

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO
DE ECONOMÍA Y FINANZAS Y CALIDAD DEL
GASTO PÚBLICO DE LAS MUNICIPALIDADES DE LA REGIÓN
DE PUNO 2017**

PRESENTADA POR:

FÉLIX HENRY GUTIÉRREZ CASTILLO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTORIS SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

PUNO, PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO
DE ECONOMÍA Y FINANZAS Y CALIDAD DEL
GASTO PÚBLICO DE LAS MUNICIPALIDADES DE LA REGIÓN
DE PUNO 2017**

PRESENTADA POR:

FÉLIX HENRY GUTIÉRREZ CASTILLO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTORIS SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



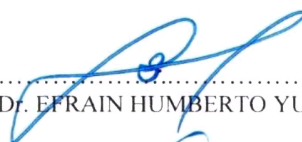
.....
Dr. FÉLIX OLAGUIVEL LOZA

PRIMER MIEMBRO



.....
Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

SEGUNDO MIEMBRO



.....
Dr. EFRAIN HUMBERTO YUPAXQUI PINO

ASESOR DE TESIS



.....
Dr. CRISTOBAL RUFINO YAPUCHURA SAICO

Puno, 24 de octubre del 2018

ÁREA: Contabilidad y Administración.

TEMA: Ministerio de Economía y Calidad del Gasto Público.

LÍNEA: Gobierno y Gerencia de Organizaciones.

DEDICATORIA

A mi querida familia que es lo mejor y más valioso
que el cielo me ha dado.

AGRADECIMIENTOS

- Mis agradecimientos a la Universidad Nacional del Altiplano, a la Escuela de Posgrado y al Programa de Doctorado en Contabilidad y Administración.
- A mis Docentes del Programa de Doctorado en Contabilidad y Administración, por su contribución académica en mi formación posprofesional.
- Al Dr. Cristobal Rufino Yapuchura Saico, por su asesoramiento durante el desarrollo del trabajo de investigación y por compartir sus conocimientos y orientaciones en el aspecto profesional, académico y personal.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1. Marco Teórico.....	3
1.2. Marco Conceptual.....	10
1.3. Antecedentes	11

CAPÍTULO II**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1. Identificación del problema.....	17
2.2. Enunciado del problema	18
2.3. Justificación.....	18
2.4. Hipótesis	19
2.5. Objetivos.....	19

CAPÍTULO III**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. Lugar de estudio.....	20
3.2. Población	21
3.3. Muestra.....	21
3.4. Métodos, uso de materiales, equipos e insumos	21

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Determinación del nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y su incidencia significativa en el gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017	27
4.1.1. Determinación del nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y su incidencia significativa en el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.....	27
4.1.2. Determinación del nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y su incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017	35
4.1.3. Contrastación de hipótesis	44
4.1.4. Discusión.....	45
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Programación de metas anuales de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno y porcentaje del cumplimiento, para el periodo 2017.....	28
2. Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno, periodo 2017	30
3. Nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno	32
4. Cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF y nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, periodo 2017	34
5. Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 1: Información para la Cuenta General de la República	35
6. Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1 (DGCP)	36
7. Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 2: Conciliación de saldos de fondos públicos SAFOP	36
8. Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 2 (DGCP)	37
9. Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 3: Conciliación del marco legal del presupuesto.....	37
10. Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 3 (DGCP)	37
11. Resumen del ahorro generado en las tres actividades ante la Dirección General de Contabilidad Pública	38
12. Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 1: Formulación y presentación del PIA	38
13. Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1 (DGPP).....	39
14. Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 2: Presentación y sustentación de la evaluación del marco presupuestal	39
15. Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 2 (DGPP).....	39
16. Resumen del ahorro generado en las dos actividades ante la Dirección General de Presupuesto Público	40
17. Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 1: Modificación del registro de responsables del manejo de cuentas	40

18. Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1 (DGETP)	41
19. Resumen del ahorro generado en la actividad ante la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público	41
20. Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 1: Presentación y recepción de expedientes concurso FONIPREL	41
21. Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1 (DGIP).....	42
22. Resumen del ahorro generado en la actividad ante la Dirección General de Inversión Pública	42
23. Ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno	42
24. Presupuesto anual ejecutado por el CONECTAMEF.....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Macro localización del ámbito de estudio	20
2. Micro localización del ámbito de estudio	21
3. Cumplimiento de los servicios “Consultas” periodo 2017	28
4. Cumplimiento de los servicios “Asistencias técnica” periodo 2017	29
5. Cumplimiento de los servicios “Capacitaciones” periodo 2017.....	29
6. Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno periodo 2017	31
7. Mejoramiento de la calidad del gasto público de las municipalidades de la región Puno	31
8. Nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, 2017	33
9. Cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF y nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, 2017	34
10. Ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno.....	43

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Tamaño de muestra, distribuida por provincia.	56
2. Cuestionario sobre el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, 2017.	58
3. Cuadros de recolección de datos.	63
4. Matriz de consistencia.	65
5. Operacionalización de variables.	66

RESUMEN

A nivel nacional, muchas municipalidades tienen dificultades con lograr un adecuado nivel de calidad del gasto público y conociendo esta necesidad, se crea en las regiones los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF; razón por la cual, el trabajo de investigación tiene como objetivo, determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las municipalidades de la región Puno, periodo 2017. El tipo de investigación es no experimental con un diseño de investigación transeccional de análisis correlacional; la población estuvo conformada por las 96 municipalidades distritales de la región de Puno y la muestra se conforma por la totalidad de ellas. Para determinar el nivel de cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF se utilizó el análisis documental y para conocer la incidencia en la calidad del gasto público el instrumento utilizado fue el cuestionario. Al realizar la prueba estadística Chi-Cuadrado “ χ^2 ”, el resultado fue: 0.001, demostrando que si existe relación entre las variables, y según coeficiente de Cramer, ésta es de un 83.7%; concluyendo que existe una incidencia significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y la calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno.

Palabras clave: atención, calidad, gasto, incidencia, municipalidades y servicio.

ABSTRACT

At a national level, many municipalities have difficulties to obtaining a proper level of quality of public expenditure and, knowing this need, the User Service Centers of the Ministry of Economy and Finance – CONECTAMEF are created in the regions; for this reason, in the 2017 periods determine if the level of fulfillment with the services provided by the CONECTAMEF had a significant impact on the quality of public expenditure in the municipalities of the Puno region. The type of this research with a cross-sectional research design of correlational analysis; the population was conformed by the 96-district municipalities of the Puno region and the sample is represented by the total of the district municipalities considered in the population. To determine the level of fulfillment with CONECTAMEF services, was used the documentary analysis and to know the incidence on the quality of public expenditure was used the questionnaire as an instrument. In carrying out the statistical test Chi-squared χ^2 , the result was: 0.001, showing that there is a relationship between the variables, and according to the Cramer's coefficient, this is 83.7%; concluding that there is a significant incidence between the fulfillment of the services provided by the CONECTAMEF and the quality of public expenditure of Puno region, municipalities.

Keywords: attention, quality, expense, incidence, municipalities and service.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la economía peruana ha crecido significativamente sin embargo este crecimiento no ha sido bien acompañado por un adecuado nivel de calidad del gasto público en muchas regiones y no se ha podido satisfacer las necesidades ni lograr mejoras en las condiciones de vida de la población.

Actualmente en las entidades públicas se habla mucho de la importancia de mejorar el nivel de calidad del gasto público que constituye una pieza clave para el desarrollo de nuestro país. En relación a la importancia de este tema, el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, siendo el organismo del Poder Ejecutivo, encargado de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a presupuesto, tesorería, endeudamiento, contabilidad, política fiscal, inversión pública y política económica social; crea los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF, que prestan los servicios de mesa de partes, atención de consultas, asistencia técnica y capacitación a las entidades públicas. En ese sentido, el propósito del estudio es conocer si realmente existe una incidencia significativa entre el cumplimiento de los servicios que brinda el CONECTAMEF y la calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, durante el periodo 2017.

El contenido del trabajo de investigación consta de cuatro capítulos:

- En el capítulo I: Se plantea el problema de investigación, la descripción y enunciado del problema, la justificación de la investigación, así como los objetivos e hipótesis generales y específicos.
- En el capítulo II: Se describe el marco teórico que comprende los antecedentes de la investigación, la base o sustento teórico y la definición de términos.
- En el capítulo III: Se presenta la metodología de la investigación, la población y tamaño de muestra, el enfoque, diseño y tipo de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, culminando este capítulo con las técnicas para el procesamiento de datos.
- En el capítulo IV: Se exponen y analizan los resultados de la investigación mostrando los niveles de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF, así como los niveles de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, durante el periodo 2017, para luego presentar los grados de relación entre estas dos

variables; asimismo, se determina el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, para luego realizar la prueba de hipótesis correspondiente.

Finalmente la investigación presenta las conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar el nivel de calidad del gasto de las municipalidades de la región de Puno, concluyendo con la bibliografía utilizada y los anexos que incluyen los instrumentos que se usaron en la investigación.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco Teórico

1.1.1. 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 (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/acerca-del-ministerio>.

1.1.2. Centro de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF

El CONECTAMEF es el Centro de Servicios de Atención al Usuario que brinda los servicios de atención de consultas, asistencia técnica, capacitación y mesa de partes, a funcionarios de las entidades públicas. Se cuenta con 27 centros de servicios ubicados estratégicamente en la costa, sierra y selva del Perú, su objetivo principal es consolidarse como centros integrales de acompañamiento técnico especializado en las regiones, ofreciendo una atención personalizada, directa y de fácil acceso de los servicios de competencia exclusiva del MEF (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/quienes_somos.html.

1.1.3. Misión

Orientar, capacitar y facilitar a las autoridades, funcionarios, servidores y ciudadanos, sobre el manejo de las herramientas que permitan lograr una gestión eficiente y transparente para el bienestar del ciudadano (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/quienes_somos.html.

1.1.4. Visión

Consolidar la integración a nivel nacional, entre las autoridades, funcionarios y servidores de las diferentes instancias de gobierno y los ciudadanos con el MEF, brindando servicios de atención de alta calidad, accesible y eficiente, como modelo referente en la provisión de servicios al usuario en la administración económica y financiera de las entidades públicas en el ámbito de influencia (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/quienes_somos.html.

1.1.5. Funciones

- Brindar los servicios de competencia exclusiva del MEF.
- Apoyar el trabajo de las direcciones generales para que los servicios de su competencia lleguen en menor tiempo a las entidades públicas y público usuario.
- Absolver consultas técnicas mediante accesos multicanal que incluyan asesoría presencial, vía telefónica y a través de correos electrónicos.
- Administrar, organizar y procesar la documentación que ingrese por el sistema de trámite documentario, realizando las observaciones por incumplimiento de requisitos que no pueden ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos días hábiles.
- Brindar asistencia técnica relacionada a los aplicativos informáticos y software de soporte necesarios.
- Mantener actualizado un archivo de las incidencias de atención al usuario, elaborar informes periódicos con indicadores de gestión, así como informes especiales cuando se requiera comunicar situaciones particulares para su atención inmediata.

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/acerca-del-ministerio>.

1.1.6. Servicios CONECTAMEF

En los Centros de Servicios de Atención al Usuario CONECTAMEF, se brindan los servicios de:

a) Atención de Consultas: Se brinda orientación e información a los usuarios respecto a la normativa y procedimientos que aplican para la gestión de los sistemas administrativos e informáticos, que son competencia del MEF. Este servicio se efectúa mediante accesos multicanales que incluyen atención presencial, telefónica y correos electrónicos.

b) Asistencia Técnica: Este es un servicio de acompañamiento técnico personalizado a las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades públicas, mediante el cual se les proporciona conocimientos especializados y adiestramiento para el desarrollo o cumplimiento de procesos de los sistemas administrativos, informáticos y temas de interés de competencia exclusiva del MEF.

c) Capacitación: Es un servicio que permite a los funcionarios y servidores de los gobiernos regionales y locales, y demás entidades del sector público, fortalecer sus conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas para el manejo eficiente y eficaz de los recursos a su disposición, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población en sus jurisdicciones. Este servicio puede ser solicitado por cualquier entidad pública.

d) Mesa de Partes: Se recibe los expedientes presentados por los ciudadanos y las entidades públicas y privadas, mediante el uso del Sistema de Trámite Documentario conectado con la sede central del Ministerio de Economía y Finanzas.

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/quienes_somos.html.

1.1.7. Temáticas atendidas por los especialistas de los Sistemas Administrativos

En el Centro de Servicios de Atención al Usuario CONECTAMEF, brindan los servicios referidos a los siguientes Sistemas Administrativos:

- a) Presupuesto Público:** 25 temáticas en los procesos de:
- Ejecución presupuestal – Normatividad.
 - Ejecución presupuestal - Modificación institucional.
 - Ejecución presupuestal - Certificaciones presupuestales.

- Ejecución presupuestal - Modificación funcional programática.
- Evaluación presupuestaria.
- Presupuesto participativo.
- Programa de incentivos.
- Programas presupuestales.
- Programación y formulación.

b) Contabilidad Pública: 38 temáticas en los procesos de:

- Cierre contable.
- Conciliación del marco legal del presupuesto semestral y anual.
- Información contable del I, II, III trimestre y cierre anual.
- Información del SAFOP.
- Operaciones recíprocas.
- Propiedad planta y equipo.
- Revaluación de edificios.
- Sentencias judiciales.
- Siga patrimonio.
- Sistema nacional de contabilidad.
- Transferencias financieras y SISTRAN.

c) Endeudamiento y Tesoro Público: 61 temáticas en los procesos de:

- Apertura de cuentas.
- Calendario de pagos.
- CIPRL.
- Conciliaciones.
- Ejecución de gasto.
- Ejecución de ingresos.
- Financiamiento temporal.
- Gestión de activos y pasivos financieros.
- Habilitación de fondos.
- Normatividad.
- Registro de fondos públicos.
- Responsables del manejo de cuentas.
- Sinceramiento de deuda.

