

# EL CONECTAMEF y su contribución en la mejora de la calidad del gasto público y ahorro en las Municipalidades del Perú



D.Sc. Félix Henry Gutierrez Castillo  
Dr. Ronny Alexander Gutierrez Castillo  
M.Sc. Ana María Ramos Ramos  
Mg. Saby Yazmina Cairo Méndez  
Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo  
M.Sc. Víctor Yana Mamani

ColloQUIUM

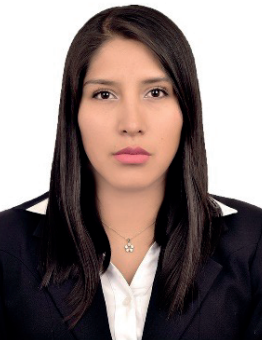
Editorial - Centro de Formación



**D.Sc. Félix Henry Gutierrez Castillo**  
Licenciado en Administración, D.Sc. en Contabilidad y Administración, M.Sc. en Gestión Gubernamental y Desarrollo Empresarial; con experiencia profesional en el sector privado como asesor y administrador de empresas, y en el sector público en cargos directivos en el Ministerio de Economía y Finanzas, el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado y el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento; asimismo, con experiencia en docencia universitaria en la Universidad Nacional de Altiplano, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y en la Universidad Nacional de Moquegua.  
<https://orcid.org/0000-0002-8095-1572>  
correo: fgutierrez@unap.edu.pe



**Dr. Ronny Alexander Gutierrez Castillo**  
Ingeniero Civil & Abogado, con grado de Doctor en Administración; con maestrías en Alta Dirección de Empresas MBA, Gestión Pública y Gobernabilidad y Master en Derecho de la Contratación Pública, cuenta con una Segunda Especialización Profesional en Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión y en Didáctica Universitaria. Trabajó como ejecutor y coordinador de obras; como consultor y proyectista en la formulación y elaboración de expedientes técnicos de obra; laboró como monitor vial en Provias Descentralizado, también en Empresas Transnacionales como Intersur Concesiones S.A. (Consortio conformado por tres grandes empresas constructoras brasileñas, Andrade Gutiérrez, Camargo Corrêa y Queiroz Galvão); fue auditor, fue Jefe de OCI en Órganos de Control Institucional de alta complejidad; actualmente labora como Ejecutivo de Gestión I en la Contraloría General de la República, y a su vez como docente universitario en la Universidad Privada San Carlos de Puno, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano y en la Maestría y Segunda Especialización en Control Gubernamental de la Escuela Nacional de Control. Cuenta con publicaciones de libros y artículos científicos en revistas indexadas de alto renombre  
<http://orcid.org/0000-0003-0861-8027>  
correo: rgutierrez@unap.edu.pe



**M.Sc. Ana María Ramos Ramos**  
Contadora Público Colegiada y Abogada, con grado de Magister en Auditoría y Tributación por la Universidad Nacional del Altiplano; cursando actualmente estudios de Doctorado en Derecho. Trabajó en Órganos de Control Institucional de alta complejidad como el de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A., Municipalidad Provincial de Puno, Gobierno Regional de Puno, fue Administradora de la Oficina de Equipo Mecánico del Gobierno Regional Puno; en el sector privado, trabajó en el Banco Scotiabank y fue docente universitario en la Universidad Privada San Carlos de Puno. Cuenta con publicaciones de libros y artículos científicos en revistas indexadas de alto renombre. Se desempeña actualmente como Especialista en la Contraloría General de la República.  
<http://orcid.org/0000-0001-7683-5539>  
correo: ana.ramos@upsc.edu.pe



**Mg. Saby Yazmina Cairo Méndez**  
Licenciada en Administración por la Universidad de San Agustín, Maestra en Gerencia Pública por la Universidad Continental, estudios concluidos de Maestría en Economía con mención en Proyectos de Inversión por la Universidad Nacional del Altiplano. Docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano. Con líneas de Investigación en Administración General y Administración de emprendimientos. Panelistas y organizadora de Congresos Internacionales. Coautora de artículos científicos publicados en revistas indexadas. Con experiencia en asesoría y consultoría de gobierno locales, pymes y ONGs. Especialista en Desarrollo Económico Local y Desarrollo de Capacidades para la Formulación de Proyectos Empresariales y la Gestión de Pequeñas Empresas con Metodologías participativas certificadas por la OIT – Organización Internacional del Trabajo.  
<https://orcid.org/0000-0002-3573-4368>  
correo: 40371662@continental.edu.pe



**Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo**  
Ingeniero Estadístico e Informático. Docente ordinario Auxiliar a tiempo Completo en la Universidad Privada San Carlos, con experiencia y conocimiento en la formulación y evaluación de proyecto de inversión. Conocimiento en las Tecnologías de información y comunicación para la investigación científica. Gerente general de la Corporación Golden Health S.A.C., dedicada a la ejecución de proyectos y consultoría, desarrolla investigación científica. Como también a la producción y embazado de bebidas no alcohólicas. A la importación y comercialización de equipos y productos. Integrante de la ONG – “CADEHU-SO” Institución Comprometida con el desarrollo humano sostenible promoviendo la investigación y capacitación en aspectos medio ambientales buscando el desarrollo de la sociedad, su crecimiento económico y el bienestar general de la población. Profesional con alto interés y capacitación constante en la investigación científica, proactivo y con habilidades en la comunicación oral y escrita, disposición para trabajar en equipo, liderazgo y compromiso en la promoción y desarrollo de actividades que fortalezcan el conocimiento científico.  
<https://orcid.org/0000-0002-7360-6359>  
correo: lrossel@unap.edu.pe



**M.Sc. Víctor Yana Mamani**  
Ingeniero de sistemas y Magister Scientiae en Gestión Empresarial (Universidad Nacional del Altiplano), estudios concluidos de Doctorados en Ingeniería de Sistemas y Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. Docente ordinario de la Universidad Nacional de Moquegua, ponente en congresos internacionales, artículos en revistas indexadas y desarrollo de software; con líneas de investigación: computación gráfica, visión computacional y aprendizaje profundo.  
<https://orcid.org/0000-0003-0982-2353>  
correo: vyanam@unam.edu.pe

# El CONECTAMEF y su contribución en la mejora de la calidad del gasto público y ahorro en las Municipalidades del Perú

D.Sc. Félix Henry Gutierrez Castillo  
Dr. Ronny Alexander Gutierrez Castillo  
M.Sc. Ana María Ramos Ramos  
Mg. Saby Yazmina Cairo Méndez  
Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo  
M.Sc. Víctor Yana Mamani

El CONECTAMEF y su contribución en  
la mejora de la calidad del gasto público  
y ahorro en las Municipalidades del Perú

ISBN: 978-9942-600-57-8  
Primera edición 2023

The work was reviewed by academic peers before its editorial process, in case of requiring certification, please request it to: [sbores@colloquium-editorial.com](mailto:sbores@colloquium-editorial.com).

The production or storage of all or part of this publication, including the cover design, as well as the transmission of the same by any means, whether electronic, chemical, mechanical, optical, recording or photocopying, without the authorization of the copyright holders, is strictly prohibited under the penalties of the law.

Ecuador 2023

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradecemos a:*

*Al Centro de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF Puno, por proporcionar información pública que resultó importante para obtener los resultados del trabajo de investigación.*

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
PRÓLOGO.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
DESARROLLO .....	8
Ministerio de Economía y Finanzas .....	8
Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF.....	8
Servicios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF.....	9
Temáticas atendidas por los especialistas de los Sistemas Administrativos .....	10
Servicio.....	12
Calidad .....	13
Gasto Público en los Gobiernos Locales.....	13
Municipalidad .....	14
Tipos Municipalidades.....	14
Acciones Centrales .....	14
Asignaciones Presupuestarias que no resultan en Productos (APNOP).....	15
Categorías presupuestales.....	15
Programas Presupuestales.....	15
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 .....	28
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.....	35
CONCLUSIONES .....	46
ANEXOS.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	56

## PRÓLOGO

A nivel nacional existen muchas municipalidades que tienen dificultades para lograr un adecuado nivel de calidad del gasto público y conociendo esta necesidad, desde el año 2012, se creó en cada región el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, razón por la cual, el trabajo de investigación tuvo 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”; el estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, siendo una investigación no experimental, con un diseño de investigación transeccional, de alcance descriptivo y correlacional; la población estuvo conformada por las 96 municipalidades distritales de la región de Puno y en este caso, debido a que los sujetos de la población constituyen un grupo reducido se optó por una muestra de tipo no probabilística – muestreo censal, donde se consideró la totalidad de la población. Para determinar el nivel de cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF se utilizó como técnicas, el análisis documental y para conocer la incidencia en el nivel de la calidad del gasto público el instrumento utilizado fue el cuestionario. Al realizar la prueba estadística Chi-Cuadrado “ $\chi^2$ ”, 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 el nivel de la calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno, por tanto, la labor de la referida entidad contribuye a mejorar la calidad del gasto público y el ahorro anual de las municipalidades.

# INTRODUCCIÓN

En los últimos años la economía peruana ha crecido significativamente, sin embargo, en muchas regiones este crecimiento no ha sido bien acompañado por un adecuado nivel de calidad del gasto público 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.

El contenido del libro consta de las siguientes secciones: Introducción; información del Ministerio de Economía y Finanzas; conceptos básicos de gasto público y municipalidades; conclusiones; anexos; y la bibliografía utilizada.

# DESARROLLO

## 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).

## 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).

Tiene como misión, visión y funciones, las siguientes:

**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).

**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).

### **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.

## **Servicios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF**

En los Centros de Servicios de Atención al Usuario, 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.

