

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO
DE ECONOMÍA Y FINANZAS - CONECTAMEF Y SU
RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL GASTO
PÚBLICO DE LAS MUNICIPALIDADES
DE LA PROVINCIA DE TACNA 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

EDHINO FERNAN LOZA QUISPE

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE
ECONOMÍA Y FINANZAS - CONECTAMEF Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DEL GASTO PÚBLICO DE LAS
MUNICIPALIDADES DE LA PROVINCIA
DE TACNA 2020**

Tesis sustentada y aprobada el 19 de agosto del 2022; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

:



.....
Dr. Luis Celerino Catacora Lira

SECRETARIO

:



.....
Mgr. Miguel Alexis Piaggio Canivillo

MIEMBRO

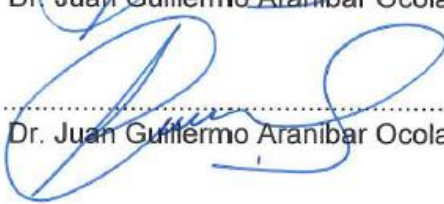
:



.....
Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

ASESOR

:



.....
Dr. Juan Guillermo Aranibar Ocola

DEDICATORIA

A Dios, que me ha proporcionado las fuerzas necesarias para seguir adelante y guiarme en cada paso que doy.

A mis padres por su amor, comprensión, tolerancia y sacrificios en todos estos años. Especial dedicatoria a mi padre Justo Pastor en su memoria.

A mis docentes, colegas y amigos, que han influenciado en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi vida, por ser mi fortaleza.

A mis padres, por apoyarme en todo momento, por los valores que han sembrado en mí. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A las personas que han contribuido a la realización del presente trabajo de investigación, por su apoyo invaluable.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1 Justificación	5
1.3.2 Importancia	7
1.4. OBJETIVOS	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos	8
1.5. HIPÓTESIS	8
1.5.1 Hipótesis General	8
1.5.2 Hipótesis Específicas	9
1.6. VARIABLES	9
1.6.1 Identificación de las Variables	9
1.6.2 Caracterización de las Variables	9
1.6.3 Definición Operacional de las Variables	10
1.7. LIMITACIONES	11
1.7.1 Limitación temporal	11
1.7.2 Limitación de la información obtenida	11
1.8. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.8.1 Tipo de Estudio	11

1.8.2 Nivel de Investigación	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	13
2.1.1 Antecedentes Internacionales	13
3.1.2. Antecedentes Nacionales	14
3.1.3. Antecedentes Locales	20
2.2 BASES TEÓRICAS	22
3.2.1 Servicios CONECTAMEF	22
3.2.2 Calidad del Gasto Público	28
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	33
2.3.1. Atención oportuna	33
2.3.2. Calidad de servicio	33
2.3.3. Cero errores	33
2.3.4. Cumplimiento de compromisos	34
2.3.5. Satisfacción del usuario	34
2.3.6. Solución de problemas	34
CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO	35
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	36
4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1.1. Tipo de Investigación	36
4.1.2 Diseño de Investigación	36
4.1.3. Tratamiento estadístico	36
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	37
4.2.1. Población	37
4.2.2. Muestra	37
4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	39
4.4.1. Técnicas de recolección de datos	39
4.4.2. Instrumento de recolección de datos	40
4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	41

