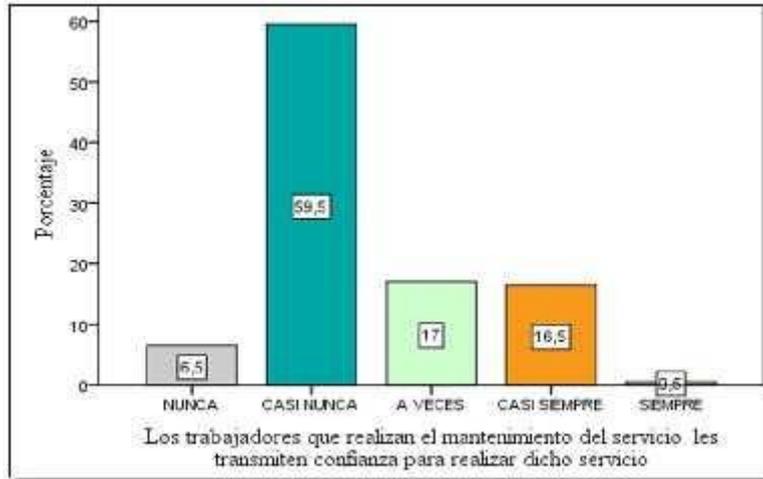


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°20, el 8.5% de los encuestados indicaron que no avisan cuando no se dara el servicio de agua y el 41% indico que casi siempre los responsables de los servicios básicos avisan que no abra el servicio del agua.

FIGURA N°21

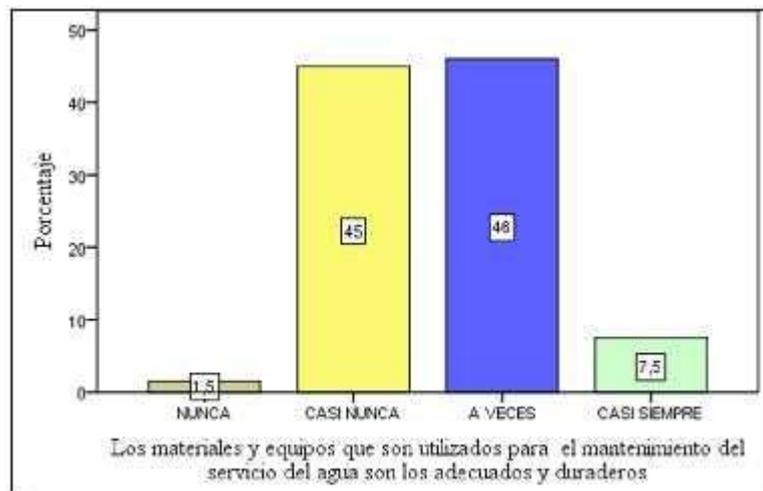


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°21, el 8.5% de los encuestados indicaron que no avisan cuando no se dara el servicio de agua y el 41% indico que casi siempre los responsables de los servicios básicos avisan que no abra el servicio del agua.

FIGURA N°22

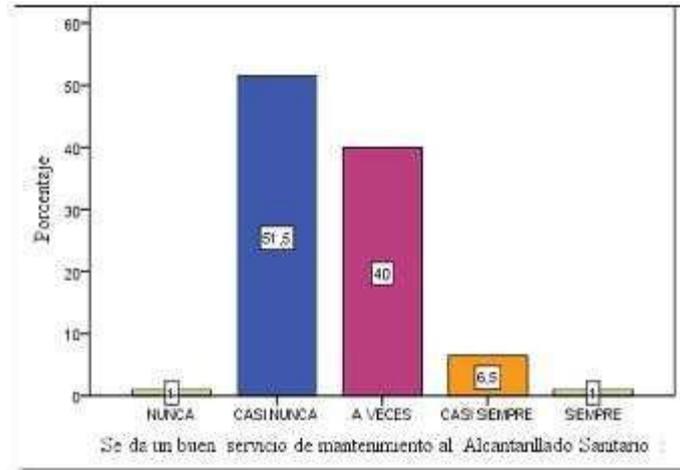


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°22, el 46% de los encuestados indicaron que solo a veces los materiales empleados para el mantenimiento son los adecuados y el 45% indico que casi nunca utilizan materiales duraderos debido a que siempre presentan las mismas fallas.

FIGURA N°23

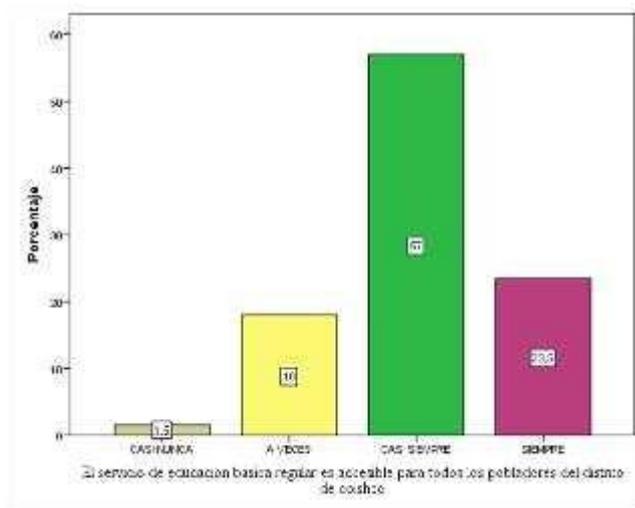


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°23, el 51.5% de los encuestados indicaron casi nunca se da un buen servicio de mantenimiento al alcantarillado sanitario y el 1% indico que siempre le dan un buen mantenimiento.

FIGURA N°24

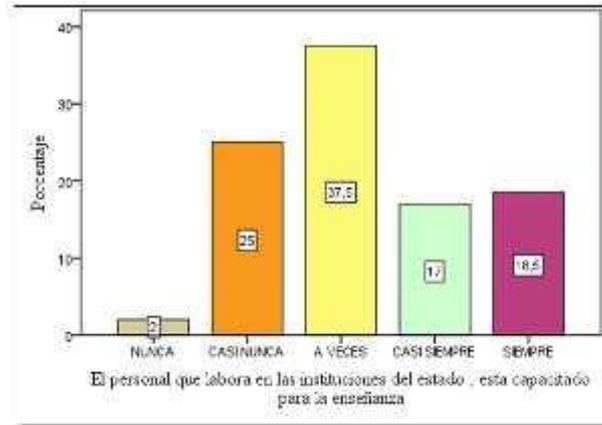


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°24, el 57% de los encuestados respondieron que casi siempre el acceso a la educación es rápida y buena, y el 1.5% indico que casi nunca tienen acceso a un servicio de educación básica regular.