## **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:

### **1. 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.

### **2. 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 de Saldos de Fondos Públicos - SAFOP.
- Operaciones recíprocas.
- Propiedad planta y equipo.

- Revaluación de edificios.
- Sentencias judiciales.
- Sigla patrimonio.
- Sistema nacional de contabilidad.
- Módulo de Conciliación de Transferencias Financieras - SISTRAN.

### **3. Endeudamiento y Tesoro Público:**

61 temáticas en los procesos de:

- Apertura de cuentas.
- Calendario de pagos.
- Certificados de Inversión Pública Regional y Local – Tesoro Público - 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.

### **4. Inversión Pública:**

16 temáticas en los procesos de:

- Fondo de Promoción a la Inversión Pública Regional y Local - FONIPREL.
- Normatividad: Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
- Programación multianual.
- Seguimiento a la gestión de las inversiones.
- Seguimiento a proyectos de inversión.

- Reunión de comités de inversión.
- Ejecución mensual y pronósticos.
- Viabilidades.

## **5. Tecnologías de Información:**

70 temáticas en los procesos de:

- Sistema Integrado de Administración Financiera - 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.

## **6. Recursos Públicos:**

22 temáticas en los procesos de:

- Aplicativo Informático para el Registro Centralizado de Planillas y de Datos de los Recursos Humanos del Sector Público - 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.

## **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.

## **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.

## **Gasto Público en los Gobiernos Locales**

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.

## 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).

## Tipos Municipalidades

- 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.

## 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.

## **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.

### **Categorías presupuestales**

Son criterios de clasificación del gasto público, que forman parte de la estructura programática.

### **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.

Para realizar la investigación se tuvo presente las siguientes publicaciones, estudios y tesis, que guardan relación con el objetivo de la investigación, tales como:

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 menores 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 las 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 escucharlos, 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 llave, 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%).

Ahora, 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, para lograr 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 tiene una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno, para plantear recomendaciones orientadas a la mejora continua de la calidad del gasto público.

### **Problemática**

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.

Se tiene como 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. Y como 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; y 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.

Asimismo, 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.

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.

$$M = X \times r \times Y$$

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).

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 y el gasto público de las entidades de la región Puno.

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 tiene una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las entidades de la región de Puno. Asimismo, se encuentra dentro del tipo explicativo.

Por otra parte, 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.

### **Población y muestra**

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. 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 tomaron 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.

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:

*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. En base a 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.

Respeto a los instrumentos, primeramente, debemos considerar que 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, 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.

Luego, 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 registros del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas Puno. Información que fue consolidada en cuadros.

El procedimiento que se aplicó fue el siguiente:

- Tabulación de datos.

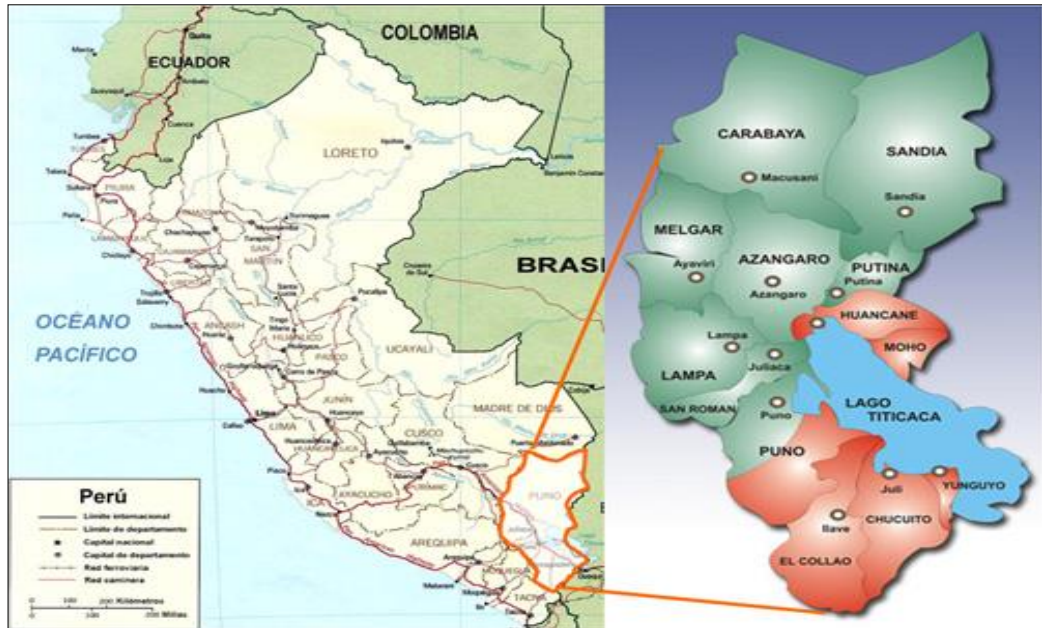
- Descripción, interpretación y análisis de datos (para obtener la representación escrita, tabular y gráfica).
- Se aplicó porcentajes, estadísticas y esquemas básicos (utilizando la estadística descriptiva).
- Finalmente se explicó los resultados de la investigación (utilizando el Software IBM-SPSS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

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 "x2"), 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.