- Sistema nacional de endeudamiento.
- Transferencias electrónicas.

d) Inversión Pública: 16 temáticas en los procesos de:

- FONIPREL.
- Normatividad: Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- Programación multianual.
- Seguimiento a la gestión de las inversiones: Acciones de impulso y destrabe
- Seguimiento a proyectos de inversión.
- Reunión de comités de inversión.
- Ejecución mensual y pronósticos.
- Viabilidades.

e) Tecnologías de Información: 70 temáticas en los procesos de:

- SIAF visual - instalación.
- SIAF visual - módulo de control de pago de planillas.
- SIAF visual - módulo de procesos presupuestarios – ejecutora.
- SIAF visual - módulo de procesos presupuestarios – pliego.
- SIAF visual - modulo administrativo.
- SIAF visual - modulo contable.
- SIAF visual - módulo de conciliación de operaciones SIAF.
- SIAF web - información financiera y presupuestaria en web.

f) Recursos Públicos: 22 temáticas en los procesos de:

- Aplicativo AIRHSP - altas y bajas de personal.
- Aplicativo AIRHSP - creación de plazas.
- Normatividad - regímenes laborales.
- Aplicativo AIRHSP - proceso para registrar cas, plazas u otros registros.
- Aplicativo AIRHSP - proceso interno – activación / actualización registro.
- Normatividad - Remuneraciones.
- Normatividad - Compensaciones.
- Normatividad - Servicio civil.

(Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/quienes_somos.html.

1.1.8. Servicio

Muller (2003) define que, “un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente”. Por su parte Zuleta *et al.* (2014) sostienen que, “los servicios son acciones, procesos y ejecuciones intangibles”.

Serna (1999) afirma que, “el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña por satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.

Por su parte, Olvera *et al.* (2009) señalaron que, “El servicio es una actividad humana que se caracteriza por ofrecer tu tiempo, habilidades y conocimientos en beneficio de los demás. Escuchar con atención a los demás. Buscar una solución a sus problemas. Dar una sonrisa, saludar y ayudar”.

En el caso del CONECTAMEF, los servicios que se brindan son: atención de consultas, asistencia técnica, capacitación y mesa de partes.

1.1.9. Calidad

La calidad es un concepto muy subjetivo y no existe una definición exacta ni estandarizada sobre lo que es la calidad como tal cada persona de acuerdo a las expectativas del servicio que espera recibir la percibe de diferente manera.

Cantú (1997) indica que, las normas ISO 9000 expresan el término calidad como “la integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor”. Sin embargo Duque (2005) precisa que, “la calidad se refiere únicamente al valor que un consumidor le otorga a un producto o servicio, entendiendo con esto que el cliente es quien determinará la calidad del producto y/o servicio que se le otorga”.

Por su parte Olvera *et al.* (2009) señalaron que, “la calidad es el grado de satisfacción que obtiene el cliente en relación con su expectativa inicial, es un aspecto totalmente subjetivo y personal; sin embargo, se debe buscar la forma de lograr la superación de esta satisfacción, no solo cubrir una necesidad, sino ofrecer más”.

Existen muchos más puntos de vista y modos de entender la calidad, sin embargo, se sugiere tener en cuenta solo los mencionadas para los fines de esta investigación.

1.1.10. Gasto Público

Son el conjunto de erogaciones que por concepto de gastos corrientes, gastos de capital y servicio de deuda, realizan las entidades con cargo a los créditos presupuestarios respectivos, para ser orientados a la atención de la prestación de los servicios públicos y acciones desarrolladas de conformidad con las funciones y objetivos institucionales (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/acerca-del-ministerio>.

1.1.11. Municipalidad

Órgano de gobierno local que se ejerce en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que le asigna la Constitución Política, la Ley Orgánica de Municipalidades y la Ley de Bases de la Descentralización. En la capital de la república el gobierno local lo ejerce la Municipalidad Metropolitana de Lima. En los centros poblados funcionan municipalidades conforme a ley (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2002). Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferecia_sectorial/normas_proceso_transferecia/2_LEY_Nro_27783.pdf.

1.1.12. Tipos de municipalidad

a) Municipalidades Provinciales: Ejercen el gobierno local en las demarcaciones provinciales.

b) Municipalidades Distritales: Ejercen el gobierno local en las demarcaciones distritales.

c) Municipalidades de Centro Poblados: Se crean por ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas, las que se establecen en la ordenanza que las crea. Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades provinciales y distritales deben asignarles recursos económicos de manera mensual.

(Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2002). Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferecia_sectorial/normas_proceso_transferecia/2_LEY_Nro_27783.pdf.

1.2. Marco Conceptual

Acciones Centrales: Gestión de los recursos humanos, materiales y financieros de la entidad, que contribuyen de manera transversal e indivisible al logro de los resultados de los programas presupuestales (a los que se encuentre articulada la entidad) y de otras actividades de la entidad que no conforman el programa presupuestal. Esta categoría podrá incluir proyectos, de acuerdo a su registro en el Sistema Nacional de Presupuesto (incluye proyectos de inversión, inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación - IOARR, proyectos de inversión que no están enmarcados en el sistema del Invierte.pe) no vinculados a los resultados de un programa presupuestal (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/instrumentos/programas-presupuestales/191-presupuesto-publico/programas-presupuestarios/5457-normatividad-programas-presupuestales>.

Asignaciones Presupuestarias que no resultan en Productos (APNOP): Comprende las actividades para la atención de una finalidad específica de la entidad, que no resulta en la entrega de un producto a una población determinada. En el marco de la progresividad de la implementación de los programas presupuestales, esta categoría también podrá incluir proyectos, de acuerdo a su registro en el Sistema Nacional de Presupuesto (incluye proyectos de inversión, inversiones de optimización, de ampliación marginal, de reposición y de rehabilitación – IOARR, proyectos de Inversión que no están enmarcados en el sistema del Invierte.pe) e intervenciones sobre la población que aún no haya sido identificada como parte de un programa presupuestal (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/directivas/9895-directiva-n-002-2013-ef-50-01/file>.

Categorías presupuestarias: Son criterios de clasificación del gasto público, que forman parte de la estructura programática (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/anexos/Anexo_1_Definiciones_Programacion_Multianual_RD008_2017EF5001.pdf.

Programas Presupuestales: Constituye un instrumento del presupuesto por resultados, y es una unidad de programación de las acciones de las entidades públicas, las que integradas y articuladas se orientan a proveer productos para lograr un resultado específico en la población y así contribuir al logro de un resultado final asociado a un objetivo de política pública (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/ique-es-ppr>.

1.3. Antecedentes

Catacora (2017) en su investigación titulada: evaluación del impacto del proyecto: Fortalecimiento de capacidades en el engorde de vacunos de las comunidades del lago del distrito de Acora 2009 - 2016 concluye que, la productividad de carne como consecuencia de intervención del proyecto ha sido beneficioso para los participantes, habiéndose incrementado su productividad promedio desde el inicio del proyecto (julio del 2009) de 349.02 hasta 642.61 kg./vac en promedio (marzo del 2016).

Vilca (2015) en su investigación acerca de los factores que inciden en el desempeño de los gastos de capital en los gobiernos locales de la región de Puno 2013 concluye que, las municipalidades con restricciones de capacidad técnica vinculada a inversiones, administración, contabilidad y finanzas afectan de manera negativa el desempeño de gastos de capital con una restricción de la inversión en menos de 0.18.

Apaza (2014) investiga el tema del Impacto del Programa JUNTOS y de las Remesas en el Mercado de Crédito Rural El Caso Puno - Perú y concluye que la aplicación exitosa de la utilización del programa juntos en inversión de largo plazo (en educación y salud) parece haber dejado sin variación los beneficios marginales esperados de tener préstamos en el corto plazo.

Espezúa (2014) investiga el tema de la Política Social y Seguridad Alimentaria en Puno Caso: El Programa del Vaso de Leche. En la que concluye que, la dinámica de organización y funcionamiento de los Programas Sociales Alimentarios (Programa del Vaso de Leche) significa un aporte significativo a los grupos más vulnerables de la ciudad de Puno, al producir efectos socioeconómicos positivos en cuanto ataca la inseguridad alimentarias, refuerza la organización municipal, y fortalece las organizaciones de base: la política alimentaria estatal mejora las condiciones de vida de la población, da apoyo directo a los pobres extremos, tiende a superar la inseguridad alimentaria, así como capacita a las socias para un mejor funcionamiento del mismo.

Asimismo, Bermedo (2013) señala en sus conclusiones que: “El grado de correlación existente entre la percepción de la calidad del servicio con los niveles de satisfacción de los asegurados del Hospital de ESSALUD de Puno es alto y de tipo directo durante el año 2012. Se arriba a esta conclusión porque el coeficiente de correlación obtenido es de $r=0.97$ ”.

También, Cacsire (2012) en su investigación sobre los Efectos del Proceso de Descentralización Administrativa y Presupuestal en la Gestión de las Direcciones Regionales del Gobierno Regional Puno – Caso DIRCETUR concluye que, los indicadores de eficacia de la DIRCETUR Puno (2004-2007), respecto al Presupuesto Institucional de Apertura – PIA, presenta un valor promedio de una ejecución del gasto anual de 0.93 y respecto al Presupuesto Institucional Modificado – PIM, la ejecución del gasto anual presenta un valor de 0.96, siendo ambos indicadores menor que 1, lo que caracteriza un indicador DEFICIENTE.

Montesinos (2011) en su investigación llega a las siguientes conclusiones: “Los principios de la gestión de la calidad y las prácticas derivadas de los mismos, son los elementos que se constituyen en un factor de ventaja competitiva para las organizaciones artesanales, a partir del momento en que logran potenciar una serie de competencias de naturaleza intangible y que van a guiar la manera de actuar de la organización. Existen básicamente cuatro dimensiones que dan forma tanto a los principios como a las prácticas de la gestión de la calidad: la orientación al cliente, el enfoque en la personas, la mejora continua y la visión global de la organización; las mismas que deben ser satisfechas en cierto grado de manera conjunta. Según los resultados alcanzados existe correlación entre estos dos elementos ($r=0.98$); sin embargo, no existe conciencia clara de involucrarse plenamente con estas dimensiones; así se tiene que por ejemplo, existe conciencia en elaborar productos que satisfagan los requerimientos del cliente (indicadores mayores a 0.9) por un lado y por otro, las dimensiones que no son plenamente seguidas son la mejora continua, la visión global de la organización y el enfoque en las personas (valores menores a 0.6).

Por su parte, Bermedo (2010) en su trabajo de investigación, expone como conclusiones: “La calidad de servicio, con respecto a la expectativa que una persona tiene frente a un servicio algunas organizaciones se esfuerzan por un servicio de calidad, pero pierden el foco porque piensan de adentro hacia fuera, cuando esto sucede, las organizaciones entregan servicios que no atienden la expectativas de los clientes. La percepción está basada en diversos atributos que los asegurados consideran importantes es así que el cuestionario SERVQUAL indica que las dimensiones más significativas de esta evaluación son la dimensión Sensibilidad y Empatía los mismos que estuvieron cerca del ideal en calidad de servicio 3.7 y 4,2 puntos (percibido) de 7 puntos (expectativa) respectivamente; sin embargo es importante considerar las dimensiones: Aspectos

Tangibles, Fiabilidad y Seguridad que estuvieron debajo del ideal en calidad de servicios 2.2, 3.1, 3.3 puntos (percibido) de 7 puntos (expectativa)”.

Saravia (2010) en su investigación, demostró que la falta de confianza en cuanto a la dimensión de responsabilidad o capacidad de respuesta, según los datos recolectados se puede afirmar que en todos los hospedajes estudiados sus huéspedes tienen altos niveles de expectativa sobre esta, por cuanto en su mayoría se mostraron totalmente de acuerdo, pero en las percepciones del huésped hay una disminución en las opiniones de información puntual y sincera de las condiciones del servicio, servicio rápido y ágil por parte de los empleados dispuestos a ayudar a los clientes, y respuesta rápida a las preguntas de sus clientes, haciendo una brecha negativa a la falta de atención al servicio otorgado. En la dimensión seguridad, se ve una proporción en la existencia de peligros, riesgo o dudas, quedando en duda la cortesía, la competencia profesional y la credibilidad por lo cual se debe fortalecer esta dimensión. En el aspecto de la dimensión empatía, se debe hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles, atendiendo de la mejor manera para el beneficio de la empresa y nuestro destino turístico Puno”.

Maquera (2009) en su investigación del Análisis de la Descentralización de los Programas Sociales en Ilave, con énfasis en los Comedores Populares y concluye que, el desarrollo local es entendido como el proceso mediante el cual se dinamiza las potencialidades humanas, físicas, culturales, recursos naturales y empresariales en un contexto social con la finalidad de mejorar las condiciones sociales y económicas de los beneficiarios.

Olave (2009) en su investigación dio como conclusiones: “El plan de capacitación en Relaciones Humanas influye positivamente en la prestación del servicio al usuario del Policlínico Puno, por ende se percibe diferencias significativas de mejoría respecto a la calificación sobre la calidad de atención que otorga el usuario en las diferentes dimensiones que componen la calidad, tales como: el Aspecto Tangible, competencia profesional, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, acceso, trato e información. Lo que se percibe cuantitativamente en el grupo experimental, haciendo la comparación de las etapas pre y post test nos revela que el 65.4% de usuarios considera de regular a buena la calidad de atención, aumentando a 92.6% esta apreciación en su etapa final. Mientras que de 29.7% de usuarios que considera como “mala” la calidad de atención disminuyó esta apreciación a 7.4%.

Quiroz (2009) en su investigación, concluye que “Existen varios factores o variables explicativas que tienen una influencia en la calidad de servicio de atención a los clientes en los restaurantes de dos tenedores en la ciudad de Puno y por consecuencia en la rentabilidad de los mismos. Los cuales constituyen: el trato del personal que atiende a los clientes; es decir los mozos.