FIGURA N°25

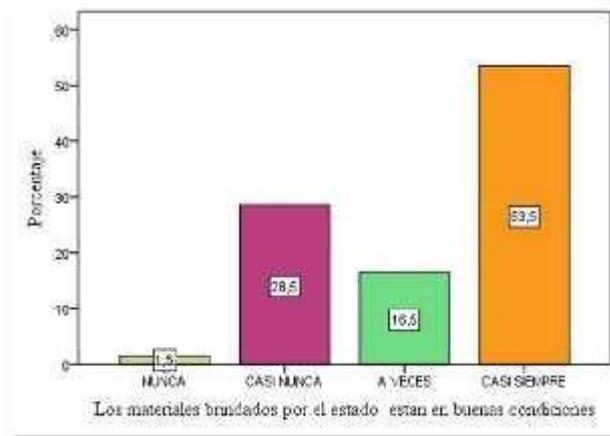


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°25, el 37.5% de los encuestados respondieron que algunas veces el personal que trabaja en las instituciones del estado está capacitado para la enseñanza y el 2% indicó que nunca estuvieron capacitados.

FIGURA N°26

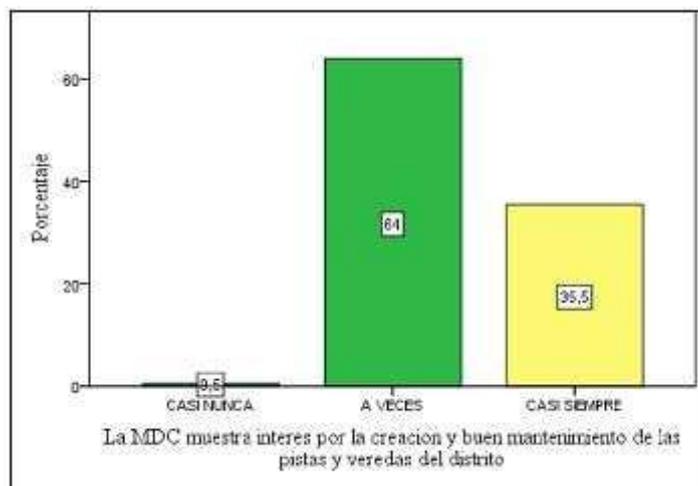


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°26, el 53.5% de los encuestados respondieron casi siempre los materiales brindados por el estado están en buenas condiciones y el 1.5% indicó que nunca tienen materiales en buenas condiciones.

FIGURA N°27

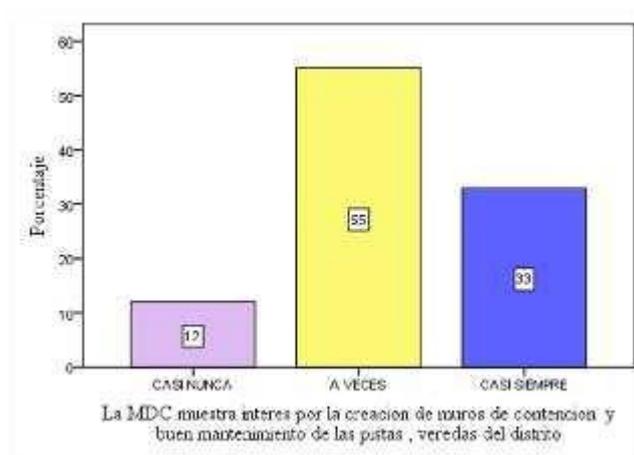


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°27, el 64% de la población encuestada indicaron que solo a veces la MDC demostró interés por dar buen mantenimiento a las pistas y veredas y el 0.5% indico que casi nunca mostro interés por la creación de pistas y veredas.

FIGURA N°28

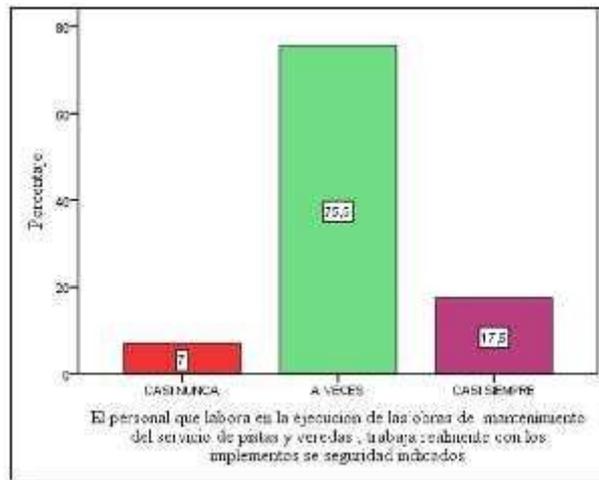


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°28, el 55% de la población indico que solo a veces demuestra interés por la creación de muros de contención en las partes necesitadas y el 12% respondió que casi nunca muestra interés por el desarrollo de estos proyectos.

FIGURA N°29

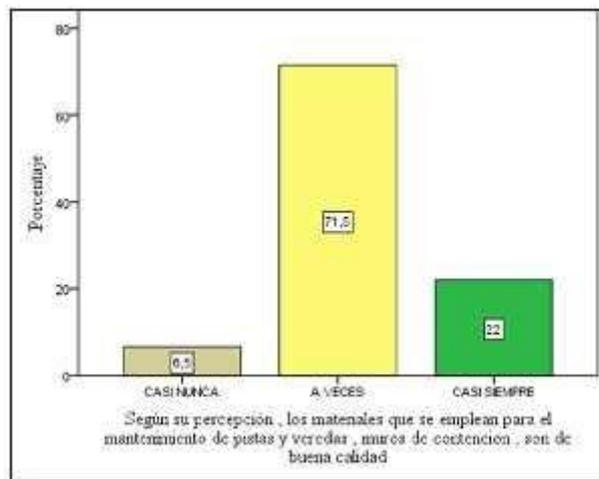


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°29, el 75.5% indica que el personal que labora en la ejecución de la obra trabaja con los implementos adecuados de seguridad y el 7% indicó que casi nunca utilizan los implementos adecuados para la seguridad del obrero.

FIGURA N°30

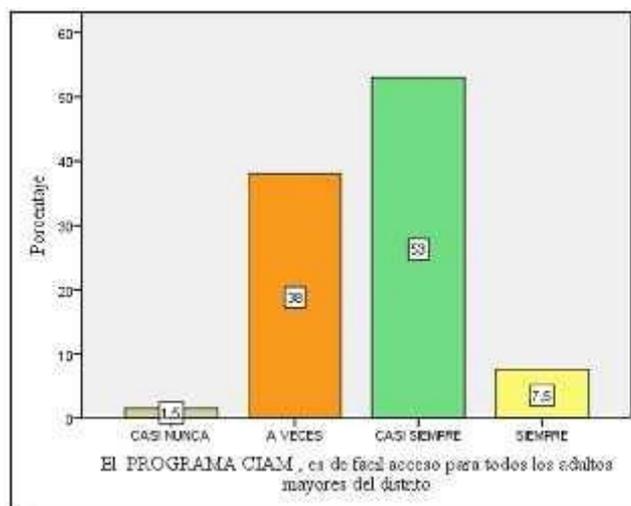


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°30, el 71.5% señala que solo a veces los materiales empleado para la creación de pistas y veredas y muros de contención son de buena calidad y el 6.5% indicó que casi nunca emplean materiales en buenas condiciones.