Respeto al ámbito de la investigación, esta 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

## **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**

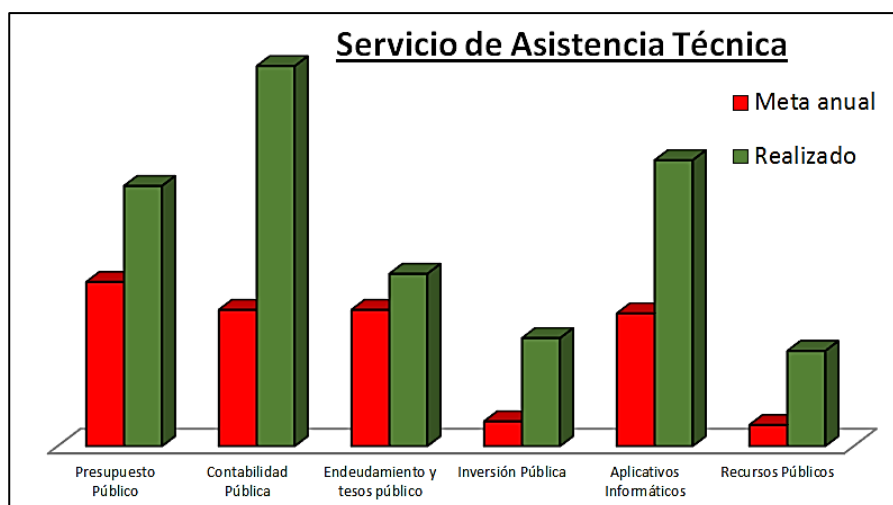
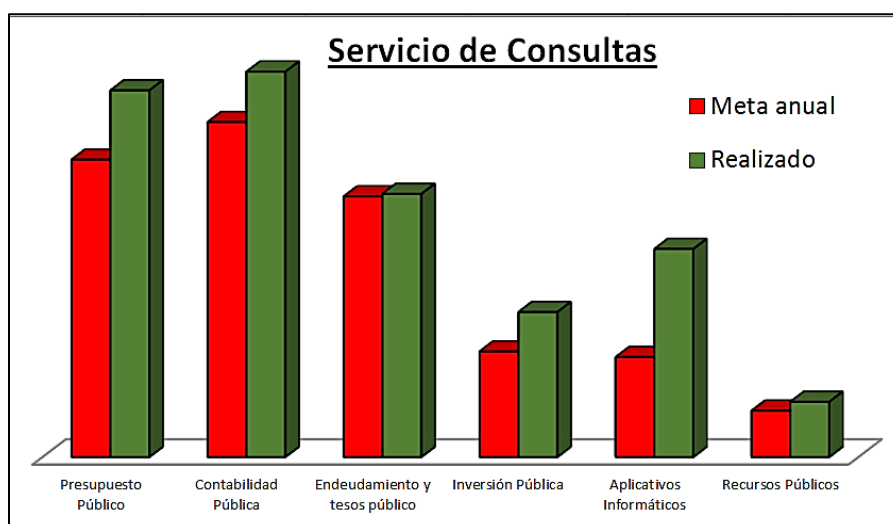
El Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas CONECTAMEF, brinda los servicios de, atención de consultas, asistencia técnica y capacitación en: Presupuesto público, contabilidad pública, endeudamiento y tesoro público, inversión pública, gestión de recursos públicos 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.

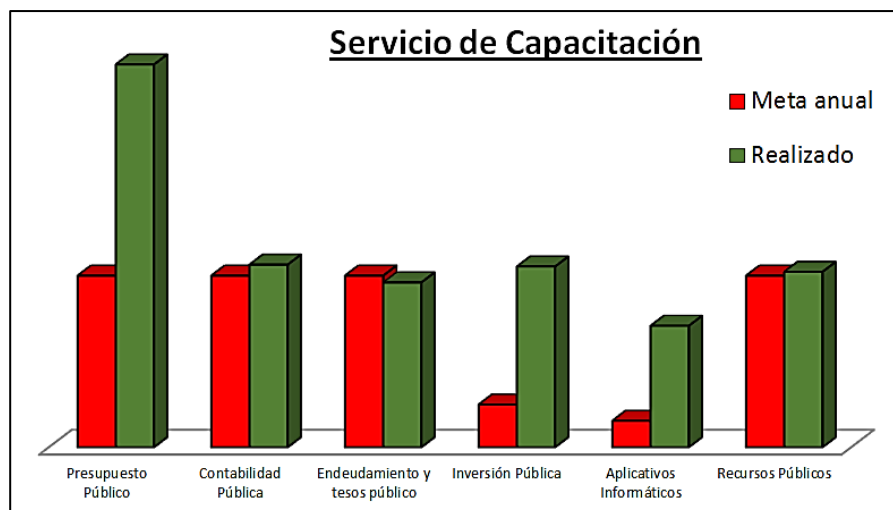
En el cuadro siguiente se muestra el resumen del cumplimiento de los servicios que presta el CONECTAMEF, precisando que en el servicio de capacitaciones se cuantifica por persona que fue capacitada en el tema específico.