Tisnado (2008) en su investigación concluyó que “de un total de 128 atributos generales, se han identificado 20 atributos principales, que representa el 70% en importancia de la calidad de servicios ofrecidos por los establecimientos hoteleros y extra hoteleros de la ciudad de Puno a los turistas extranjeros, los cuales se han determinado El primero está compuesto de atributos descriptores de limpieza: de cuarto de baño (86%), el nivel de limpieza (85%), limpieza de las habitaciones (85%) en este conjunto de características al que más importancia se ha valorado. El segundo grupo de atributos describe aspectos tangibles: comodidad de las camas (86%), ducha en la habitación (85%), cuarto de baño en la habitación (81%) y desayuno incluido en la habitación (80%). El tercer grupo está referido a aspectos de personal que podemos mencionar: el personal es cortés, educado y tiene buenas maneras (74%), atmósfera hospitalaria (71%), bienvenida hospitalaria y amable (70%), atributos que están cercanos al valor máximo de 5”.

Finalmente, Caballero (2007) concluyó: “Los servicios brindados en los establecimientos evaluados son deficitarios en calidad por la falta de cumplimiento de los 16 estándares de calidad; de los 5 establecimientos evaluados 3 califican en deficiente, 1 en débil y otro en bueno, a pesar de las calificaciones bajas existen muchos indicadores en proceso de cumplimiento. Los atributos de la calidad integridad y seguridad son los que en la mayoría de establecimientos de salud evaluados tiene niveles aceptables de cumplimiento y el respeto al usuario, información completa, satisfacción del usuario externo y satisfacción del trabajador es un problema en común por que se encuentran en niveles deficientes de cumplimiento”.

Choquehuanca (2007) en su investigación sobre Valoración de Beneficios para Proyectos de Drenaje de Aguas Pluviales Caso: Ciudad de Juliaca concluye que, los beneficios identificados por el proyecto de aguas pluviales con la metodología para estimar beneficios Valoración Contingente son; habitantes de las viviendas con ahorro de costos de operación y mantenimiento de vehículos de transporte, ahorro en costos de desplazamiento y tiempo.

Huiza (2006) realizó una investigación acerca de la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval, Callao, octubre-diciembre 2003. En esta concluyó que la mayoría de los usuarios externos (73%), están satisfechos con respecto a la dimensión humana, es decir, a la calidad de atención de salud en la consulta externa. Esta satisfacción está relacionada con el uniforme del personal y el respeto a la privacidad del paciente. Por otro lado, la mayoría de los pacientes (81%), no estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión técnico científica de la calidad de atención de salud de la consulta externa. Mientras que en cuanto respecta a la limpieza y el orden del consultorio, la mayoría expresó su satisfacción.

Salas (2006) en su investigación, concluyó que las percepciones identificadas y expresadas por los usuarios externos de los hospitales de la región Puno, se observa que el 29.5 % es Buena y de Regular 50%. Lo que se refleja en la atención debe ser sin demora, que le den un trato amable y cortés. Estas propuestas implementadas como proceso de mejora continua de los servicios de salud, generarían satisfacción y fidelización de los usuarios externos. Los resultados obtenidos, al igual que los resultados de otros estudios similares, reflejan que los pacientes perciban la calidad de los servicios en términos de la manera en la que los servicios son ofrecidos y/o el nivel de competitividad técnica del proveedor de los servicios.

Por otro lado Urdaneta (2006) investiga el tema de la valoración de la calidad de la atención, desde la perspectiva de la satisfacción del usuario. Donde concluye que un elevado porcentaje de los usuarios encuestados (96.25%) se encontraron satisfechos con el servicio brindado por el hospital.

Sánchez (2005) en una investigación referida a la satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales, concluye que a mayor comodidad y ambiente agradable tanto en la sala de espera, consultorio y baños (limpios y abiertos), hay una mayor percepción de calidad por parte de los pacientes. El 78% de pacientes así declararon en la encuesta que se les aplicó. Cuando los problemas de salud no eran resueltos había menor percepción de calidad por parte de la mayoría de los pacientes. Por otro lado, los pacientes que esperaban por mucho tiempo para ser atendidos, perciben menos calidad en el servicio. Así mismo, los médicos que no explican el tipo de padecimiento ni el tratamiento que debe seguirse, la poca privacidad durante la consulta, genera en los pacientes la percepción de menos calidad. De la misma manera sucede con

el tipo de trato que el médico le brinda al paciente, lo que tiene que ver con las relaciones interpersonales.

Ramírez *et al.* (2002) en su investigación concluye que los resultados de la investigación sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para mejorar la mejoría continua de la calidad de la atención. Por otro lado, en esta investigación se da a conocer que los principales motivos que definen la calidad como buena fueron: el trato personal (23%) y la mejoría en el estado de salud (12%); en tanto que los motivos para señalar que la atención es de mala calidad, fueron los largos tiempos de espera (24%) y las deficiencias en el diagnóstico (12%).

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema

En la actualidad la administración pública tiene ante sí el reto de lograr una gestión cada vez más eficiente y transparente, mejorando la calidad del gasto público en beneficio de la población, problema que se ve reflejado en la mayoría de los países de Latinoamérica. Muchas veces la baja ejecución presupuestal y la deficiente calidad del gasto público son prácticas cada vez más criticadas por la población.

En el Perú, esta problemática ocurre en una gran mayoría de las municipalidades, siendo una de las principales causas, la carencia de un acompañamiento técnico personalizado para el desarrollo de los procesos de los sistemas administrativos. En relación a la importancia de este tema, el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, siendo el organismo del Poder Ejecutivo, encargado de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a presupuesto, tesorería, endeudamiento, contabilidad, política fiscal, inversión pública y política económica social; crea los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF, que prestan los servicios de mesa de partes, atención de consultas, asistencia técnica y capacitación a las entidades públicas.

Estos centros, se crearon con la visión de consolidar la integración a nivel nacional entre las autoridades, funcionarios, servidores (de los diferentes niveles de gobierno) y ciudadanos con el MEF, brindando servicios de atención de alta calidad, accesibles y eficientes, como modelo referente en la provisión de servicios al usuario en la administración económica y financiera de las entidades públicas en su ámbito de

influencia. Con la presencia de los CONECTAMEF se pretende también, mejorar la calidad del gasto público de las entidades que como se refirió, es un tema muy importante en el sector economía.

En ese sentido, una propuesta de gestión como la implementación del CONECTAMEF, debe ser contrastada objetivamente con la realidad para demostrar su eficacia, es por ello que el trabajo de investigación está orientado a conocer la incidencia de los servicios del CONECTAMEF en el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno, periodo 2017.

2.2. Enunciado del problema

2.2.1. Enunciado principal

¿El nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017?

2.2.2. Enunciados específicos

- ¿El nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017?
- ¿El nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017?

2.3. Justificación

La investigación se realizó por la creciente importancia que está tomando en los últimos años la mejora de la calidad del gasto público de las municipalidades, logrando de esta manera una gestión eficiente y transparente para el bienestar de la población.

Conociendo la necesidad de mejorar en este aspecto, el Ministerio de Economía y Finanzas creó los CONECTAMEF y al respecto mucho se ha comentado a favor y en contra de la implementación de estos centros y su incidencia económica en las entidades, debido a que esta implementación tiene un asignación de recursos públicos para su operatividad, es por ese motivo que resulta necesario conocer si con la presencia de los CONECTAMEF, ha disminuido, se ha incrementado o se mantiene la problemática del gasto público, porque una propuesta de gestión como esta, debe tener una contrastación

objetiva con la realidad, llenando el vacío cognoscitivo e incrementando y actualizando los conocimientos en este tema.

Los resultados de la investigación serán una importante contribución ya que demostrarán si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tienen una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno, periodo 2017, para plantear recomendaciones orientadas a la mejora continua de la calidad del gasto público.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.
- Existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, periodo 2017.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo general

Determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.

2.5.2. Objetivos específicos

- Determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.
- Determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Lugar de estudio

La investigación se desarrolló en el ámbito de cobertura que tiene el CONECTAMEF en la región de Puno que esta subdividida en 13 provincias y 109 distritos.

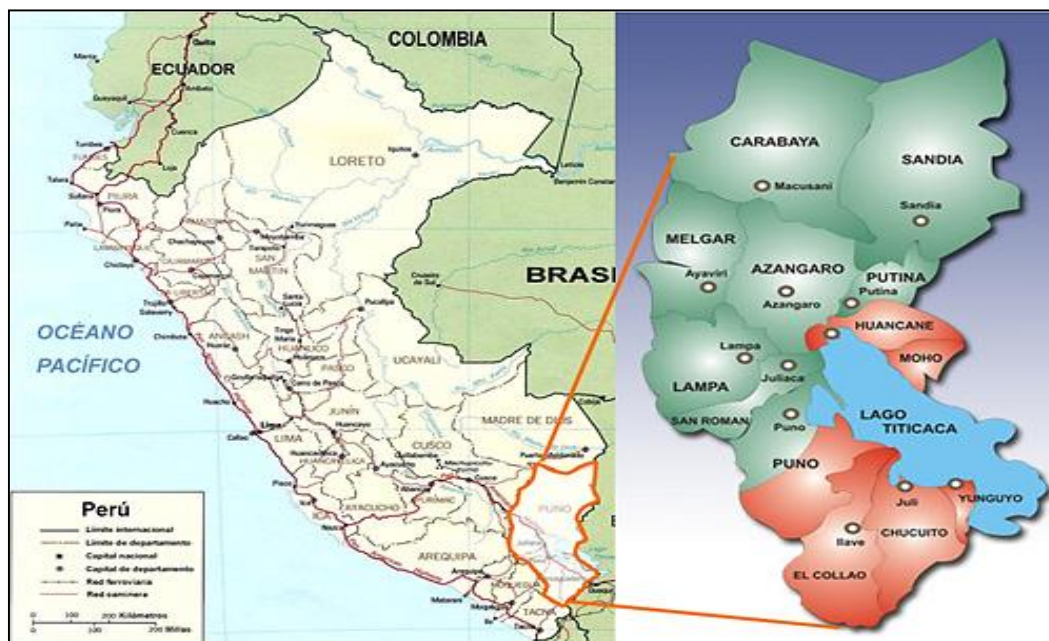


Figura 1. Macro localización del ámbito de estudio.

Fuente: Dirección Regional MINCETUR – Puno.

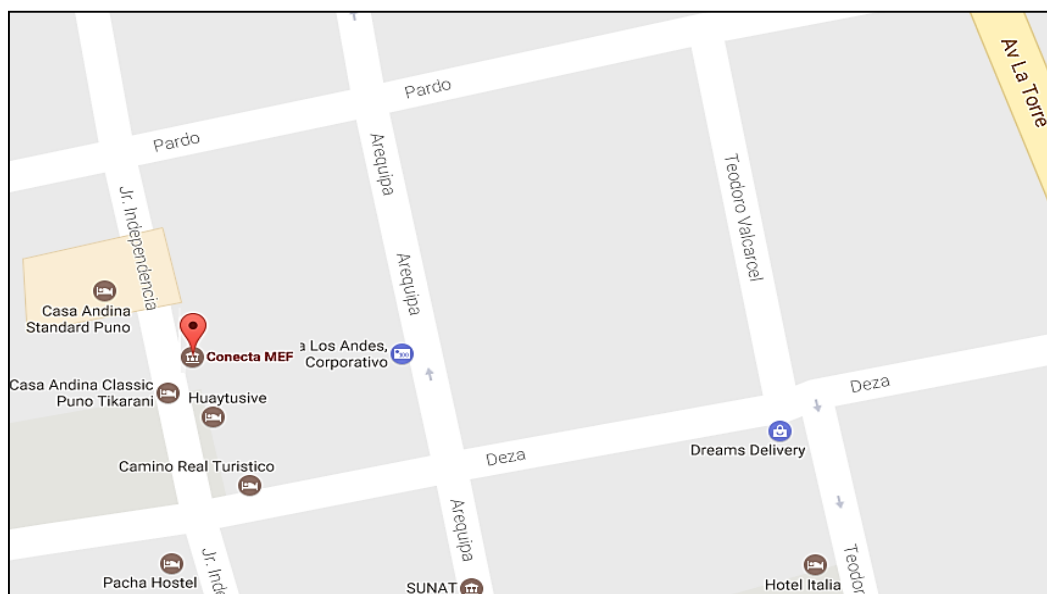


Figura 2. Micro localización del ámbito de estudio.

Fuente: Google Maps - ©2018 Google.

3.2. Población

La población es finita y está conformada por el total de las municipalidades distritales que están dentro de la cobertura del CONECTAMEF en la región de Puno, siendo estas 96 en total.

3.3. Muestra

Para el tamaño de muestra se utilizó el muestreo censal, el cual como bien indica Balestrini (1997), cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomaran como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, por consiguiente, no se aplicaran criterios muestrales.

Por tanto en la presente investigación se aplicó una muestra de tipo no probabilística - muestreo censal, debido a que los sujetos constituyen un grupo reducido por lo cual se trabajó con la totalidad de la población y deben de estudiarse todos sus elementos (Namakforoosh 2010); es por ello que se consideró las 96 municipalidades distritales de la región Puno.

3.4. Métodos, uso de materiales, equipos e insumos

El trabajo corresponde a una clase de investigación empírica, basada en la observación de los fenómenos de manera directa por el investigador (Canales 2011), presentando un

enfoque cuantitativo, debido a que supone la obtención de datos apoyados en escalas numéricas y parte de hipótesis o supuestos preconcebidos.

Asimismo el trabajo de investigación se enmarca en el tipo descriptivo de carácter correlacional, debido a que el propósito fue determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tienen una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las entidades de la región de Puno, periodo 2017. Asimismo se encuentra dentro del tipo explicativo.

3.4.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue de carácter “no experimental” cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, de tipo transeccional o transversal, que se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad (Carrasco 2009), asimismo Hernández *et al.* (2010), indicaron que, este tipo de diseño se realiza sin manipular las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención del investigador, los sujetos (fenómenos) son observados en su ambiente natural, en su realidad y a su vez se recopilan datos en un momento único.

Este diseño busca determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.

$$M = X_x r_x Y$$

Donde:

X: Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF.