FIGURA N°31

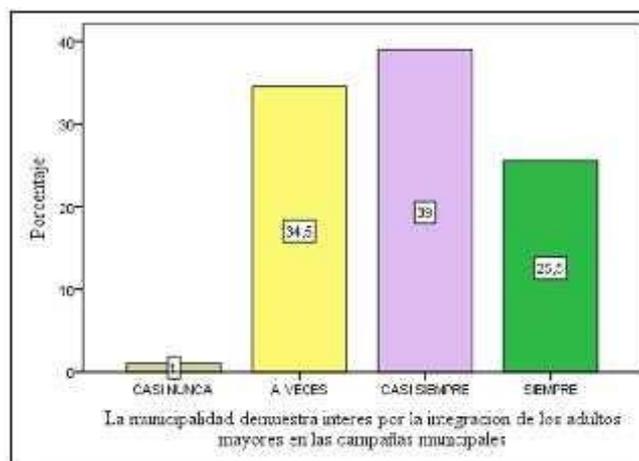


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°31, el 53% señala que casi siempre el acceso es fácil para los programas de adulto mayor y el 1.5% señala que casi nunca pudieron obtener acceso a los programas.

FIGURA N°32

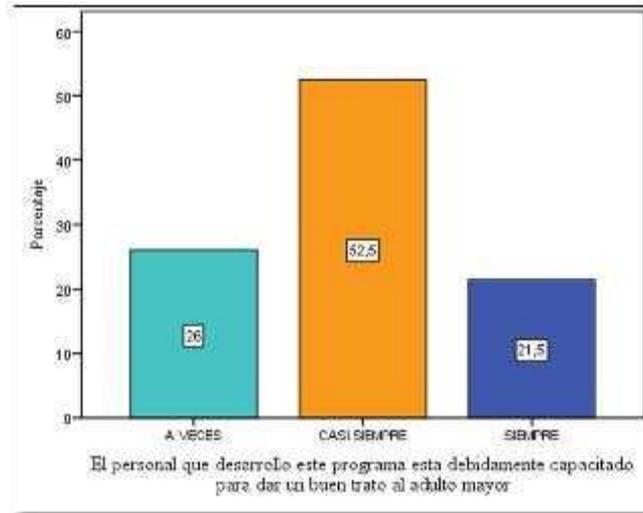


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°32, casi siempre la MDC muestra interés por la integración de los adultos mayores que representa un 39% y el 1% señalo que casi nunca se observa una integración por parte de la MDC.

FIGURA N°33

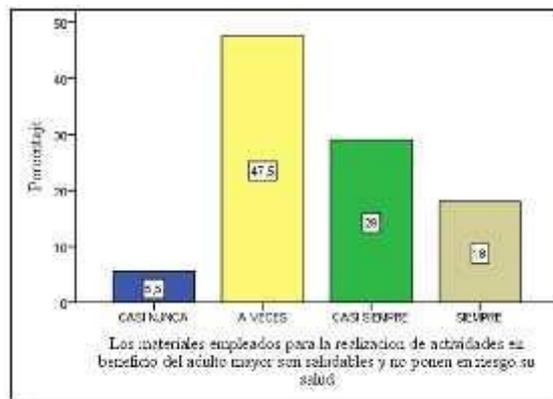


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°33, el 52.5% indica que casi siempre el personal que labora en el programa del adulto mayor está debidamente capacitado y el 26% indica que solo a veces están capacitados para dar un buen trato .

FIGURA N°34

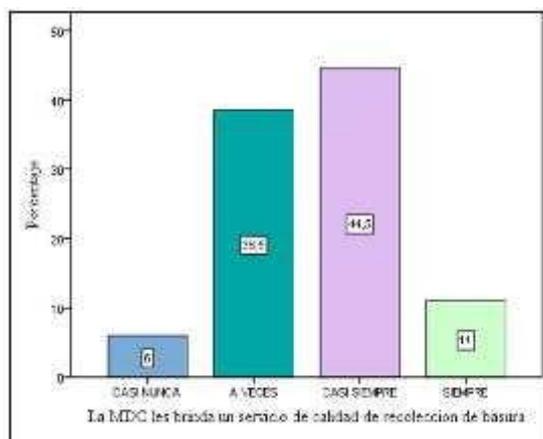


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°34, el 47.5% según los encuestado solo a veces los materiales utilizados son saludables y casi nunca utilizan materiales en malas condiciones que es representada por el 5.5%

FIGURA N°35

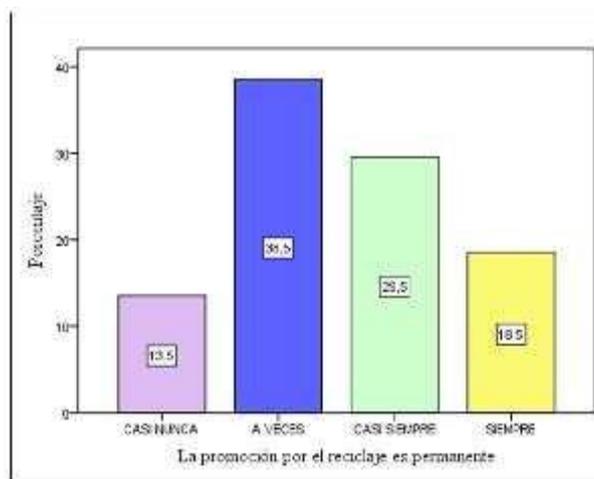


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°35, casi siempre la MDC brinda un servicio de calidad de recolección de basura que representa el 44.5% y el 6% indicó que casi nunca el servicio es de mala calidad.

FIGURA N°36

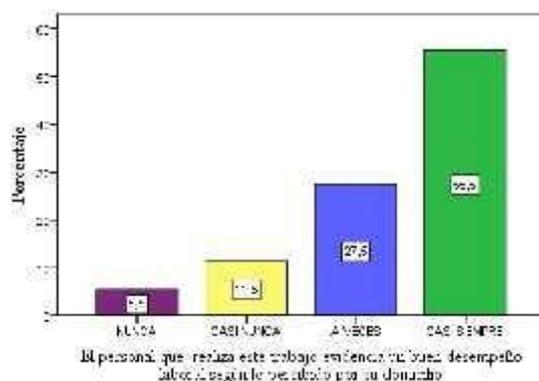


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°36, el 38.5% señala que a veces la municipalidad promueve el reciclaje y el 13.5% indica que casi nunca observan la promoción del reciclaje.

FIGURA N°37

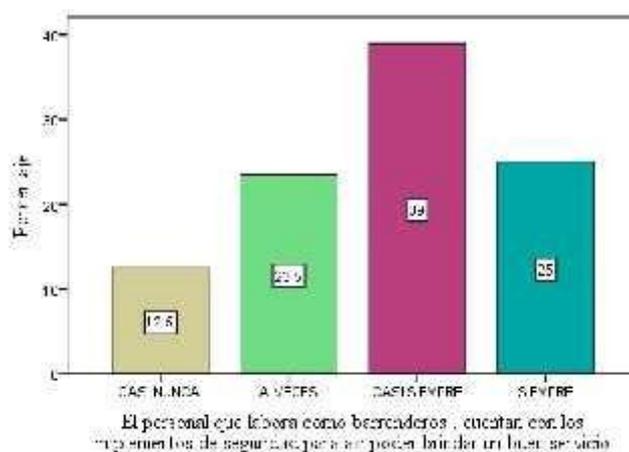


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°37, casi siempre el personal que labora en este servicio manifiesta un buen desempeño que es representado por el 55.5% y el 5.5% señala que nunca perciben un buen desempeño laboral.