### Cuadro 01

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

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
<b>Promedio</b>				<b>134.00</b>			<b>278.02</b>			<b>235.01</b>





Como se aprecia en el cuadro 1 y los gráficos 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.

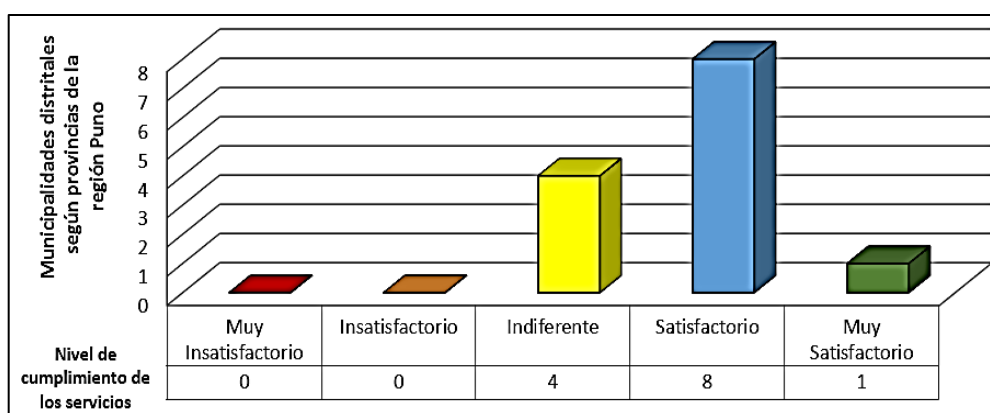
En el cuadro 2 y el gráfico 6 se muestran los niveles de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno, donde se aprecia que, en 4 provincias que representan el 30.77%, indican que el nivel de cumplimiento es “Indiferente”, 8 que representan el 61.54% un nivel “Satisfactorio” y 1 que 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”.

## Cuadro 02

Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno.

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
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>		

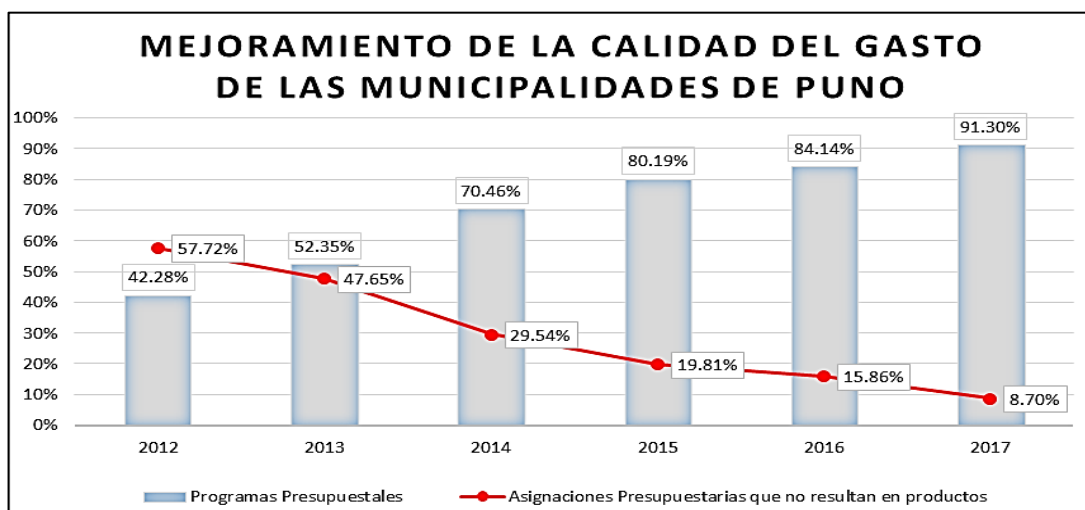
Fuente: Base de datos del CONECTAMEF Puno.



**Gráfico 04.** Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno

Fuente: Resultados reflejados en el cuadro 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 (Gráfico 7).