Y: Calidad del gasto público de las entidades de la región Puno.

r: Coeficiente de correlación.

Hernández *et al.* (2010), precisan que, el diseño correlacional describe entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. En el caso de la investigación se describió primero, y luego se correlacionó las variables, los cuales fueron: cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF (X) y el gasto público de las entidades de la región Puno (Y).

3.4.2. Tipo de investigación

Para el cumplimiento de los objetivos del trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación correlacional, debido a que el propósito fue establecer si existe relación entre el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno, periodo 2017 y el gasto público de las entidades de la región Puno.

3.4.3. Método de investigación

La investigación, se desarrolló a partir del método deductivo, que es el proceso de razonamiento que parte de un marco general (el cual sirve de referencia), y va hacia lo particular. Es un método que se utiliza para inferir de lo general a lo específico, de lo universal a lo particular. A esto Muñoz (2011) enfatiza en que, el razonamiento deductivo es el que permite inferir los hechos con base en leyes generales, premisas o teorías de aplicación universal para llegar a conclusiones particulares.

3.4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de información (datos) es la materia prima, que constó de un proceso meticuloso, con la cual se llegó a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos que definieron el problema de investigación. Cabe indicar que las fuentes son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información. Así mismo, las técnicas son los medios empleados para recolectar la información. Por consiguiente describiremos las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados según el siguiente detalle:

a) Técnicas para la recolección de datos

- **Análisis documental:** Esta técnica se considera como una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación.

Por ende Gutiérrez (2002) explica que, comprende el procesamiento analítico - sintético que a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas..

Para el caso de la investigación el método documental nos sirvió como medio para determinar el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF,

asimismo para conocer el presupuesto ejecutado 2017 del CONECTAMEF en el cumplimiento de sus servicios.

- **Internet:** En este mundo globalizado es cada vez más extendido el uso de internet, junto con la moderna tecnología de la computación, hechos que han permitido el incremento en el desarrollo e intercambio de información de todo tipo entre los cibernautas. De acuerdo con lo mencionado anteriormente Muñoz (2011) recalca que, en relación con la información científica y de investigación, en Internet ya se cuenta con herramientas de apoyo para la búsqueda y el intercambio de datos e información entre la comunidad científica y estudiantil.

Para el proceso de investigación, internet ofrece recursos de gran importancia. Ha representado una gran ayuda en mostrar reportes económicos y de ejecución presupuestal. Desde las bases de referencias bibliográficas hasta las bibliotecas en línea y las revistas electrónicas, internet provee acceso a información que nos ayudará a buscar temas relacionados a nuestra investigación.

- **Encuesta:** Mediante esta técnica se logró obtener información de la muestra considerada para la investigación, encuesta que se realizó a cada uno de los usuarios que fueron atendidos por el personal del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno, debido a que fue un proceso a través del cual se consiguió datos de información primaria que nos permitieron explicar el problema y lograr los objetivos establecidos.

Con la investigación por encuesta, también llamadas encuestas de muestreo se estudió directamente el nivel de satisfacción de los usuarios; esta técnica se realizó a través de un cuestionario.

b) Instrumentos para la recolección de datos

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que se va a examinar; el instrumento adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, y estos deben reunir los siguientes requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, el mismo que se detalla a continuación:

- **Cuestionario:** Consistió en la recopilación de datos, mediante el cumplimiento de cédulas (formularios) con preguntas impresas; en ellos, el encuestado respondió de acuerdo a su conocimiento y brindó información útil para el investigador.

Como precisa Muñoz (2011), estas informaciones permite clasificar las respuestas y hacer una tabulación e interpretación para llegar a datos significativos. En general, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. (Bernal 2010).

Para determinar el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno, periodo 2017, se utilizó el cuestionario, el cual fue contrastado con la base de datos que cuenta esta entidad.

Para conocer los niveles de la calidad del gasto público de las entidades se verificó dicha información en el aplicativo Consulta Amigable, datos que son validados por el Ministerio de Economía y Finanzas, calificando este gasto en una escala del 1 al 4.

c) Técnicas para el procesamiento de datos

Para el desarrollo del procesamiento y análisis de datos se tuvo en cuenta la evaluación y análisis de las encuestas o cuestionarios desarrollados por la muestra considerada en la investigación y los datos obtenidos de los registro del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno, periodo 2017. Información que fue consolidada en tablas.

El procedimiento que se aplicó fue el siguiente:

- Tabulación de datos.
- Descripción, interpretación y análisis de datos (para obtener la representación escrita, tabular y gráfica).
- Se aplicó porcentajes, estadísticas y esquemas básicos (utilizando la estadística descriptiva).
- Finalmente se explicó los resultados de la investigación (utilizando el Software IBM-SPSS versión 22).

3.4.5. Aplicación de prueba estadística

Para obtener los resultados de la investigación, se aplicaron porcentajes, estadísticas y esquemas básicos; utilizando para ello una estadística descriptiva, con la cual se explicó los resultados de la investigación utilizando el software IBM-SPSS versión 2.0.

Asimismo, para determinar la relación entre las variables de la investigación se utilizó la prueba no paramétrica: coeficiente de correlación de Pearson (Chi-Cuadrado “ χ^2 ”), que es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón (Hernández *et al.*, 2010).

Con los resultados de las pruebas estadísticas que se utilizaron se contrastaron las hipótesis específicas planteadas para el trabajo de investigación. Los resultados de las pruebas estadísticas permitieron dar confiabilidad y validez al instrumento de medición y a su vez contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Determinación del nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y su incidencia significativa en el gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017

4.1.1. Determinación del nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y su incidencia significativa en el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017

El Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas CONECTAMEF, brinda los servicios de, atención de consultas, asistencia técnica y capacitación en: Presupuesto público, contabilidad pública, endeudamiento y tesoro público, inversión pública, gestión de recursos públicos y a través de la oficina general de tecnologías de la información (OGTI) brinda el servicio de soporte en los aplicativos informáticos SIAF y SIGA, para ello cuenta con especialistas en cada tema; es así que para el periodo 2017.

En la tabla siguiente se muestra el resumen del cumplimiento de los servicios que presta el CONECTAMEF, precisando que en el servicio de capacitaciones se cuantifica por persona que fue capacitada en el tema específico.

Tabla 1

Programación de metas anuales de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno y porcentaje del cumplimiento, para el periodo 2017.

N°	Sistema Administrativo	Tipo de Servicio								
		Consultas			Asistencia Técnica			Capacitación		
		Meta Anual	Ene Dic	% Cump.	Meta Anual	Ene Dic	% Cump.	Meta Anual	Ene Dic	% Cump.
1	Presupuesto Público	1611	1986	123.28	319	506	158.62	2254	5029	223.11
2	Contabilidad Pública	1814	2087	115.05	265	739	278.87	2254	2399	106.43
3	Endeudamiento y Tesoro Público	1411	1425	100.99	265	335	126.42	2254	2165	96.05
4	Inversión Pública	572	785	137.24	48	210	437.50	560	2374	423.93
5	Aplicativo Informático	541	1127	208.32	258	556	215.50	348	1595	458.33
6	Recursos Públicos	251	299	119.12	41	185	451.22	2254	2304	102.22
Promedio		134.00			278.02			235.01		

Fuente: Base de datos del CONECTAMEF Puno periodo 2017.

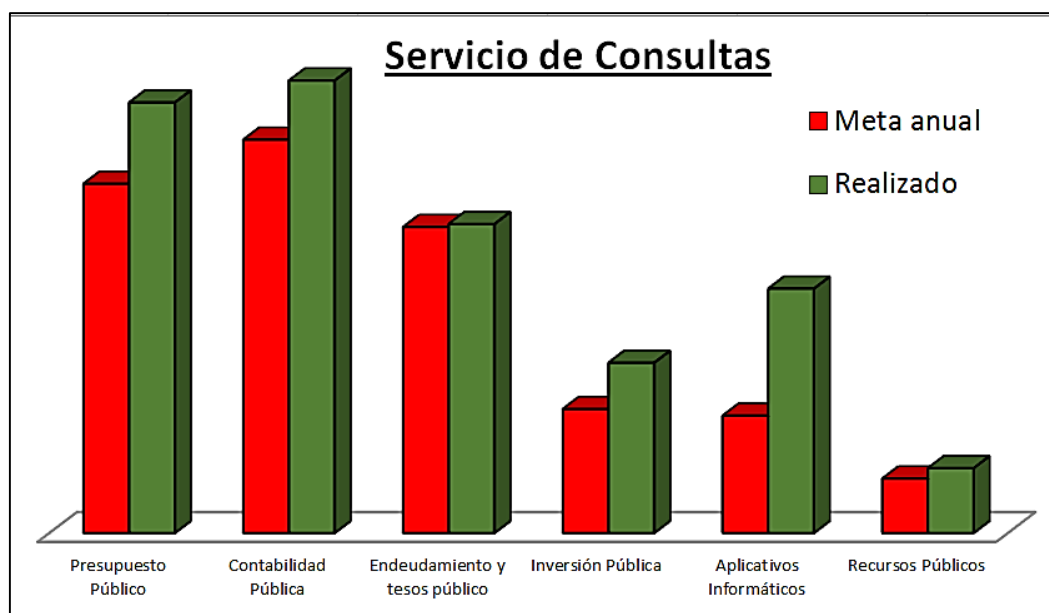


Figura 3. Cumplimiento de los servicios “Consultas” periodo 2017.

Fuente: Resultados reflejados en la tabla 1.

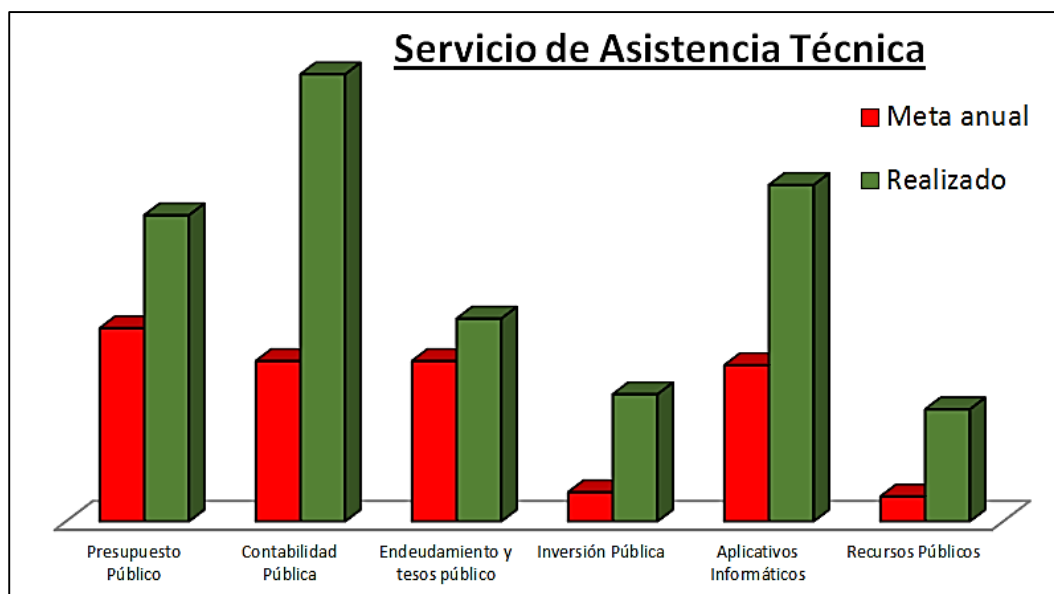


Figura 4. Cumplimiento de los servicios “Asistencia Técnica” periodo 2017.
Fuente: Resultados reflejados en la tabla 1.

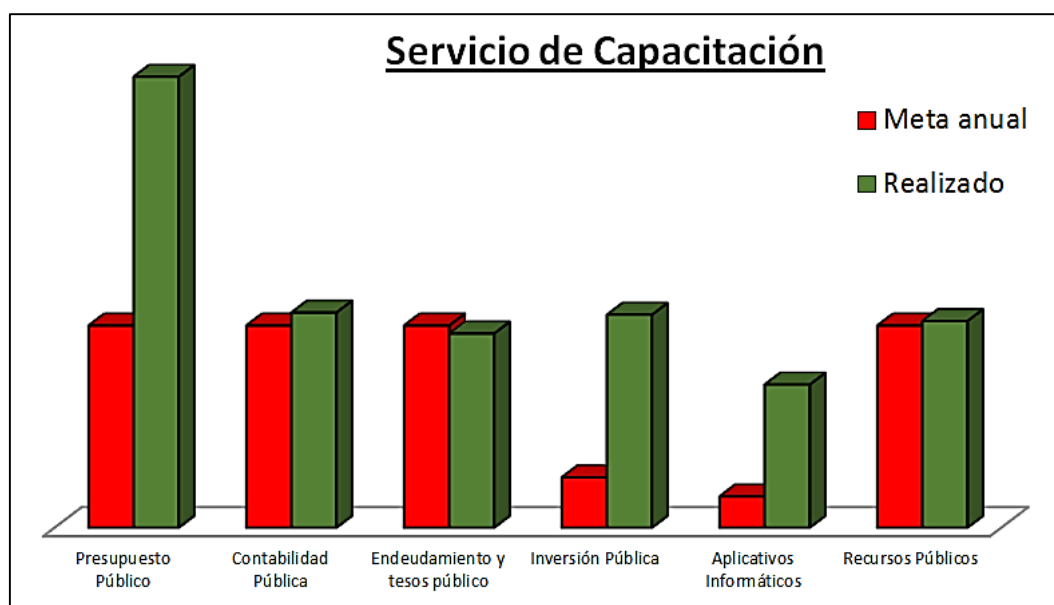


Figura 5. Cumplimiento de los servicios “Capacitaciones” periodo 2017.
Fuente: Resultados reflejados en la tabla 1.

Como se aprecia en la tabla 1 y las figuras 3, 4 y 5 anteriores, de manera general, el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF es elevado, y en la investigación se analizó estos datos de manera más específica, determinando el cumplimiento de cada servicio por cada municipalidad distrital de la región Puno. Los datos fueron recolectados mediante el cuestionario, así mismo se evaluó la base de datos del CONECTAMEF, en la que se registra el tipo de servicio que se prestó a cada entidad.