FIGURA N°38

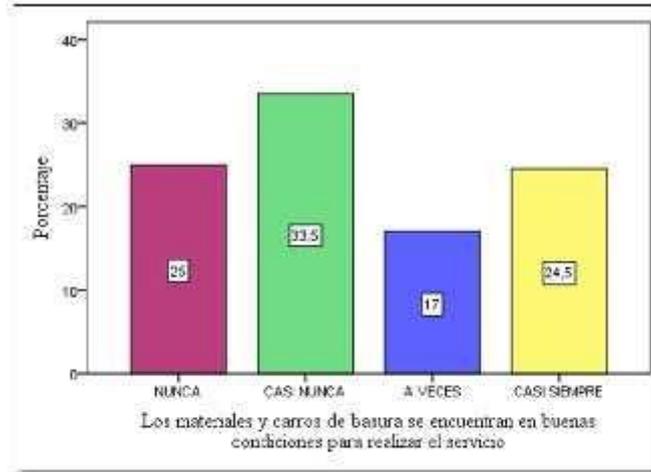


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°38, el 39% opina que casi siempre el personal de limpieza realiza su labor con los implementos necesarios y el 12.5% indicó que casi nunca observan los barrenderos con sus implementos.

FIGURA N°39

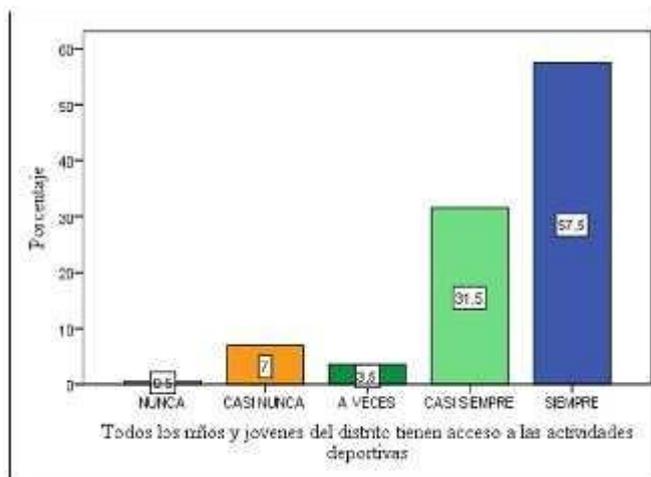


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°39, según los encuestados el 33.5% señalan que casi nunca los materiales y carros de basura se encuentran en buenas condiciones y el 24.5% indican casi siempre observan los carros y materiales de limpieza están en buenas condiciones.

FIGURA N°40

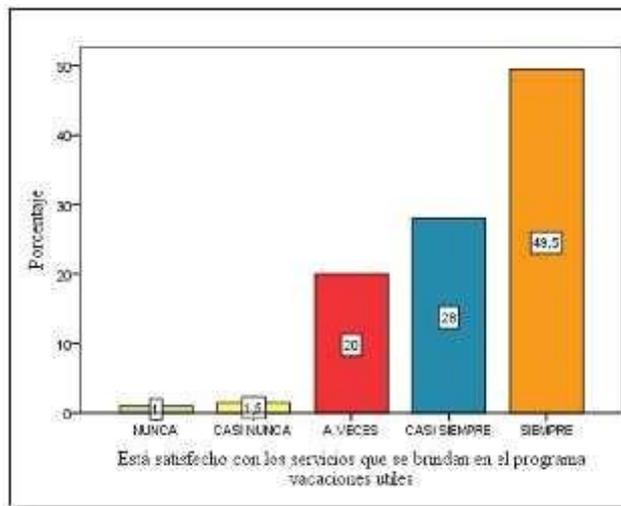


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°40, el 57.5% indica que siempre los niños tienen acceso a las actividades deportivas que promueve la municipalidad y el 0.5% indica que nunca tienen acceso a los programas deportivos.

FIGURA N°41

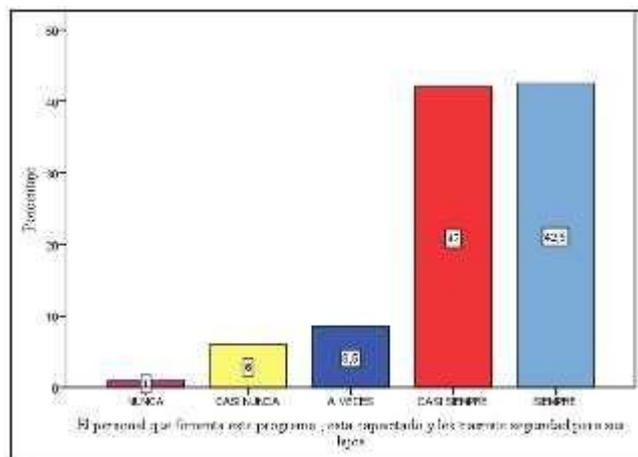


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°41, el 49.5% respondió que siempre están satisfechos con los servicios de los programas de vacaciones útiles y solo el 1% indicó que no están satisfechos.

FIGURA N°42

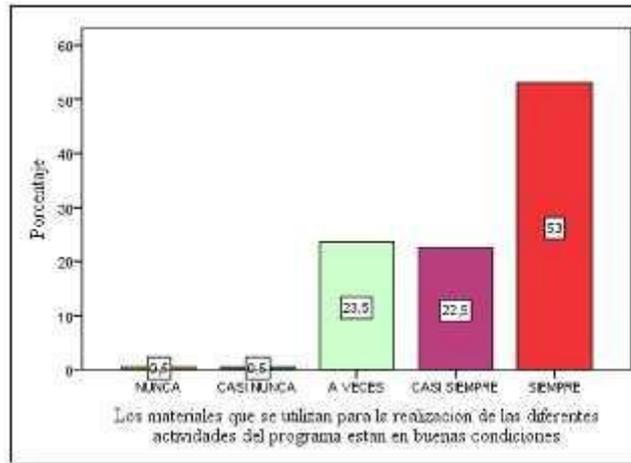


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°42, entre el 42% y 42.5% indicaron que siempre el personal que desempeñan este programa les transmiten la seguridad para con sus hijos, y el 1% indican que el personal nunca le transmitieron confianza.