**Gráfico 05.** Mejoramamiento de la calidad del gasto público de las municipalidades de la región.

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

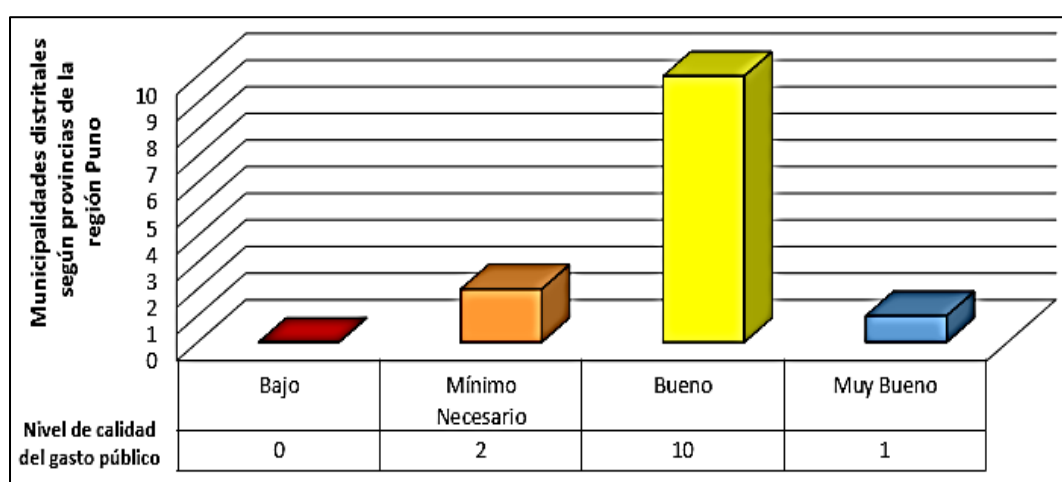
Para poder tener una información más específica, se analizó el gasto realizado por cada municipalidad distrital de la región Puno, con esto se pudo identificar a las municipalidades que deben ser atendidas con mayor incidencia, hecho que se alertara en las recomendaciones del trabajo de investigación, 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 el cuadro 3 y el gráfico 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.

### Cuadro 03

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
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Consulta Amigable MEF.



**Gráfico 06.** Nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región

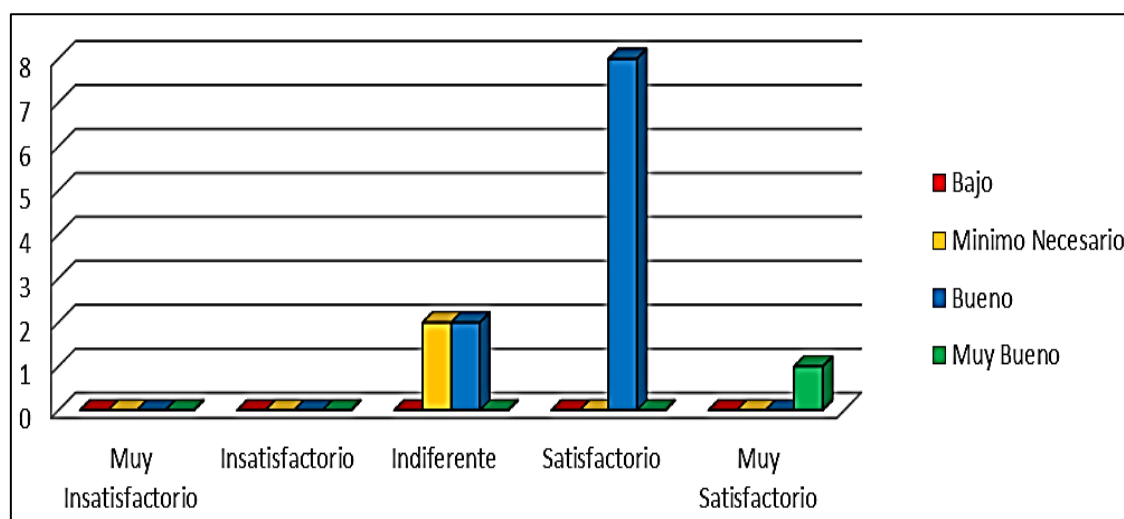
Respecto a la relación existente entre las variables estudiadas: Cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y la calidad del gasto público de las municipalidades distritales, se observa en el cuadro 4 y el gráfico 9, donde se puede apreciar que; 2 de las provincias (15.39%) que tienen 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”.

### Cuadro 04

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

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

Fuente: Cuadros de recolección de datos, resultados reflejados en los cuadros 2 y 3.



**Gráfico 07.** Cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF y nivel de calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno.

Fuente: Resultados reflejados cuadros 2 y 3.

Con estos resultados, se procedió a contrastar la hipótesis específica 1; para ello se utilizó la prueba estadística Chi-Cuadrado "X<sup>2</sup>". Para ello se planteó las siguientes 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

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

El nivel de significancia fue de  $\alpha = 5 \% = 0,05$ , que es equivalente a un 95% de nivel de confianza.