Esta información fue concordada y se vertió en una matriz, en la cual para conocer los niveles de cumplimiento de los servicios, se calificó utilizando la escala de Likert de 5 puntos, desde 1 (Muy Insatisfactorio) hasta 5 (Muy Satisfactorio), esto para cada servicio prestado en cada tema; para que finalmente mediante promedios ponderados se obtenga el puntaje final de las municipalidades distritales agrupadas en las 13 provincias de la región Puno.

En la tabla 2 y la figura 6 se muestran los niveles de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECAMEF Puno durante el periodo 2017, donde se aprecia que, en 4 provincias que representan el 30.77%, indican que el nivel de cumplimiento es “Indiferente”, 8 que representan el 61.54% un nivel “Satisfactorio” y 1 que representan el 7.69% un nivel “Muy Satisfactorio”. En ese sentido, solo el 7.69% de las provincias de la región indican que el nivel de cumplimiento de los servicios que presta el CONECTAMEF es “Muy Satisfactorio”, mientras que el 92.31% indican niveles de cumplimiento entre las escalas “Satisfactorio” e “Indiferente”.

Tabla 2

Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno, periodo 2017.

Cumplimiento del CONECTAMEF	Fi	hi%	Fi	Hi%
Muy Insatisfactorio	0	0.00	0	0.00
Insatisfactorio	0	0.00	0	0.00
Indiferente	4	30.77	4	30.77
Satisfactorio	8	61.54	12	92.31
Muy Satisfactorio	1	7.69	13	100.00
Total	13	100.00		

Fuente: Base de datos del CONECTAMEF Puno periodo 2017.

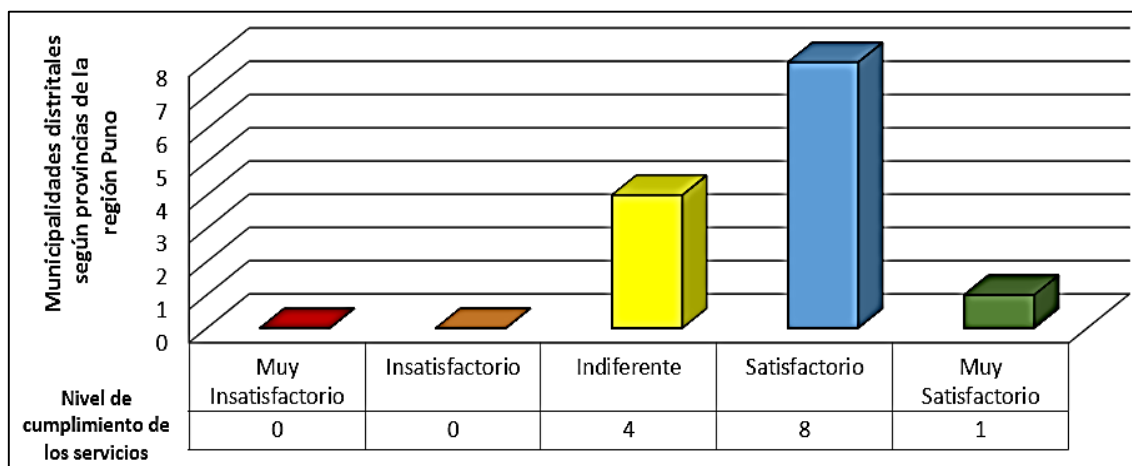


Figura 6. Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno, periodo 2017.

Fuente: Resultados reflejados en la tabla 2.

Respecto a la obtención de datos, relacionados a los niveles de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, se utilizó el cuestionario del anexo 2 y se corroboró los datos obtenidos en el portal web “Consulta Amigable” del Ministerio de Economía y Finanzas, que muestra información actualizada por cada periodo que se requiera; para el trabajo de investigación se recolectó la información desde el periodo 2012 (año en que el CONECTAMEF brinda servicios en la región Puno), considerando el gasto realizado por cada municipalidad, representado por porcentajes en las categorías de: programas presupuestales y asignaciones presupuestales que no resultan en productos; dicha información si la vemos de forma general observamos un comportamiento óptimo, véase (Figura 7).

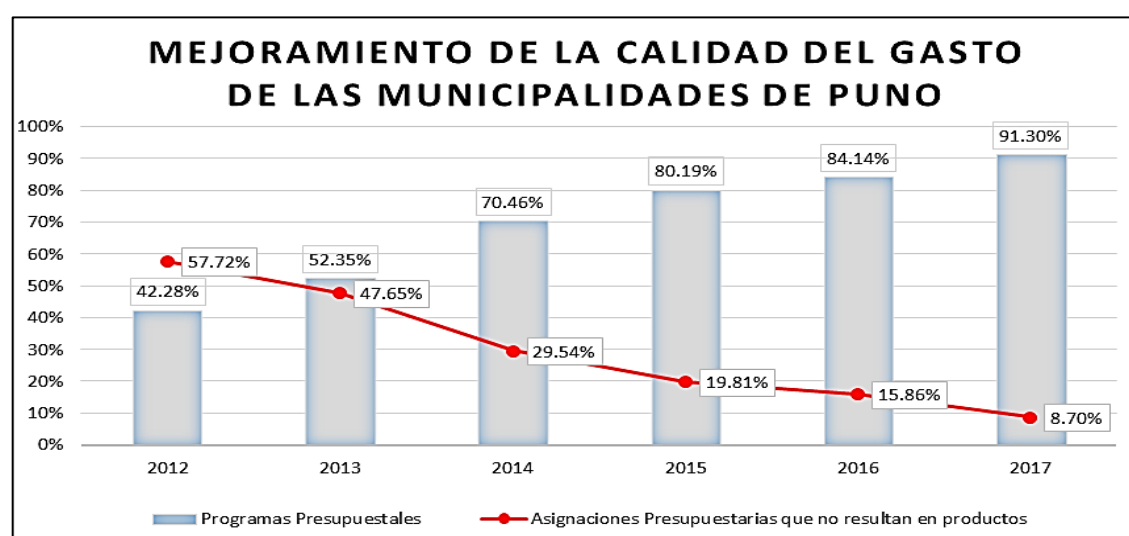


Figura 7. Mejoramiento de la calidad del gasto público de las municipalidades de la región Puno.

Fuente: Datos obtenidos del portal web “Consulta Amigable”.

Para poder tener una información más específica, se analizó el gasto realizado por cada municipalidad distrital de la región Puno, con esto se pudo identificar a las municipalidades que deben ser atendidas con mayor incidencia, hecho que se alertara en las recomendaciones del trabajo de investigación, teniendo como criterio que mientras más alto sea el porcentaje de los programas presupuestales respecto a las asignaciones presupuestales que no resultan en productos, mayor será el nivel de calidad del gasto público de la municipalidad distrital analizada, considerando para ello puntajes de: 1 (Bajo) hasta 4 (Muy Bueno); teniendo los puntajes respectivos, se sacó el promedio de estos para obtener el puntaje final de las municipalidades distritales agrupadas en las 13 provincias de la región de Puno.

Es así que, los niveles de calidad del gasto público de las municipalidades distritales estudiadas se muestran en la tabla 3 y la figura 8, donde se aprecia que en 2 provincias de la región que representan el 15.39% el nivel del gasto público se encuentran en la escala “Mínimo Necesario”; 10 provincias (76.92%) se encuentran en la escala “Bueno”, y solo 1 provincia (7.69%) tiene un nivel “Muy Bueno”; es de precisar que según la recolección de datos realizada en el trabajo de investigación no se presentaron niveles en la escala “Bajo” respecto al nivel de calidad de gasto público.

Tabla 3

Nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno.

Calidad de Gasto Público	fi	hi%
Bajo	0	0.00
Mínimo Necesario	2	15.39
Bueno	10	76.92
Muy Bueno	1	7.69
Total	13	100.00

Fuente: Consulta Amigable MEF – 2017.

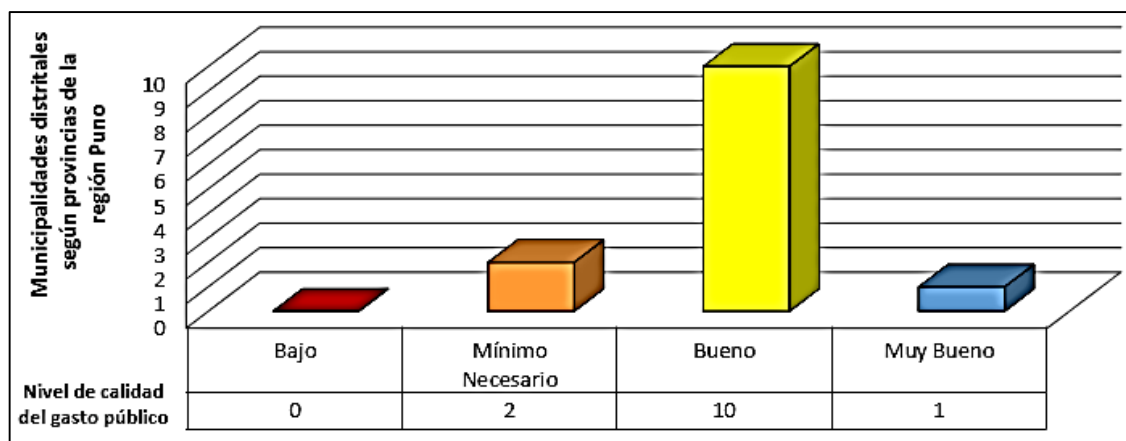


Figura 8. Nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, 2017.

Fuente: Resultados reflejados en la tabla 2.

Respecto a la relación existente entre las variables estudiadas: Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y la calidad del gasto público de las municipalidades distritales, se observa en la tabla 4 y la figura 9, donde se puede apreciar que; 2 de las provincias (15.39%) que tienen un nivel de calidad de gasto “Mínimo Necesario”, indican un nivel de cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF en la escala “Indiferente”, 2 provincias (15.39%) que se encuentran en un nivel de calidad de gasto “Bueno”, indican un nivel de cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF en la escala “Indiferente”, 8 provincias (61.54%) que tienen un nivel de calidad de gasto “Bueno”, indican un nivel de cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF en la escala “Satisfactorio”, y finalmente 1 provincia (7.69%) que alcanza un nivel de calidad de gasto “Muy Bueno”, indica un nivel de cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF en la escala “Muy Satisfactorio”.

Tabla 4

Cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF y nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, periodo 2017.

Nivel calidad del gasto público	Bajo		Mínimo Necesario		Bueno		Muy Bueno		Total	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Cumplimiento de los Servicios										
Muy Insatisfactorio	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Insatisfactorio	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Indiferente	0	0.00	2	15.39	2	15.39	0	0.00	4	30.77
Satisfactorio	0	0.00	0	0.00	8	61.54	0	0.00	8	61.54
Muy Satisfactorio	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	7.69	1	7.69
Total	0	0.00	2	15.39	10	76.92	1	7.69	13	100.00

Fuente: Tablas de recolección de datos, resultados reflejados en las tablas 2 y 3.

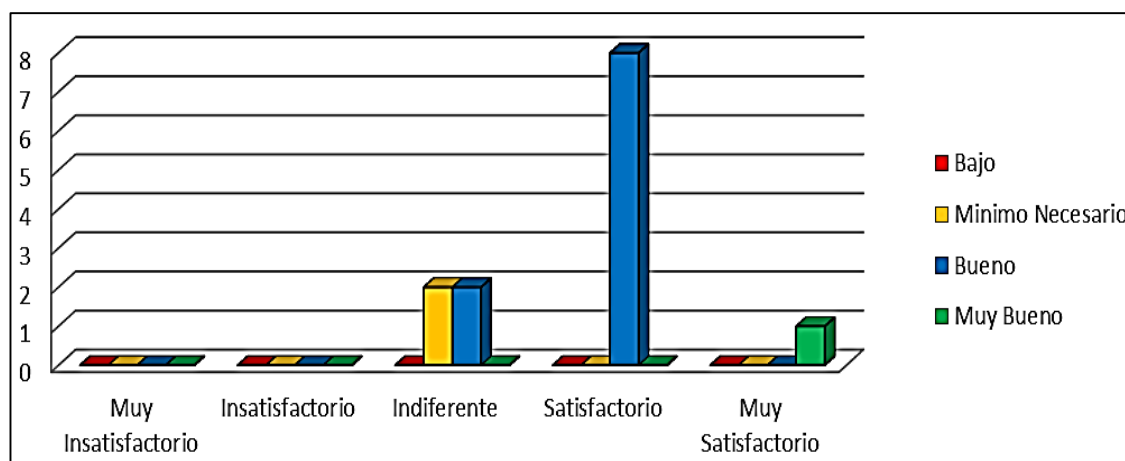


Figura 9. Cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF y nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, 2017.

Fuente: Resultados reflejados tablas 2 y 3.

Con estos resultados, se procedió a contrastar la hipótesis específica 1; para ello se utilizó la prueba estadística Chi-Cuadrado “ χ^2 ”, cuyo detalle se explica en el numeral 4.1.3. Contrastación de Hipótesis.

4.1.2. Determinación del nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y su incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017

La recolección de datos para el desarrollo del objetivo específico 2, se realizó mediante el instrumento del “Cuestionario”, el mismo que se aplicó a los funcionarios de las áreas relacionadas de las municipalidades distritales de la región de Puno, obteniendo los siguientes datos:

Respecto a las actividades que se realizaban en la Dirección General de Contabilidad Pública; se tiene:

Actividad 1: Información para la Cuenta General de la República.

Actividad 2: Conciliación de saldos de fondos públicos – SAFOP.

Actividad 3: Conciliación del marco legal del presupuesto.

Las cuales actualmente ya se dejaron de realizar, debido a que desde la implementación del CONECTAMEF los funcionarios de las entidades públicas ya no tienen la necesidad de viajar a la capital para realizar dichos tramites; siendo esta entidad descentralizada del nexo directo con el Ministerio de Economía y Finanzas.