FIGURA N°43

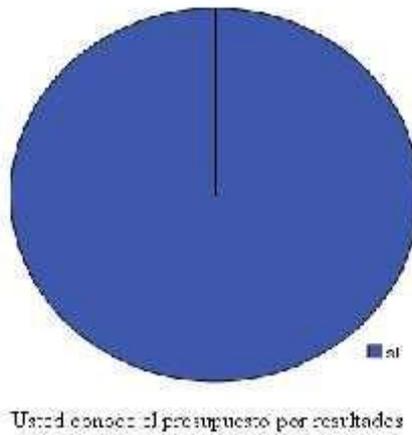


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta a los Jefes de Hogares del Distrito de Coishco

En la FIGURA N°43, en cuanto a los materiales la población representada entre el 22.5% y 53% indicaron que siempre los materiales usados para los deportes están en buenas condiciones y el 0.5% señalaron que nunca utilizan buenos materiales.

FIGURA N°44

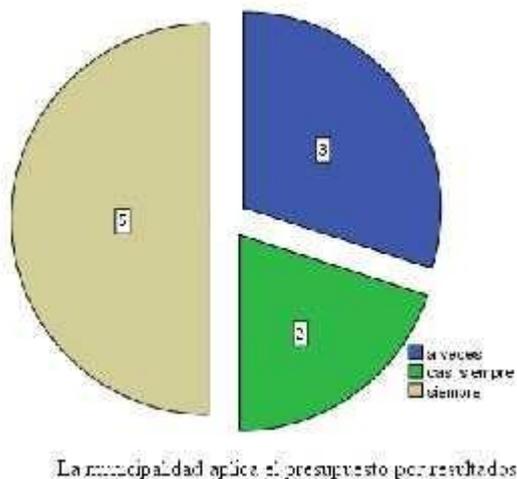


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta dirigida a los encargados de los programas presupuestales

En la FIGURA N°44, los 10 encargados de los programas presupuestales indican que si conocen el presupuesto por resultados.

FIGURA N°45

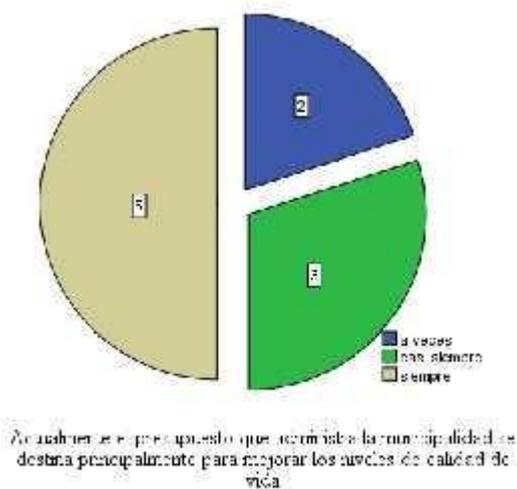


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta dirigida a los encargados de los programas presupuestales

En la FIGURA N°45, 5 de los encuestados indicaron que siempre aplican el PpR y 3 de ellos señalaron que solo a veces aplican los PpR.

FIGURA N°46

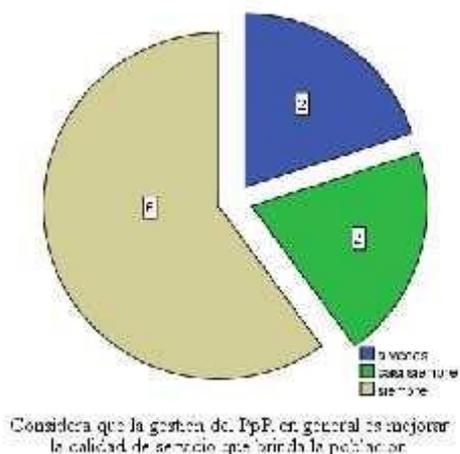


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta dirigida a los encargados de los programas presupuestales

En la FIGURA N°46, de los 10 encargados de los programas presupuestales 5 indican que la municipalidad siempre destina el presupuesto a mejorar los niveles de calidad de vida y solo 2 señalaron que a veces se enfocan en la calidad de vida.

FIGURA N°47

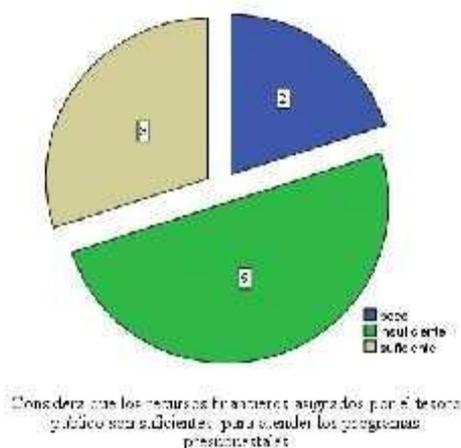


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta dirigida a los encargados de los programas presupuestales

En la FIGURA N°47, de los 10 encargados de los programas presupuestales 6 indican que la gestión del PpR es mejorar la calidad del servicio y los solo 2 opinan que a veces le dan la dirección de mejorar la calidad del servicio.

FIGURA N°48

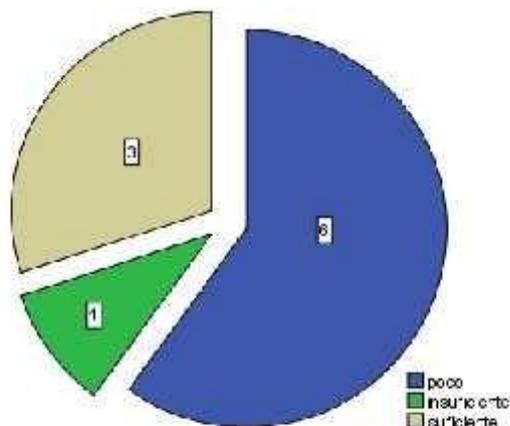


Elaboración Propia

Fuente: Encuesta dirigida a los encargados de los programas presupuestales

En la FIGURA N°48, de los 10 encargados de los programas presupuestales 5 indican que es insuficiente los recursos financieros asignados por el tesoro público y 3 indican que no son suficientes los recursos financieros.

FIGURA N°49



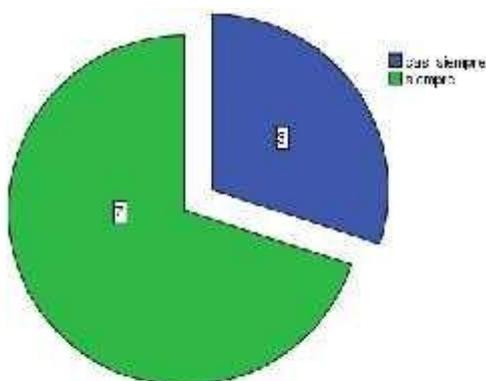
Los ingresos propios de la municipalidad son suficientes para atender los programas presupuestales

Elaboración Propia

Fuente: Encuesta dirigida a los encargados de los programas presupuestales

En la FIGURA N°49, de los 10 encargados de los programas presupuestales 6 indican que son pocos los ingresos propios de la municipalidad y 3 de ellos señalan que son suficientes los ingresos que tiene la MDC.

FIGURA N°50



Actualmente los gastos que realiza la municipalidad son financiados a través de recursos de calidad

Elaboración Propia

Fuente: Encuesta dirigida a los encargados de los programas presupuestales

En la FIGURA N°50, de los 10 encargados de los programas presupuestales 5 indican que es insuficiente los recursos financieros asignados por el tesoro publico y 3 indican que no son suficientes los recursos financieros.