Regla de decisión: Si  $\alpha > p$ , entonces se rechazará la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo tanto, se aceptará la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Prueba estadística: Se utilizó el estadístico “Chi cuadrado ( $\chi^2$ )”; con los datos obtenidos y presentados en los resultados del trabajo, construimos la matriz en el programa estadístico Software IBM-SPSS versión 22

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 ( $\alpha = 0,05 > p_t = 0,001$ ), 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”, 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.

## **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**

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 los siguientes cuadros, precisando que, en las comisiones de servicio a la sede central del MEF, el monto de viáticos es de S/ 320.00 por día y se considera también S/ 250.00 por concepto de pasajes.

#### **Cuadro 05**

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

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

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

El procedimiento actual es: 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:

#### **Cuadro 06**

*Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1.*

<b>Periodo</b>	<b>Nº de Municipalidades</b>	<b>Ahorro por cada municipalidad</b>	<b>Ahorro en Soles</b>
<b>Al I Trimestre</b>	109	4,840.00	527,560.00
<b>Al II Trimestre</b>	109	4,840.00	527,560.00
<b>Al III Trimestre</b>	109	4,840.00	527,560.00
<b>Al IV Trimestre</b>	109	4,840.00	527,560.00
<b>Total ahorro</b>			<b>2,110,240.00</b>

Respecto a la actividad “Conciliación de Saldos de Fondos Públicos SAFOP”, antes se tenía el siguiente gasto que realizaba cada municipalidad.

#### **Cuadro 07**

*Gasto estimado que asumía cada municipalidad para la Actividad 2: Conciliación de Saldos de Fondos Públicos SAFOP.*

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

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

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

#### **Cuadro 08**

*Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 2.*

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

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.

#### **Cuadro 09**

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

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

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:

### **Cuadro 10**

*Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 3.*

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

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 el siguiente cuadro.

### **Cuadro 11**

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

<b>Actividad</b>	<b>Ahorro en Soles</b>
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
<b>Total ahorro</b>	<b>2,498,280.00</b>

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 - DGPP 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 el siguiente cuadro:

### Cuadro 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
<b>Gasto por municipalidad</b>				<b>1,780.00</b>

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:

### Cuadro 13

Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1.

Periodo	Nº de Municipalidades	Ahorro por cada municipalidad	Ahorro en Soles
Anual	109	1,780.00	194,020.00
<b>Total ahorro</b>			<b>194,020.00</b>

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.

### Cuadro 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
<b>Gasto por municipalidad</b>				<b>2,670.00</b>

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:

### **Cuadro 15**

*Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 2.*

<b>Periodo</b>	<b>N° de Municipalidades</b>	<b>Ahorro por cada municipalidad</b>	<b>Ahorro en Soles</b>
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
<b>Total ahorro</b>			<b>873,090.00</b>

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 el siguiente cuadro:

### **Cuadro 16**

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

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

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 el siguiente cuadro:

### **Cuadro 17**

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

<b>Comisionados</b>	<b>Días Comisión</b>	<b>Viáticos S/</b>	<b>Pasajes S/</b>	<b>Total en Soles</b>
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
<b>Gasto por municipalidad</b>				<b>3,560.00</b>

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:

### **Cuadro 18**

*Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1.*

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

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 el siguiente cuadro:

### **Cuadro 19**

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

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

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 el siguiente cuadro:

### **Cuadro 20**

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

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

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:

### **Cuadro 21**

*Ahorro a las municipalidades de la región. Actividad 1.*

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

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 el siguiente cuadro:

### Cuadro 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
<b>Total ahorro</b>	<b>89,000.00</b>

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.

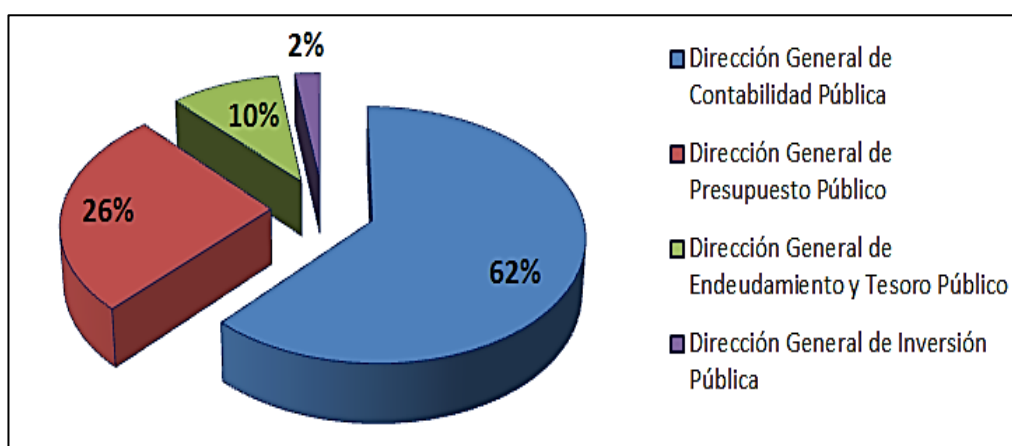
Finalmente, el ahorro en el gasto público de las municipalidades de la región de Puno con la intervención de los especialistas del CONECTAMEF, en resumen, es el siguiente:

### Cuadro 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
<b>Total ahorro</b>	<b>4,042,430.00</b>

Fuente: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los funcionarios.