El ahorro que se hace con la implementación del CONECTAMEF se detalla en las siguientes tablas; es de precisar que en las comisiones de servicio a la sede central del MEF, el monto promedio de viáticos es de S/ 320.00 por día y se considera también S/ 250.00 por concepto de pasajes.

Tabla 5

Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 1: Información para la Cuenta General de la República.

Comisionados	Días Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/	Total en Soles
Alcalde / Gerente	3	960.00	250.00	1,210.00
Contador	3	960.00	250.00	1,210.00
Presupuesto	3	960.00	250.00	1,210.00
Tesorero	3	960.00	250.00	1,210.00
Gasto por municipalidad				4,840.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Ahora, el especialista en Contabilidad del CONECTAMEF: Recibe la carpeta de la rendición de cuentas; valida la información entre el SIAF y SICON; registra en el Sistema de Tramite de la Dirección General de Contabilidad; y firma el acta de recepción de la información del contenido de carpetas. Con esto las municipalidades en conjunto hacen un ahorro en gastos de viáticos y pasajes, el cual se detalla a continuación:

Tabla 6

Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1.

Periodo	N° de Municipalidades	Ahorro por cada municipalidad	Ahorro en Soles
Al I Trimestre	109	4,840.00	527,560.00
Al II Trimestre	109	4,840.00	527,560.00
Al III Trimestre	109	4,840.00	527,560.00
Al IV Trimestre	109	4,840.00	527,560.00
Total ahorro			2,110,240.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Respecto a la actividad “Conciliación de saldos de fondos públicos SAFOP”, antes se tenía el siguiente gasto que realizaba cada municipalidad.

Tabla 7

Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 2: Conciliación de saldos de fondos públicos SAFOP.

Comisionados	Días Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/	Total en Soles
Contador	2	640.00	250.00	890.00
Tesorero	2	640.00	250.00	890.00
Gasto por municipalidad				1,780.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Ahora, el especialista en Contabilidad del CONECTAMEF: Recibe la carpeta de los saldos de Fondos Públicos; valida la información con los estados financieros; registra en el STD de la Dirección de Contabilidad; y firma el acta de recepción del saldo de Fondos Públicos. Con esto las municipalidades en conjunto hacen un ahorro en gasto de viáticos y pasajes, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 8

Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 2.

Periodo	N° de Municipalidades	Ahorro por cada municipalidad	Ahorro en Soles
Anual	109	1,780.00	194,020.00
Total ahorro			194,020.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Respecto a la actividad “Conciliación del marco legal del presupuesto”, antes se tenía el siguiente gasto que realizaba cada municipalidad.

Tabla 9

Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 3: Conciliación del marco legal del presupuesto.

Comisionados	Días Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/	Total en Soles
Contador	2	640.00	250.00	890.00
Presupuesto	2	640.00	250.00	890.00
Gasto por municipalidad				1,780.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Ahora, el especialista en Contabilidad del CONECTAMEF: Recibe la carpeta de la conciliación de presupuesto por toda fuente de financiamiento; valida la información con los datos que cuenta la DGCP; registra en el STD de la Dirección de Contabilidad y firma el acta de conciliación. Con esto las municipalidades en conjunto hacen un ahorro en gasto de viáticos y pasajes, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 10

Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 3.

Periodo	N° de Municipalidades	Ahorro por cada municipalidad	Ahorro en Soles
Anual	109	1,780.00	194,020.00
Total ahorro			194,020.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

En resumen las 3 actividades ante la Dirección General de Contabilidad Pública, ahora se realizan en el CONECTAMEF, y se puede observar el ahorro generado en la siguiente tabla.

Tabla 11

Resumen del ahorro generado en las tres actividades ante la Dirección General de Contabilidad Pública.

Actividad	Ahorro en Soles
Información para la Cuenta General de República	2,110,240.00
Conciliación de fondos públicos - SAFOP	194,020.00
Conciliación del Marco Legal del Presupuesto	194,020.00
Total ahorro	2,498,280.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

De la misma manera, respecto a las actividades que se realizaban en la Dirección General de Presupuesto Público se tiene:

- **Actividad 1:** Formulación y presentación del presupuesto institucional de apertura.
- **Actividad 2:** Presentación y sustentación de la evaluación del marco presupuestal.

Donde el gasto estimado que asumía cada municipalidad se cuantifica en la siguiente tabla:

Tabla 12

Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 1: Formulación y presentación del PIA.

Comisionados	Días Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/	Total en Soles
Gerente / Administrador	2	640.00	250.00	890.00
Presupuesto	2	640.00	250.00	890.00
Gasto por municipalidad				1,780.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Ahora, con intervención del especialista en Presupuesto Público de los CONECTAMEF: se valida la asignación presupuestal propuesta en el anteproyecto de presupuesto; valida la formulación del PIA en el SIAF; revisa el contenido de la resolución de aprobación y recibe la carpeta. Con esto las municipalidades en conjunto hacen un ahorro en gasto de viáticos y pasajes, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 13

Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1.

Periodo	N° de Municipalidades	Ahorro por cada municipalidad	Ahorro en Soles
Anual	109	1,780.00	194,020.00
Total ahorro			194,020.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Respecto a la actividad “Presentación y sustentación de la evaluación del marco presupuestal”, antes se tenía el siguiente gasto que realizaba cada municipalidad.

Tabla 14

Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 2: Presentación y sustentación de la evaluación del marco presupuestal.

Comisionados	Días Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/	Total en Soles
Gerente / Administrador	2	640.00	250.00	890.00
Presupuesto	2	640.00	250.00	890.00
Contador	2	640.00	250.00	890.00
Gasto por municipalidad				2,670.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Ahora, con intervención del especialista en Presupuesto Público de los CONECTAMEF: se valida el presupuesto institucional modificado con la información registrada en la DGPP; revisa el contenido de los instrumentos legales que sustenta el PIM y recibe la carpeta de la evaluación. Con esto las municipalidades en conjunto hacen un ahorro en gasto de viáticos y viajes, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 15

Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 2.

Periodo	N° de Municipalidades	Ahorro por cada municipalidad	Ahorro en Soles
Al I Semestre	109	2,670.00	291,030.00
Al II Semestre	109	2,670.00	291,030.00
Información Anual	109	2,670.00	291,030.00
Total ahorro			873,090.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

En resumen las 2 actividades ante la Dirección General de Presupuesto Público, ahora se realizan en el CONECTAMEF, y se puede observar el ahorro generado en la siguiente tabla:

Tabla 16

Resumen del ahorro generado en las dos actividades ante la Dirección General de Presupuesto Público.

Actividad	Ahorro en Soles
Formulación y presentación del Presupuesto Institucional de Apertura	194,020.00
Presentación y sustentación de la evaluación del marco presupuestal	873,090.00
Total ahorro	1,067,110.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

De forma similar, respecto a las actividades que se realizaban en la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público se tiene:

Actividad 1: Modificación del registro de responsables del manejo de cuentas.

Donde el gasto estimado que asumía cada municipalidad se cuantifica en la siguiente tabla:

Tabla 17

Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 1: Modificación del registro de responsables del manejo de cuentas.

Comisionados	Días Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/	Total en Soles
Administrador	2	640.00	250.00	890.00
Tesorero	2	640.00	250.00	890.00
Presupuesto	2	640.00	250.00	890.00
Recursos Humanos	2	640.00	250.00	890.00
Gasto por municipalidad				3,560.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Ahora, el especialista en Endeudamiento y Tesoro Público de los CONECTAMEF: Revisa el contenido de la Resolución de designación de los funcionarios responsables; recibe y revisa el contenido del expediente; y tramita el registro de responsables del

manejo de cuentas bancarias. Con esto las municipalidades en conjunto hacen un ahorro en gasto de viáticos y pasajes, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 18

Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1.

Periodo	N° de Municipalidades	Ahorro por cada municipalidad	Ahorro en Soles
Anual	109	3,560.00	388,040.00
Total ahorro			388,040.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

En resumen la actividad ante la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público, ahora se realiza en el CONECTAMEF, y se puede observar el ahorro generado en la siguiente tabla:

Tabla 19

Resumen del ahorro generado en la actividad ante la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público.

Actividad	Ahorro en Soles
Modificación del registro de responsables del manejo de cuentas	388,040.00
Total ahorro	388,040.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

De la misma manera, respecto a las actividades que se realizaban en la Dirección General de Inversión Pública se tiene:

Actividad 1: Presentación y recepción de expedientes concurso FONIPREL.

Donde el gasto estimado que asumía cada municipalidad se cuantifica en la siguiente tabla:

Tabla 20

Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 1: Presentación y recepción de expedientes concurso FONIPREL.

Comisionados	Días Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/	Total en Soles
Jefe de Obras	2	640.00	250.00	890.00
Proyectista	2	640.00	250.00	890.00
Gasto por municipalidad				1,780.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Ahora, el especialista en Inversión Pública de los CONECTAMEF: Revisa el contenido del proyecto de Inversión pública; valida y registra en el aplicativo FONIPREL; y recibe los expedientes técnicos. Con esto las municipalidades en conjunto hacen un ahorro en gasto de viáticos y pasajes, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 21

Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1.

Periodo	N° de Municipalidades	Ahorro por cada municipalidad	Ahorro en Soles
Anual	50	1,780.00	89,000.00
Total ahorro			89,000.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

En resumen la actividad ante la Dirección General de Inversión Pública, ahora se realiza en el CONECTAMEF, y se puede observar el ahorro generado en la siguiente tabla:

Tabla 22

Resumen del ahorro generado en la actividad ante la Dirección General de Inversión Pública.

Actividad	Ahorro en Soles
Presentación y recepción de expedientes concurso FONIPREL	89,000.00
Total ahorro	89,000.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

Finalmente, el ahorro en el gasto público de las municipalidades de la región de Puno con la intervención de los especialistas del CONECTAMEF, en resumen es el siguiente:

Tabla 23

Ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno.

Tramite realizados en los Sistemas Administrativos	Ahorro en Soles
Dirección General de Contabilidad Pública	2,498,280.00
Dirección General de Presupuesto Público	1,067,110.00
Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público	388,040.00
Dirección General de Inversión Pública	89,000.00
Total ahorro	4,042,430.00

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

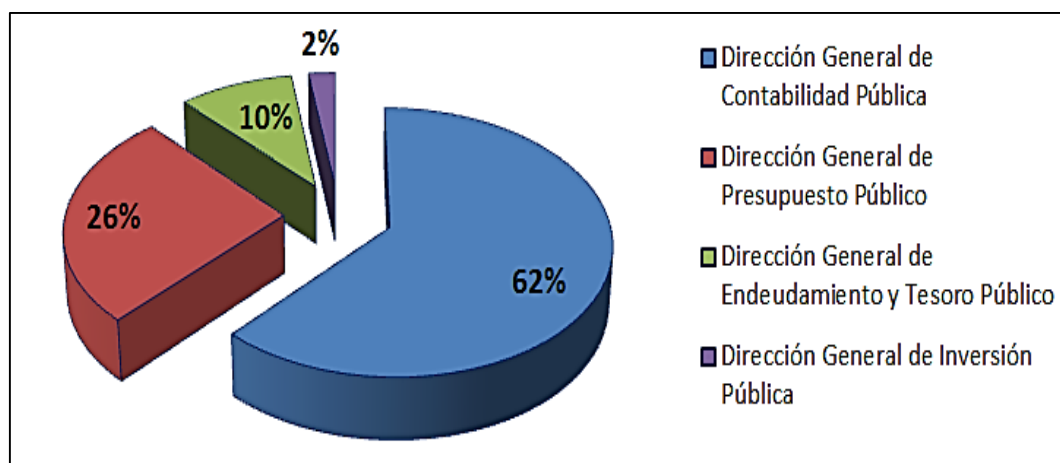


Figura 10. Ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno.

Fuente: Resultados reflejados en la tabla 23.

A continuación se muestra como referencia el presupuesto anual ejecutado para la operatividad del CONECTAMEF Puno:

Tabla 24

Presupuesto que gasta el CONECTAMEF durante el periodo de un año.

Cargo	Sueldo	Anual	Viáticos y caja chica	Contratos (Limpieza, vigilancia y alquiler de local)
Gestor de Centro	8,000.00	96,000.00		12,800.00
Asistentes de Gestión de Servicios	3,000.00	36,000.00		12,800.00
Especialista en Contabilidad Pública	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Especialista en Contabilidad Pública	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Especialista en Presupuesto Público	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Especialista en Presupuesto Público	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Especialista en Endeudamiento y Tesoro Público	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Especialista en Endeudamiento y Tesoro Público	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Especialista en Inversión Pública	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Especialista en Inversión Pública	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Especialista en Gestión General de Recursos Públicos	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Implantador SIAF	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Implantador SIAF	5,000.00	60,000.00		12,800.00
Total Anual		792,000.00	92,997.63	166,400.00
Presupuesto que gasta el CONECTAMEF al año				1,051,397.63

Fuente: Portal de Transparencia de la entidad.

Por tanto el ahorro anual estimado, vendría a ser la diferencia entre el gasto estimado (viáticos y pasajes) que asumían las entidades sin CONECTAMEF y el presupuesto anual ejecutado por el CONECTAMEF, es decir: S/ 4,042,430.00 – S/ 1,051,397.63 = S/ 2,991,032.37.

De esta manera, se advierte que existe una incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, respecto al nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF.

4.1.3. Contrastación de hipótesis

Para la contratación de las hipótesis, se utilizó el estadístico Chi-Cuadrado “ χ^2 ”, debido a que es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de relación entre dos variables categóricas, perteneciente a un nivel de medición nominal u ordinal.

Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.

a) Prueba de hipótesis

H₁: Existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.