Resultado de la Encuesta

La encuesta fue aplicada a la gerente de planeamiento y presupuesto de la Municipalidad Distrital de Coishco – Sra. Bárbara Carol Estrada Velarde

Pregunta 01: ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión del presupuesto por resultados que aplica la Municipalidad Distrital de Coishco?

Este instrumento de gestión ayuda al desarrollo social de la población, debido que los recursos se destinan a quienes verdaderamente lo necesitan y el gasto público se orienta a las verdaderas necesidades, con respecto al año 2016, el presupuesto fue ejecutado en un 85% en su mayoría, los PpR con incentivos fueron ejecutados y por ello se recibió un incentivo por el cumplimiento de estas.

Pregunta 02: ¿Considera usted que actualmente los gastos que realiza la Municipalidad está orientado a resolver los problemas sociales que se presentan en el Distrito de Coishco?

No , muchas veces los gastos son enfocados a ganar las metas de los años sgtes para poder recibir el incentivo económico y tener mayores ingresos y poder ejecutar así el plan de las actividades de cada meta y/o programa presupuestal.

Pregunta 03: ¿Cree usted que la aplicación del presupuesto por resultados favorece a la población más necesitada? ¿Por qué?

Si es aplicado de la manera correcta Sí, porque en cada programa se plantea una hoja de trabajo que el MEF le da seguimiento a su ejecución por tiempo limitado, así las mejores van dirigida a las verdaderas necesidades de la población.

Pregunta 04: ¿Qué opina sobre los gastos sociales realizados por la Municipalidad Distrital de Coishco, en realidad justifica el tipo de servicio brindado a la población?

Los gastos muchas veces no son bien dirigidos , muchas veces tratan de hacer obras de impacto cuando realmente la necesidad es otra , Coishco necesita más actividades sociales que obras porque es un pueblo ya poblado y que en su mayoría ya no existe espacio físico para construir , se tienen que enfocar en las verdaderas necesidades.

IV. ANALISIS Y DISCUSION

1. La municipalidad distrital de Coishco , está en un proceso de su implementación de su Presupuestos por Resultados , esta gestión está influyendo positivamente en la calidad de servicio que brinda al pueblo , como se puede observar en la Tabla n°02 y Tabla n°03 los programas de gasto social y gasto no social respectivamente , en un inicio no estaban programados , pero ya con las modificaciones presupuestales , se vio mucha relación entre su PIM y su ejecución , y respondiendo a la hipótesis tienen una influencia positiva sobre la calidad del servicio debido a que con el paso de cada año se ven las verdaderas necesidades y lo mejor es que se están dando seguimiento a estos programas a través de las diferentes direcciones del MEF.
2. Los programas presupuestales aplicados por la Municipalidad Distrital de Coishco , según los reportes de evaluación presupuestal la mayoría indican que son eficientes debido que llegan a 80% hasta el 100% en los reportes del MEF, pero refutando con lo que la población indica en su mayoría están en su 50% hacia adelante , esto se debe a que tienen que darse unos ajustes pero esto es entendible debido a que están implementándose y todavía necesitan perfeccionarse, entonces estos permiten medir en su promedio que están siendo eficientes debido que los porcentajes en sus respuestas positivas son van del 50% tanto en los reportes como en la opinión del pueblo de Coishco. Entonces a través de estos programas podemos calcular y ver las verdaderas necesidades de la población ya que estos son evaluados por el Ministerio de Economía y Finanzas y por la Municipalidad Provincial de la Santa en los reportes semestrales y anuales.
3. La ejecución del presupuesto por resultado esta encargada bajo la responsabilidad del jefe de cada programa presupuestal en este caso son 10

personas que le dan seguimiento , según las actividades programadas de cada programa presupuestal , cada jefe se basas en las verdaderas necesidades de la población , enfocando el presupuesto de su meta y en brindar un servicio de calidad como se pueden ver reflejado , el pueblo de coishco indico que casi siempre los servicios son de buena calidad , entonces se puede decir que la calidad del gasto está siendo efectiva porque se ve reflejado en las mejoras de la población.

4. Con relación a los recursos financieros , lo que respecta al tesoro publico tienen una tendencia positiva , debido a que el rubro 07 son utilizados para el gasto de planilla , del personal estable , obreros contratados , funcionarios , el rubro 13 , se enfoca en el desarrollo del programa trabaja peru , es uno de los recursos mas cuidados , y con respecto al rubro 18 , es en relación a los canon (pesquero , minero , hidroenergetico, entre otros), estos son destinado para cubrir gastos de perfiles técnicos , obras , gastos de algunas actividades de los programas presupuestales . Los rubros 08 y 09, son los que se destinan al los reconocimiento de deuda , sentencia judiciales, y pago a proveedores , en algunos casos , remuneración del CAS. La asignación es favorable pero no es suficiente para cubrir todos los gastos que le compete al municipio , por ellos si se enfoca y se programan de manera adecuado , respetando desde un inicio lo programado , se verá reflejado en una mejora en la calidad del gasto porque llevara un control , pero este no es el caso de la municipalidad debido que en su mayoría los recursos son manipulados para cubrir deudas anteriores y en su mayoría basados en el mejoramiento del sistema de agua potable que es el gran problema de la municipalidad debido a que los ingresos no llegan a cubrir los gastos que demanda este.

V. CONCLUSIONES

1. La aplicación constante y transparente del Presupuesto por resultados en la Municipalidad Distrital de Coishco mejora la calidad del servicio que brinda la institución y la enfoca en las verdaderas necesidades de la población., cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a la población , será mejor las satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de la población del Distrito.
2. Los indicadores de evaluación presupuestal se verán reflejados en la mejora de los servicios de calidad , mientras la población del distrito tenga más conocimiento de las actividades de los programas presupuestales y sea participe de ellos , y se mida cualitativamente y no cuantitativamente como se viene haciendo en reportes de sistemas.
3. A medida que la ejecución del presupuesto por resultados va siendo mejor, incluyendo nuevos programas presupuestales haciéndole el seguimiento y evaluaciones correspondientes, la calidad del gasto de la municipalidad se verá reflejado en el mejoramiento del servicio a la población.
4. La asignación de los recursos financieros para los programas estratégicos son insuficientes por lo tanto deben ser evaluados mensualmente para que existe un mejor control y así se pueda pagar a los proveedores en el tiempo acordado, así las actividades programadas se realicen sin ningún problema y sobre todo sea exitosas logrando los resultados esperados. Con referencia a los recursos propios deben implementarse políticas de recaudación efectivas para que los ingresos puedan cubrir los gastos de otros programas que no están enfocados en los PpR. Todo esto permitirá mejorar la calidad del gasto de la municipalidad sobre todo enfocándolo en las verdaderas necesidades del pueblo.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda a la dirección general de endeudamiento y tesoro público del ministerio de economía y finanzas, considerar mayores recursos públicos a las municipalidades distritales a fin de atender programas sociales y en cuanto los ingresos propios plantear estrategias y sobre todo ser constante en el cobro de los impuestos para que exista mayor recaudación y así poder cubrir los gastos y no perjudique las actividades de los programas presupuestales.