**Gráfico 07.** Ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno.

Fuente: Resultados reflejados en el cuadro 23.

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

## Cuadro 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
<b>Total Anual</b>		<b>792,000.00</b>	<b>92,997.63</b>	<b>166,400.00</b>
<b>Presupuesto que gasta el CONECTAMEF al año</b>				<b>1,051,397.63</b>

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 asumirían las entidades sin CONECTAMEF y el presupuesto anual ejecutado por el CONECTAMEF, es decir:

$$\text{S/ } 4,042,430.00 - \text{S/ } 1,051,397.63 = \text{S/ } 2,991,032.37.$$

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.

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.

## 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 el 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 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<sup>2</sup>”, el resultado fue: 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. Respecto al ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, según los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se concluye que este es considerable, deduciendo los gastos operativos que genera el CONECTAMEF Puno el monto es de 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. Finalmente, teniendo los resultados desarrollados en los objetivos específicos del trabajo de investigación; se concluye que, existe una incidencia significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y el nivel de la calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno, por tanto, la labor de la referida entidad contribuye a mejorar la calidad del gasto público y ahorro anual de las municipalidades.

# ANEXOS

## ANEXO 01

### TAMAÑO DE MUESTRA, DISTRIBUIDA POR PROVINCIA

N°	Municipalidad Distrital	Provincia
1	Municipalidad Distrital de Acora	<b>1. Puno</b>
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 Platería	
12	Municipalidad Distrital de San Antonio de Esquilache	
13	Municipalidad Distrital de Tiquilaca	
14	Municipalidad Distrital de Vilque	
15	Municipalidad Distrital de Achaya	<b>2. Azángaro</b>
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	<b>3. Carabaya</b>
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	

<b>N°</b>	<b>Municipalidad Distrital</b>	<b>Provincia</b>
35	Municipalidad Distrital de Ollachea	
36	Municipalidad Distrital de San Gabán	
37	Municipalidad Distrital de Usicayos	
38	Municipalidad Distrital de Desaguadero	<b>4. Chucuito</b>
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	<b>5. El Collao</b>
45	Municipalidad Distrital de Pilcuyo	
46	Municipalidad Distrital de Santa Rosa Mazocruz	
47	Municipalidad Distrital de Conduriri	<b>6. Huancané</b>
48	Municipalidad Distrital de Cojata	
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	<b>7. Lampa</b>
56	Municipalidad Distrital de Calapuja	
57	Municipalidad Distrital de Nicasio	
58	Municipalidad Distrital de Ocuwiri	
59	Municipalidad Distrital de Palca	
60	Municipalidad Distrital de Paratía	
61	Municipalidad Distrital de Pucará	
62	Municipalidad Distrital de Santa Lucía	
63	Municipalidad Distrital de Vilavila	
64	Municipalidad Distrital de Antauta	<b>8. Melgar</b>
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	
70	Municipalidad Distrital de Santa Rosa - Melgar	
71	Municipalidad Distrital de Umachiri	
72	Municipalidad Distrital de Conima	

<b>N°</b>	<b>Municipalidad Distrital</b>	<b>Provincia</b>
73	Municipalidad Distrital de Huayrapata	<b>9. Moho</b>
74	Municipalidad Distrital de Tilali	
75	Municipalidad provincial de Ananea	<b>10. San Antonio de Putina</b>
76	Municipalidad Distrital de Pedro Vilca Apaza	
77	Municipalidad Distrital de Quilcapuncu	
78	Municipalidad Distrital de Sina	
79	Municipalidad Distrital de Cabana	<b>11. San Román</b>
80	Municipalidad Distrital de Cabanillas	
81	Municipalidad Distrital de Caracoto	
82	Municipalidad Distrital de Cuyocuyo	<b>12. Sandia</b>
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	
91	Municipalidad Distrital de Anapia	<b>13. Yunguyo</b>
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 02

### 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

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”.

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

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:

<b>Comisionados</b>	<b>Días de Comisión</b>	<b>Viáticos S/</b>	<b>Pasajes S/</b>

¿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:

<b>Comisionados</b>	<b>Días de Comisión</b>	<b>Viáticos S/</b>	<b>Pasajes S/</b>

¿Cuántas veces al año se realizó la mencionada actividad?

.....

**ANEXO 03**  
**CUADROS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

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

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

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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). *Politica Social y Seguridad Alimentaria en Puno Descentralizacion 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](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](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](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 Publimes, 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.*

# ColloQUIUM

Editorial - Centro de Formación

ISBN: 978-9942-600-57-8