H₀: No Existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.

b) Nivel de significancia

Se usó un nivel de significación de $\alpha = 5\% = 0,05$, que es equivalente a un 95% de nivel de confianza.

c) Regla de decisión

Si $\alpha > p$, entonces se rechazará la hipótesis nula (H₀), por lo tanto se aceptará la hipótesis alterna (H₁).

d) Prueba estadística

Con los datos obtenidos de la tabla 4, se aplicó el estadístico Chi-Cuadrado “ χ^2 ”, utilizando el Software IBM-SPSS versión 22.

e) Decisión

El valor de “p” según los cálculos obtenidos es de: 0.001; entonces siendo este menor que el valor de significancia planteado para el caso ($\alpha = 0,05 > p = 0,001$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que indica que “existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno periodo 2017”, asimismo precisar que el grado de relación entre las 2 variables según el coeficiente de Cramer es de 83.7% ($V = 0.837$), quedando de esta manera contrastada la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2: Existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, periodo 2017.

En el desarrollo de los resultados del objetivo específico 2, se muestra en detalle cuanto es el ahorro anual estimado de las municipalidades de la región Puno, donde en total se tiene un ahorro de S/ 2,991,032.37; el mismo que vendría a ser la diferencia entre el gasto estimado (viáticos y pasajes) que asumían las entidades sin CONECTAMEF y el presupuesto anual ejecutado por el CONECTAMEF, es decir: S/ 4,042,430.00 – S/ 1,051,397.63 = S/ 2,991,032.37; de esta manera, se advierte que existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, quedando contrastada la hipótesis específica 2.

4.1.4. Discusión

Respecto a los antecedentes de investigación mencionados, tenemos varios de ellos que hablan sobre dimensiones o atributos de calidad que están muy relacionados y que se complementan con los de este trabajo de investigación, en ese sentido se mencionan los siguientes:

De los resultados obtenidos en el trabajo de investigación, se identifica claramente que los servicios que brinda el CONECTAMEF Puno, tienen una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, hecho que coincide con los resultados de Vilca (2015), quien en su investigación sobre los: Factores que inciden en el desempeño de los Gastos de Capital en los Gobiernos Locales de la Región de Puno 2013 concluyó que, las municipalidades con

restricciones de capacidad técnica vinculada a inversiones, administración, contabilidad y finanzas afectan de manera negativa el desempeño de gastos de capital con una restricción de la inversión en menos de 0.18.

Asimismo, Catacora (2017); Apaza (2014); Espezúa (2014); Maquera (2009) y Choquehuanca (2007), quienes desarrollaron temas respecto a la evaluación de proyectos y programas sociales, llegan a la misma conclusión del trabajo de investigación, resaltando que el buen manejo de estos, darán una incidencia positiva en la gestión pública.

Por su parte, Cacsire (2012), en su investigación sobre los: Efectos del Proceso de Descentralización Administrativa y Presupuestal en la Gestión de las Direcciones Regionales del Gobierno Regional Puno – Caso DIRCETUR concluyó que, los indicadores de eficacia de la DIRCETUR Puno (2004-2007), respecto al Presupuesto Institucional de Apertura – PIA, presenta un valor promedio de una ejecución del gasto anual de 0.93 y respecto al Presupuesto Institucional Modificado – PIM, la ejecución del gasto anual presenta un valor de 0.96, siendo ambos indicadores menor que 1, lo que caracteriza un indicador DEFICIENTE; estableciendo de esta manera que en algunas unidades ejecutoras del Gobierno Regional Puno, hace falta que la atención en la capacitación y asistencia técnica, información que debería ser tomada en cuenta por el CONECTAMEF Puno.

Ahora, respecto al cumplimiento de los servicios que brinda el CONECTAMEF, los resultados obtenidos, mostraron un cumplimiento satisfactorio; hecho que en comparación con otras investigaciones como las de: Ramírez *et al.* (2002); Sánchez (2005); Bermedo (2010); Montesinos (2011); Olave (2009) y Caballero (2007) donde se refleja un cumplimiento de servicios deficiente de las entidades analizadas, siendo esto perceptible por sus usuarios.

CONCLUSIONES

- Los niveles de cumplimiento de los servicios que brinda el CONECTAMEF Puno, tomando en cuenta sus metas anuales y la ejecución de estas, tiene en mayor porcentaje un nivel “satisfactorio” con 61.54%. Si analizamos dicho comportamiento por cada municipalidad se tienen los siguientes resultados; el 30.77% alcanzan un nivel “Indiferente”, el 61.54% “Satisfactorio”, el 7.69% “Muy Satisfactorio”; respecto a los niveles de la calidad de gasto público de las municipalidades distritales analizadas, el 15.39% se encuentran en un nivel “Mínimo Necesario”, el 76.92% “Bueno” y el 7.69% “Muy Bueno”. Al realizar la prueba estadística Chi-Cuadrado “ x^2 ”, el resultado dio: 0,001 demostrando que si existe relación, y según el coeficiente de Cramer esta es de un 83.7%; concluyendo que existe una incidencia significativa entre el nivel de cumplimiento de los servicios que brinda el CONECTAMEF y en el gasto público de las municipalidades distritales.

- Respecto al ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, según los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se concluye que estos son considerables, de una suma equivalente a S/ 2,991,032.37 deduciendo los gastos operativos que genera el CONECTAMEF Puno; de esta manera se advierte que existe una incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, respecto al nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF.

- Finalmente, teniendo los resultados desarrollados en los objetivos específicos del trabajo de investigación; concluimos que el nivel de cumplimiento servicios brindados por el CONECTAMEF Puno tuvieron una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, durante el periodo 2017, tomando en cuenta para ello el nivel de calidad del gasto público de cada municipalidad analizada y el ahorro anual de cada una de estas.

RECOMENDACIONES

- Que el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno, capacite y de mayor incidencia a la atención de las municipalidades distritales que tienen un bajo nivel de calidad de gasto, tal es el caso de: Caminaca, San José, Huacullani, Kelluyo, Pisacoma, Conduriri, Cabanilla, Huayrapata, Ananea, Anapia, Tinicachi y Unicachi; para que de esta manera la región de Puno tenga un nivel elevado de calidad del gasto público y contribuir así a su desarrollo social y económico.
- Que el Gestor Centro del CONECTAMEF Puno brinde al personal, todas las facilidades y herramientas necesarias para el desarrollo óptimo de sus funciones, así mismo realice un monitoreo constante al cumplimiento de las metas anuales por cada servicio brindado y que estos sean realizados a todas las entidades públicas que están dentro de su ámbito.
- Se sugiere que las instituciones que brindan servicios similares opten por un modelo de cumplimiento de servicios similar al que usa el Ministerio de Economía y Finanzas, ya que es una propuesta de gestión contrastada con la realidad con resultados muy positivos, que en este caso son reflejados en la calidad del gasto público de las entidades del estado; asimismo, los tres niveles de gobierno cada uno desde sus funciones y competencias deben asumir el compromiso de articular esfuerzos, para seguir mejorando el gasto público, de esta manera se beneficiara la población y se contribuirá con el desarrollo del país.

BIBLIOGRAFÍA

- Apaza, M. (2014) *El Impacto del Programa JUNTOS y de las Remesas en el Mercado de Crédito Rural El Caso Puno- Perú*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Balestrini, A. M. (1997). *Como se elabora un Proyecto de Tesis*. Venezuela.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Bermedo, P. (2010). *La Calidad del Servicio Basado en las Percepciones y Expectativas de los Asegurados de la Red Asistencial Puno - Essalud - Puno 2008*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Bermedo, P. (2013). *Grado de Relación entre la Percepción de la Calidad del Servicio de EsSalud de Puno con los Niveles de Satisfacción de los Asegurados y una Propuesta de Mejoramiento del Servicio*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Caballero, L. (2007). *Calidad de los Servicios de Salud y Satisfacción del Usuario en Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención de la Micro Red Puno 2007*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Cacsire, G. (2012). *Efectos del proceso de Descentralización Administrativa y Presupuestal en la Gestión de las Direcciones Regionales del Gobierno Regional Puno – Caso DIRCETUR*. (tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

- Canales, A. (2011). *Metodología de la investigación científica*. Puno, Perú: Ediciones UNAP.
- Cantú, H. (1997). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Puno, Perú: San Marcos.
- Catacora, V. (2017). *Evaluación del impacto del Proyecto: Fortalecimiento de Capacidades en el Engorde de Vacunos de las Comunidades del Lago del Distrito de Acora 2009-2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Choquehuanca, H. (2007). *Valoración de Beneficios para Proyectos de Drenaje de Aguas Pluviales Caso: Ciudad de Juliaca*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Duque, E. (2005). Calidad Del Servicio Y Sus Modelos Bueno. <https://doi.org/10.1203/PDR.0b013e318213565e>.
- Espezúa, G. (2014). *Política Social y Seguridad Alimentaria en Puno Descentralización de los Programas Sociales (Caso: El Programa del Vaso de Leche)*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Gutiérrez, G. (2002). Tratamiento y análisis de la documentación. La Habana, Cuba: Universidad de La Habana.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). México, D.F: Mc Graw Hill Interamericana.
- Huiza, A. (2006). Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval, Callao; octubre – diciembre de 2003. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Maquera, N (2009). Análisis de la Descentralización de los Programas Sociales en Ilave, con Énfasis en los Comedores Populares. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2002). Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferencia_sectorial/normas_proceso_transferencia/2_LEY_Nro_27783.pdf)

- Ministerio de Economía y Finanzas, (2018). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/anexos/Anexo_1_Definiciones_Programacion_Multianual_RD008_2017EF5001.pdf .
- Ministerio de Economía y Finanzas, (2018). Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/quienes_somos.html).
- Ministerio de Economía y Finanzas, (2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/acerca-del-ministerio>.
- Ministerio de Economía y Finanzas, (2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/directivas/9895-directiva-n-002-2013-ef-50-01/file>.
- Ministerio de Economía y Finanzas, (2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/instrumentos/programas-presupuestales/191-presupuesto-publico/programas-presupuestarios/5457-normatividad-programas-presupuestales>.
- Ministerio de Economía y Finanzas, (2018). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/presupuesto-por-resultados/ique-es-ppr> .
- Montesinos, D. (2011). La Gestión de la Calidad y sus Resultados de las Empresas de Artesanía Textil en Tejidos de Punto de la Ciudad de Puno: Un Estudio Basado en las Competencias. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Muller, E. (2003). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.
- Muñoz, R. C. (2011). Como Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis (2a ed.). México: Pearson Educación.
- Namakforoosh, M. N. (2010). Metodología de la investigación. México D.F: Editorial Limusa.
- Olave, L. (2009). Efecto de la Capacitación en la Calidad de Atención en los Trabajadores del Policlínico de Salud de la Policía Nacional del Perú, Región Puno 2007. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

- Olvera, I. y Scherer, A. (2009). *El Cliente y la Calidad en el Servicio* (1era. ed.). México: Impresora Publimex, S. A. de C. V.
- Quiroz, K. (2009). *Factores que influyen en la Calidad del Servicio de Atención a los Clientes y su Incidencia en el nivel de Rentabilidad de los restaurantes de dos tenedores en la ciudad de Puno*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Ramírez, T., Nájera, P., Nigenda, G. (2002). *Percepción de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud en México*. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de México.
- Salas, A. (2006). *Expectativas y Percepciones de los Usuarios del Nivel de Calidad de Atención de los Hospitales de la Región de Salud Puno*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Sánchez, C. (2005). *Satisfacción de los Servicios de Salud y su relación con la Calidad en los Hospitales de Ixmiquilpan HGO, de la ciudad de Hidalgo, España*. (Tesis de maestría). Universidad Castilla de la Mancha.
- Saravia, A. (2010). *La Calidad de Atención en el Servicio de Hospedajes no Categorizados y Competitividad en la Ciudad de Puno: Periodo 2009*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Serna, H. (1999). *Servicio al cliente. Métodos de auditoría y medición*. Bogotá, Colombia: 3R Editores.
- Tisnado, T. (2008). *Calidad de Servicios y Satisfacción del Turista Extranjero en los Establecimientos Hoteleros y Extra Hoteleros en la Ciudad de Puno 2005-2006*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Urdaneta, A. (2006). *Valoración de la Calidad de la Atención desde la Perspectiva de la Satisfacción del Usuario, en el servicio de Gastroenterología del Hospital Vargas de Caracas*. (Tesis de maestría). Universidad de Venezuela.
- Vilca, M. (2015). *Factores que inciden en el desempeño de los Gastos de Capital en los Gobiernos Locales de la Región de Puno 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

Zuleta, D., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la facultad de ciencias económicas y sociales, XV(1), 16.



ANEXOS

Anexo 1. Tamaño de muestra, distribuida por provincia.