2.- Se recomienda que se evalúen constantemente los gastos que tiene la municipalidad y que contrarresten con los ingresos, porque como manifestó la gerente de presupuesto la municipalidad no tiene capacidad de endeudamiento sobre todo por el reconocimiento de deuda, que afectan las gestiones actuales.

3.- Se tiene que proveer de los materiales apropiados a los trabajadores de la Municipalidad (compra de nuevos equipos); ya que se pudo observar que aún se está trabajando con máquinas antiguas, que no están funcionando correctamente la cual genera una demora y perjudica la rápida atención de las necesidades de los usuarios en un plazo adecuado y desempeñar correctamente en el puesto que se les asignó.

4.-Realizar una instrucción y orientación psicológica anual a los trabajadores de la Municipalidad en temas de (trato cortés, amable, respetuoso, tolerante con la petición de los usuarios a pesar que no tengan la razón); ya que los usuarios se quejan de la mala atención que recibieron, además de ello se tiene que socializar la visión, misión, objetivos y políticas institucionales para que los trabajadores estén comprometidos a lograrlos y esto mejore la calidad de servicio a través del trato cortés a los usuarios.

VII. AGRADECIMIENTO

A DIOS por darme la fortaleza y perseverancia, sobre todo por siempre guiarme y bendecirme con la hermosa familia que tengo.

A Lucas, la personita que cambio mi mundo totalmente y que me motiva a seguir adelante.

A mis padres por darme su apoyo incondicional, por entenderme y sobre todo aconsejarme para saber afrontar las piedras que se me ponen en el camino.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Concepto Definicion. (13 de 08 de 2014). Obtenido de Concepto Definicion:
<http://conceptodefinicion.de/influencia/>

Anonimo. (s.f.). *Definicionabc.* Obtenido de Definicionabc:
www.definicionabc.com/economia/tesoro-publico.php

Barroso, F. G. (2009). *La Administración pública y calidad en el ámbito público.*

Bellido, A. V. (2013). *Analisis de eficiencia municipal:La municipalidad de la plata 2013.* La plata.

Definicion. (s.f.). *Definicion.* Obtenido de <https://definicion.de/servicio/>

DefinicionABC. (s.f.). *Definicion.* Obtenido de
<https://definicion.mx/category/educacion/>

Gestion y Administración. (s.f.). *Gestion y Administración.* Obtenido de
Gestion y Administración:
<https://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>

Idalberto, Chiavenato. (2004). «*Introducción a la Teoría General de la Administración*». Séptima Edición, Chiavenato Idalberto.

Inca Allcahuaman, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios de la municipalidad distrital de pacucha, andahuaylas 2015.* Andahuaylas.

Joaquín Ruíz López, Ministerio de la presidencia. (2009). *Guia para la evaluacion de la calidad de servicios publico.* Madrid.

MEF. (s.f.). *Ministerio de economia y Finanzas.* Obtenido de
<https://www.mef.gob.pe/es/acerca-del-ministerio>

- MEF. (s.f.). *Presupuesto por Resultados*. Obtenido de http://www.gobernabilidad.org.pe/buen_gobierno/galleries/161696577_065-Diptico%20Presupuesto%20por%20resultados.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Presupuesto por Resultados*. Obtenido de www.mef.com/presupuestoporresultados
- Ministerio de economía y finanzas. (s.f.). *Transferencias y asignaciones financieras*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/transferencias-y-asignaciones-financieras>
- Prieto Hormaza, M. (2012). *Influencia de la gestión del presupuesto por resultado en la calidad del gasto en las municipalidades del peru (2006-2010) caso. Ancash, Junin y Lima*. Lima.
- Rodriguez Palacio, D. E. (2015). *La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en las municipalidades de la region de la libertad 2010-2014*. Trujillo.
- Samuelson Paul y Nordhaus William. (2002). «*Economía*». Samuelson Paul y Nordhaus William, Decimoséptima Edición.
- Sanchez Cacao, W. (2016). *Análisis de la implementación del presupuesto por resultados en Guatemala*. Santiago de Chile.
- Sernaque, D. (14 de Enero de 2014). *Municipio y Municipalidad*. Obtenido de Municipio y Municipalidad: <https://deisysernaqueo.wordpress.com/2010/01/14/municipio-y-municipalidad/>
- Stephen P. Robins y Mary Coulter. (2004). *Administración*. Prentice Hall.
- Zenon, F. (2011). *Modelo de gestión gubernamental basado en resultados*. Mexico.

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “PRESUPUESTO POR RESULTADOS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COISHCO - 2016”					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL		TECNICAS	TIPO DE INVESTIGACION
¿Cómo influye la gestión de presupuesto por resultados en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Coishco - 2016?	Demostrar cómo influye la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de coishco -2016	La gestión del presupuesto por influye positivamente en mejorar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Coishco	VARIABLE INDEPENDIENTE - Gestión de Presupuesto por Resultados	Variable 01:	tipo descriptivo, porque mide cómo es y cómo se manifiesta el problema formulado y correlacional porque tiene como propósito medir el grado de relación entre las variables descritas en la hipótesis.
	ESPECIFICOS			DISEÑO DE INVESTIGACION	
	Identificar en qué medida los indicadores de evaluación presupuestal permiten medir el mejoramiento de los servicios brindados a la población. Determinar de qué manera la ejecución de presupuesto por resultados de la municipalidad se ve			VARIABLE DEPENDIENTE - Calidad de Servicio que	Reporte SIAF- Evaluaciones presupuestales Datos presupuestales del Ministerio de Economía y Finanzas
				Variable 02:	

	<p>reflejado en el mejoramiento de las calidad del gasto que brinda a la población</p> <p>Evaluar en qué medida la asignación de recursos financieros para programas estratégicos mejorará la calidad del gasto en la población del distrito de coishco.</p>		<p>Brinda la Municipalidad Distrital Coishco</p>	<p>encuesta y entrevista</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1561 228 1980 371"> <p>P-V-O</p> <p>PORBLACION</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1561 371 1980 419"> <p>Constituida por 15811 habitantes del</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1561 419 1980 515"> <p>distrito de coishco.</p> <p>MUESTRA</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1561 515 1980 563"> <p>Constituida por 200 personas del</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1561 563 1980 647"> <p>distrito de coishco.</p> </td> </tr> </table>	<p>P-V-O</p> <p>PORBLACION</p>	<p>Constituida por 15811 habitantes del</p>	<p>distrito de coishco.</p> <p>MUESTRA</p>	<p>Constituida por 200 personas del</p>	<p>distrito de coishco.</p>
<p>P-V-O</p> <p>PORBLACION</p>										
<p>Constituida por 15811 habitantes del</p>										
<p>distrito de coishco.</p> <p>MUESTRA</p>										
<p>Constituida por 200 personas del</p>										
<p>distrito de coishco.</p>										

ANEXO 02:

ENCUESTA N°01

*Dirigida a los jefes de familia del distrito de Coishco

* Objetivo. – Conocer cómo influye el Presupuesto por Resultados en la calidad del servicio de la población

* Indicaciones: Marcar con una X, según tu respuesta

1: Nunca 2: A veces 3: Normalmente 4: Casi siempre 5: Siempre

<i>PREGUNTAS</i>		<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
1	¿Está satisfecho con la calidad de servicio en general que brinda la MDC?					
2	¿Considera que la gestión del PpR se orienta a mejorar la calidad de servicio?					
Energía	3 Cuentan con el servicio de acceso de energía eléctrica según el tiempo prometido por la MDC					
	4 La MDC demostró interés en resolver los problemas de energía eléctrica (alumbrado público)					
	5 La MDC les informa cuanto es el tiempo de ejecución del proyecto u obra					
	6 Los trabajadores involucrado en la prestación del servicio les transmiten confianza para la ejecución del servicio					
	7 El personal (administrativo y obrero) que labora en la ejecución del servicio les ofrece información					
	8 Los materiales y equipos que son utilizados para el servicio según su percepción son de buena calidad					
Orden público y seguridad	9 Cuentan con los números del serenazgo municipal y la policía					
	10 La MDC demuestra interés por reducir los problemas de seguridad ciudadana					

	11	La municipalidad comunica a los ciudadanos las actividades para la reducción de delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana					
	12	El personal que labora como policia municipal y/o serenazgo le transmiten confianza y seguridad					
	13	Los implementos de seguridad que utiliza el personal de serenazgo son los adecuados					
	14	¿Está satisfecho con la calidad de servicio que brinda el serenazgo de la MDC?					
Vivienda y Desarrollo Urbano	15	La MDC muestra interes por incluir socialmente a las personas sin estudios profesional					
	16	Las personas de bajos recursos tienen la posibilidad de conseguir un trabajo remunerado en la MDC para la realizacion de obras					
	17	La municipalidad realiza la convocatoria del personal a requerir para la ejecucion de una obra					
	18	Los trabajadores que forman parte de la ejecucion de la obra cuentan con los implementos de seguridad					
	19	Los materiales y equipos que utilizan para la ejecucion de la obra estan en buenas condiciones					
Saneamiento	20	Cuentan con el servicio de acceso al servicio de agua potable y alcantarillado					
	21	La MDC demostro interes en resolver los problemas de falta de agua y mantenimiento de los alcantarillados					
	22	La MDC les informa con anticipacion cuando NO se brindara el servicio de agua por mantenimiento de los reservorios					
	23	Los trabajadores que realizan el mantenimiento del servicio les transmiten confianza para realizar dicho servicio					
	24	Los materiales y equipos que son utilizados para el mantenimiento del servicio del agua son los adecuados y duraderos					
	25	Se da un buen servicio de mantenimiento al Alcantarillado Sanitario :					

Educación	26	El servicio de educación básica regular es accesible para todos los pobladores del distrito de Coishco					
	27	El personal que labora en las instituciones del estado, está capacitado para la enseñanza					
	28	Los materiales brindados por el estado (aulas, equipos de cómputo, mesas, baños) están en buenas condiciones					
Transporte Urbano	29	La MDC muestra interés por la creación y buen mantenimiento de las pistas y veredas del distrito					
	30	La MDC muestra interés por la creación de muros de contención y buen mantenimiento de las pistas, veredas del distrito					
	31	El personal que labora en la ejecución de las obras de mantenimiento del servicio de pistas y veredas, trabaja realmente con los implementos de seguridad indicados					
	32	Según su percepción, los materiales que se emplean para el mantenimiento de pistas y veredas, muros de contención, son de buena calidad					
Asistencia Social	33	El PROGRAMA CIAM, es de fácil acceso para todos los adultos mayores del distrito					
	34	La municipalidad demuestra interés por la integración de los adultos mayores en las campañas municipales					
	35	El personal que desarrolla este programa está debidamente capacitado para dar un buen trato al adulto mayor					
	36	Los materiales empleados para la realización de actividades en beneficio del adulto mayor son saludables y no ponen en riesgo su salud					
Ambiente	37	La MDC les brinda un servicio de calidad de recolección de basura					
	38	La promoción por el reciclaje es permanente					
	39	El personal que realiza este trabajo evidencia un buen desempeño laboral según lo percibido por su domicilio					
	40	El personal que labora como barrenderos, cuentan con los implementos de seguridad para así poder brindar un buen servicio					

	41	Los materiales y carros de basura se encuentran en buenas condiciones para realizar el servicio					
Deporte	42	Todos los niños y jovenes del distrito tienen acceso a las actividades deportivas					
	43	Está satisfecho con los servicios que se brindan en el programa vacaciones utiles					
	44	El personal que fomenta este programa , esta capacitado y les trasmite seguridad para sus hijos					
	45	Los materiales que se utilizan para la realizacion de las diferentes actividades del programa estan en buenas condiciones					

Gracias

ANEXO 03:

ENCUESTA N°02

- Encuesta dirigida a la Gerente de Planeamiento y Presupuesto y los encargados de cada programa presupuestal
- **Objetivo** : conocer cómo influye el PpR en la calidad del servicio de la población
- **Indicaciones:** Marca la respuesta con un X

1) ¿Ud. Conoce el presupuesto por resultados?

Si	No
----	----

2) ¿La municipalidad aplica el Presupuesto por resultados?

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	---------	--------------	---------

3) ¿Actualmente el presupuesto que administra la Municipalidad se destina principalmente para mejorar los niveles de calidad de vida?

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	---------	--------------	---------

4) ¿Considera que la gestión del PpR en general es mejorar la calidad de servicio que brinda a la población?

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	---------	--------------	---------

5) ¿Considera que los recursos financieros asignados por el tesoro público son suficientes para atender los programas presupuestales?

Poco	Insuficiente	Suficiente	Mucho
------	--------------	------------	-------

6) ¿Los ingresos propios de la municipalidad son suficientes para atender los programas presupuestales?

Poco	Insuficiente	Suficiente	Mucho
------	--------------	------------	-------

7) ¿Actualmente los gastos que realiza la municipalidad están orientados a brindar servicios de calidad (salud, seguridad, educación, saneamiento)?

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	---------	--------------	---------

ANEXO N°04
ENCUESTA DIRIGIDA A LA GERENTE DE PLANEAMIENTO Y
PRESUPUESTO

Objetivo. – Conocer cómo influye el Presupuesto por Resultados en la calidad del servicio de la población

1. ¿Cuál es su opinión respecto a la gestión del Presupuesto por Resultados que aplica la Municipalidad Distrital de Coishco?
2. ¿Considera Ud. Que actualmente los gastos que realiza la Municipalidad está orientado a resolver los problemas sociales que se presentan en el Distrito de Coishco?
3. ¿Cree Ud. Que la aplicación del presupuesto por Resultados favorece a la población más necesitada? ¿Por qué?
4. ¿Qué opina sobre los gastos sociales realizados por la Municipalidad Distrital de Coishco, en realidad justifica el tipo de servicio brindado a la población?