N°	Municipalidad Distrital	Provincia
1	Municipalidad Distrital de Acora	1. Puno
2	Municipalidad Distrital de Amantani	
3	Municipalidad Distrital de Atuncolla	
4	Municipalidad Distrital de Capachica	
5	Municipalidad Distrital de Chucuito	
6	Municipalidad Distrital de Coata	
7	Municipalidad Distrital de Huata	
8	Municipalidad Distrital de Mañazo	
9	Municipalidad Distrital de Paucarcolla	
10	Municipalidad Distrital de Pichacani	
11	Municipalidad Distrital de Plateria	
12	Municipalidad Distrital de San Antonio de Esquilache	
13	Municipalidad Distrital de Tiquilaca	
14	Municipalidad Distrital de Vilque	
15	Municipalidad Distrital de Achaya	2. Azángaro
16	Municipalidad Distrital de Arapa	
17	Municipalidad Distrital de Asillo	
18	Municipalidad Distrital de Caminaca	
19	Municipalidad Distrital de Chupa	
20	Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca	
21	Municipalidad Distrital de Muñani	
22	Municipalidad Distrital de Potoni	
23	Municipalidad Distrital de Samán	
24	Municipalidad Distrital de San Antón	
25	Municipalidad Distrital de San José	
26	Municipalidad Distrital de San Juan de Salinas	
27	Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja	
28	Municipalidad Distrital de Tirapata	
29	Municipalidad Distrital de Ajoyani	3. Carabaya
30	Municipalidad Distrital de Ayapata	
31	Municipalidad Distrital de Coasa	
32	Municipalidad Distrital de Corani	
33	Municipalidad Distrital de Crucero	
34	Municipalidad Distrital de Ituata	
35	Municipalidad Distrital de Ollachea	
36	Municipalidad Distrital de San Gabán	
37	Municipalidad Distrital de Usicayos	
38	Municipalidad Distrital de Desaguadero	4. Chucuito
39	Municipalidad Distrital de Huacullani	
40	Municipalidad Distrital de Kelluyo	
41	Municipalidad Distrital de Pisacoma	
42	Municipalidad Distrital de Pomata	
43	Municipalidad Distrital de Zepita	
44	Municipalidad Distrital de Capazo	
45	Municipalidad Distrital de Pilcuyo	
46	Municipalidad Distrital de Santa Rosa Mazocruz	
47	Municipalidad Distrital de Conduriri	

N°	Municipalidad Distrital	Provincia
48	Municipalidad Distrital de Cojata	6. Huancané
49	Municipalidad Distrital de Huatasani	
50	Municipalidad Distrital de Inchupala	
51	Municipalidad Distrital de Pusi	
52	Municipalidad Distrital de Rosaspata	
53	Municipalidad Distrital de Taraco	
54	Municipalidad Distrital de Vilquechico	
55	Municipalidad Distrital de Cabanilla	7. Lampa
56	Municipalidad Distrital de Calapuja	
57	Municipalidad Distrital de Nicasio	
58	Municipalidad Distrital de Ocuvi	
59	Municipalidad Distrital de Palca	
60	Municipalidad Distrital de Paratía	
61	Municipalidad Distrital de Pucará	
62	Municipalidad Distrital de Santa Lucía	8. Melgar
63	Municipalidad Distrital de Vilavila	
64	Municipalidad Distrital de Antauta	
65	Municipalidad Distrital de Cupi	
66	Municipalidad Distrital de Llalli	
67	Municipalidad Distrital de Macarí	
68	Municipalidad Distrital de Nuñoa	
69	Municipalidad Distrital de Orurillo	9. Moho
70	Municipalidad Distrital de Santa Rosa - Melgar	
71	Municipalidad Distrital de Umachiri	
72	Municipalidad Distrital de Conima	
73	Municipalidad Distrital de Huayrapata	10. San Antonio de Putina
74	Municipalidad Distrital de Tilali	
75	Municipalidad provincial de Ananea	
76	Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza	
77	Municipalidad Distrital de Quilcapuncu	
78	Municipalidad Distrital de Sina	11. San Román
79	Municipalidad Distrital de Cabana	
80	Municipalidad Distrital de Cabanillas	
81	Municipalidad Distrital de Caracoto	12. Sandia
82	Municipalidad Distrital de Cuyocuyo	
83	Municipalidad Distrital de Limbani	
84	Municipalidad Distrital de Patambuco	
85	Municipalidad Distrital de Phara	
86	Municipalidad Distrital de Quiaca	
87	Municipalidad Distrital de San Juan del Oro	
88	Municipalidad Distrital de Yanahuaya	
89	Municipalidad Distrital de Alto Inambari-Masiapo	
90	Municipalidad Distrital de San Pedro de Putina Punco	13. Yunguyo
91	Municipalidad Distrital de Anapia	
92	Municipalidad Distrital de Copani	
93	Municipalidad Distrital de Cuturapi	
94	Municipalidad Distrital de Ollaraya	
95	Municipalidad Distrital de Tinicachi	
96	Municipalidad Distrital de Unicachi	

Anexo 2. Cuestionario sobre el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno, 2017.

Municipalidad :
 Fecha de la encuesta :

Estimado Señor(a), se está realizando un estudio sobre el tema: “cumplimiento de los servicios brindados por el Centro de Servicios Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas y la calidad del gasto de las municipalidades de la región Puno, 2017”.

Por favor responda la presente encuesta que tiene fines de investigación y está amparado en el D.S. N° 604 Secreto Estadístico; el periodo de referencia es el año 2017.

Marque con una (X) donde corresponda y/o escriba los espacios en blanco.

Nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF

Sobre una escala de 1 a 5 donde:

1 = Muy insatisfactorio, 2 = Insatisfactorio, 3 = Indiferente, 4 = Satisfactorio, y 5 = Muy satisfactorio.

Indique con una X, el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF en su entidad por cada tema.

Temas \ Servicios	Atención de consultas					Asistencia Técnica					Capacitación				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Presupuesto Público															
Contabilidad Pública															
Endeudamiento y Tesoro Público															
Inversión Pública															
Aplicativos Informáticos															
Gestión de recursos públicos															

Gasto de la programación presupuestal

1. Dentro de la categoría presupuestal, ¿Cuál fue el monto girado para Programas Presupuestales (P.P.) para los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017?

Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Monto girado P.P.						

2. Dentro de la categoría presupuestal, ¿Cuál fue el monto girado para asignaciones presupuestales que no resultan en productos – APNOP, para los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017?

Año	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Monto girado APNOP						

Gasto anual por actividades

1. Actividades ante la Dirección General de Contabilidad Pública

Para realizar la actividad: **Información para la cuenta General de la República** ¿Qué funcionarios de la entidad viajaban, por cuantos días y que montos se les habilitó por concepto de viáticos y pasajes para realizar la actividad ante la Dirección General de Contabilidad Pública? Por favor complete la información del siguiente cuadro:

Comisionados	Días de Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/

¿Cuántas veces al año se realizaba la actividad Información para la cuenta General de la República?

.....

Para realizar la actividad: **Conciliación de saldos de fondos públicos – SAFOP** ¿Qué funcionarios de la entidad viajaban, por cuantos días y que montos se les habilitó por concepto de viáticos y pasajes para realizar la actividad ante la Dirección General de Contabilidad Pública? Por favor complete la información del siguiente cuadro:

Comisionados	Días de Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/

¿Cuántas veces al año se realizaba la actividad Conciliación de saldos de fondos públicos – SAFOP?

.....

Para realizar la actividad: **Conciliación del marco legal del presupuesto** ¿Qué funcionarios de la entidad viajaban, por cuantos días y que montos se les habilitó por concepto de viáticos y pasajes para realizar la actividad ante la Dirección General de Contabilidad Pública? Por favor complete la información del siguiente cuadro:

Comisionados	Días de Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/

¿Cuántas veces al año se realizaba la actividad Conciliación del marco legal del presupuesto?

.....

2. Actividades ante la Dirección General de Presupuesto Público

Para realizar la actividad: **Formulación y presentación del presupuesto institucional de apertura** ¿Qué funcionarios de la entidad viajaban, por cuantos días y que montos se les habilitó por concepto de viáticos y pasajes para realizar la actividad ante la Dirección General de Presupuesto Público? Por favor complete la información del siguiente cuadro:

Comisionados	Días de Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/

¿Cuántas veces al año se realizaba la actividad Formulación y presentación del presupuesto institucional de apertura?

.....

Para realizar la actividad: **Presentación y sustentación de la evaluación del marco presupuestal** ¿Qué funcionarios de la entidad viajaban, por cuantos días y que montos se les habilitó por concepto de viáticos y pasajes para realizar la actividad ante la Dirección General de Presupuesto Público? Por favor complete la información del siguiente cuadro:

Comisionados	Días de Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/

¿Cuántas veces al año se realizaba la actividad Presentación y sustentación de la evaluación del marco presupuestal?

.....

3. Actividades ante la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público

Para realizar la actividad: **Modificación del registro de responsables del manejo de cuentas**

¿Qué funcionarios de la entidad viajaban, por cuantos días y que montos se les habilitó por concepto de viáticos y pasajes para realizar la actividad ante la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público? Por favor complete la información del siguiente cuadro:

Comisionados	Días de Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/

¿Cuántas veces al año se realizaba la actividad Modificación del registro de responsables del manejo de cuentas?

.....

4. Actividades ante la Dirección General de Inversión Pública

Para realizar la actividad: **Presentación y recepción de expedientes concurso FONIPREL**

¿Qué funcionarios de la entidad viajaban, por cuantos días y que montos se les habilitó por concepto de viáticos y pasajes para realizar la actividad ante la Dirección General de Inversión Pública? Por favor complete la información del siguiente cuadro:

Comisionados	Días de Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/

¿Cuántas veces al año se realizaba la actividad Presentación y recepción de expedientes concurso FONIPREL?

.....

5. Actividades ante otra Dirección General del Ministerio de Economía y Finanzas

¿Realizó alguna otra actividad ante el Ministerio de Economía y Finanzas? ¿Cuál fue?

.....

¿Qué funcionarios de la entidad viajaron, por cuantos días y que montos se les habilitó por concepto de viáticos y pasajes para realizar esta actividad ante el Ministerio de Economía y Finanzas? Por favor complete la información del siguiente cuadro:



Comisionados	Días de Comisión	Viáticos S/	Pasajes S/

¿Cuántas veces al año se realizó la mencionada actividad?

.....

Anexo 3. Cuadros de recolección de datos.

SISTEMA ADMINISTRATIVO	TIPO DE SERVICIO		USUARIOS ATENDIDOS POR CONECTAMEF	
PRESUPUESTO PÚBLICO	Consultas	Ene-Dic	1,986	
		Meta Anual	1,611	
		% Cumplimiento Anual	123.28%	
	Asistencias Técnicas	Ene-Dic	506	
		Meta Anual	319	
		% Cumplimiento Anual	158.62%	
	Capacitaciones	Ene-Dic	N° eventos	67
			N° capacitados	5,029
		Meta Anual	2,254	
		% Cumplimiento Anual	223.11%	
CONTABILIDAD PÚBLICA	Consultas	Ene-Dic	2,087	
		Meta Anual	1,814	
		% Cumplimiento Anual	115.05%	
	Asistencias Técnicas	Ene-Dic	739	
		Meta Anual	265	
		% Cumplimiento Anual	278.87%	
	Capacitaciones	Ene-Dic	N° eventos	27
			N° capacitados	2,399
		Meta Anual	2,254	
		% Cumplimiento Anual	106.43%	
ENDEUDAMIENTO Y TESORO PÚBLICO	Consultas	Ene-Dic	1,425	
		Meta Anual	1,411	
		% Cumplimiento Anual	100.99%	
	Asistencias Técnicas	Ene-Dic	335	
		Meta Anual	265	
		% Cumplimiento Anual	126.42%	
	Capacitaciones	Ene-Dic	N° eventos	25
			N° capacitados	2,165
		Meta Anual	2,254	
		% Cumplimiento Anual	96.05%	
INVERSIÓN PÚBLICA	Consultas	Ene-Dic	785	
		Meta Anual	572	
		% Cumplimiento Anual	137.24%	

	Asistencias Técnicas	Ene-Dic		210	
		Meta Anual		48	
		% Cumplimiento Anual		437.50%	
	Capacitaciones	Ene-Dic	N° eventos	23	
			N° capacitados	2,374	
		Meta Anual		560	
% Cumplimiento Anual		423.93%			
APLICATIVO INFORMÁTICO	Consultas	Ene-Dic		1,127	
		Meta Anual		541	
		% Cumplimiento Anual		208.32%	
	Asistencias Técnicas	Ene-Dic		556	
		Meta Anual		258	
		% Cumplimiento Anual		215.50%	
	Capacitaciones	Ene-Dic	N° eventos	14	
			N° capacitados	1,595	
		Meta Anual		348	
		% Cumplimiento Anual		458.33%	
	RECURSOS PÚBLICOS (*)	Consultas	Ene-Dic		299
			Meta Anual		251
% Cumplimiento Anual			119.12%		
Asistencias Técnicas		Ene-Dic		185	
		Meta Anual		41	
		% Cumplimiento Anual		451.22%	
Capacitaciones		Ene-Dic	N° eventos	27	
			N° capacitados	2,304	
		Meta Anual		2,254	
		% Cumplimiento Anual		102.22%	

Anexo 4. Matriz de consistencia.

Interrogantes específicas	Hipotesis específicas	Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Métodos	Pruebas Estadísticas
a) ¿El nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017?	Existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.	Determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región de Puno, periodo 2017.	Variable Independiente: Cumplimiento de servicios brindados por CONECTAMEF. Variable Dependiente: Gasto público de las municipalidades.	% de cumplimiento de la meta anual de los servicios. n° de servicios realizados x 100 / n° de servicios meta anual % por categoría presupuestal. % de asignaciones presupuestarias que no resultan en productos.	Análisis documental. Cuestionario Portal de transparencia del MEF (consulta amigable).	Chi Cuadrado “x ² ” (para determinar la relación entre las variables planteadas).
b) ¿El nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, periodo 2017?	Existe una relación significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, periodo 2017.	Determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, periodo 2017.	Variable Independiente: Cumplimiento de servicios brindados por CONECTAMEF. Variable Dependiente: Ahorro anual de las municipalidades.	Gasto estimado en viáticos y pasajes que asumirían las municipalidades sin CONECTAMEF. Presupuesto ejecutado por el CONECTAMEF durante el periodo de 1 año.	Análisis documental. Encuesta.	No aplica.

Anexo 5. Operacionalización de variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Instrumentos
V.I. Cumplimiento de servicios brindados por CONECTAMEF	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de consultas. - Asistencia técnica. - Capacitación. - Mesa de partes. 	<p>% de cumplimiento de la meta anual de los servicios.</p> $\frac{\text{n}^\circ \text{ de servicios realizados} \times 100}{\text{n}^\circ \text{ de servicios de meta anual}}$	<ul style="list-style-type: none"> - Muy Insatisfactorio - Insatisfactorio - Indiferente - Satisfactorio - Muy Satisfactorio 	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis documental - Cuestionario
V.D. Gasto Público	- Nivel de calidad del gasto público.	<p>% de ejecución por categoría presupuestal.</p> <p>% de asignaciones presupuestarias que no resultan en productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo - Mínimo Necesario. - Bueno. - Muy Bueno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Portal de transparencia del MEF (consulta amigable) - Cuestionario
	- Ahorro anual.	<p>Presupuesto ejecutado 2017 del CONECTAMEF para el cumplimiento de sus servicios</p> <p>Gasto estimado en viáticos y pasajes que asumirían las entidades sin CONECTAMEF</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Análisis documental - Cuestionario