CAPÍTULO V: RESULTADOS	42
5.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	42
5.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	42
5.2.1 Alpha De Cronbach	42
5.2.2 Prueba de normalidad	43
5.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	44
5.3. Encuesta	44
5.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS	101
5.4.1 Hipótesis General	101
5.4.2 Hipótesis Específicas	103
CAPITULO VI: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	106
4.1. Discusión a partir de la hipótesis general	106
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111
APÉNDICE	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	39
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 3. Alfa de Cronbach	43
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad – prueba de normalidad	43
Tabla 5. Se efectúa la provisión de bienes y servicios	44
Tabla 6. Considera que se aplica las reglas principios y procedimientos	45
Tabla 7. Los recursos humanos están alineados a los principios de sostenibilidad	46
Tabla 8. Se evalúa la gestión integrada de activos y pasivos	47
Tabla 9. Las municipalidades evalúan el registro de hechos económicos,	48
Tabla 10. Las municipalidades cumplen con la presentación de los eeff	49
Tabla 11. La provisión contable se efectúa en el devengado, por cada transacción	50
Tabla 12. Se registra, procesa y presenta la información contable	51
Tabla 13. Se desarrolla adecuadamente la ejecución presupuestaria	52
Tabla 14. Se efectúa un control del flujo de caja	53
Tabla 15. Se cautela que las inversiones que se realizan contribuyan al cierre	54
Tabla 16. Considera que las municipalidades cumplen con los requerimientos	55
Tabla 17. Se da cumplimiento de las operaciones básicas	56
Tabla 18. Se cumple con los pagos de mantenimiento u operación	57
Tabla 19. Los pagos destinados a personal y obligaciones sociales son oportunos	58
Tabla 20. Considera que la ejecución del presupuesto para este gasto es suficiente	59
Tabla 21. Se tiene un control adecuado de los activos tangibles e intangibles	60
Tabla 22. Se tiene un control adecuado de los activos con vida útil mayor a un año	61
Tabla 23. Se concilia mensualmente sobre el incremento de patrimonio	62
Tabla 24. Los gastos en estudios y obras se liquidan oportunamente	63
Tabla 25. Se cumple con los cronogramas para el pago de obligaciones	64
Tabla 26. Se administra eficientemente el endeudamiento adquirido	65
Tabla 27. Considera adecuado el servicio de la deuda a largo plazo	66
Tabla 28. El servicio de la deuda contribuye a una eficiente gestión administrativa	67
Tabla 29. Presupuesto institucional modificado	68

Tabla 30. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	70
Tabla 31. Administración financiera - mensual	71
Tabla 32. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	73
Tabla 33. Devengado	74
Tabla 34. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	76
Tabla 35. Devengado - mensual	77
Tabla 36. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	79
Tabla 37. Avance porcentual	79
Tabla 38. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	81
Tabla 39. Avance porcentual - mensual	82
Tabla 40. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	84
Tabla 41. Gasto Corriente - Girado	85
Tabla 42. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	87
Tabla 43. Gasto Corriente - Mensual	88
Tabla 44. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	90
Tabla 45. Gasto de Capital - Girado	91
Tabla 46. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	93
Tabla 47. Gasto de capital - Mensual	94
Tabla 48. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	96
Tabla 49. Servicio de la deuda - Girado	97
Tabla 50. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	98
Tabla 51. Servicio de la deuda - Mensual	99
Tabla 52. Estadísticos descriptivos – Tabla anterior	100
Tabla 53. Rho de Spearman – Hipótesis general	102
Tabla 54. Rho de Spearman – Primera hipótesis específica	103
Tabla 55. Rho de Spearman – Segunda hipótesis específica	104
Tabla 56. Rho de Spearman – Tercera hipótesis específica	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Se efectúa la provisión de bienes y servicios	44
Figura 2. <i>Considera que se aplica las reglas principios y procedimientos</i>	45
Figura 3. <i>Los recursos humanos están alineados a los principios de sostenibilidad</i>	46
Figura 4. <i>Se evalúa la gestión integrada de activos y pasivos</i>	47
Figura 5. <i>Las municipalidades evalúan el registro de hechos económicos,</i>	48
Figura 6. <i>Las municipalidades cumplen con la presentación de los eeff</i>	49
Figura 7. <i>La provisión contable se efectúa en el devengado, por cada transacción</i>	50
Figura 8. <i>Se registra, procesa y presenta la información contable</i>	51
Figura 9. <i>Se desarrolla adecuadamente la ejecución presupuestaria</i>	52
Figura 10. <i>Se efectúa un control del flujo de caja</i>	53
Figura 11. <i>Se cautela que las inversiones que se realizan contribuyan al cierre</i>	54
Figura 12. <i>Considera que las municipalidades cumplen con los requerimientos</i>	55
Figura 13. <i>Se cumple adecuadamente con el cumplimiento de las operaciones básicas</i>	56
Figura 14. <i>Se cumple con los pagos de mantenimiento u operación</i>	57
Figura 15. <i>Los pagos destinados al personal y obligaciones sociales son oportunos</i>	58
Figura 16. <i>Considera que la ejecución del presupuesto para este gasto es suficiente</i>	59
Figura 17. <i>Se tiene un control adecuado de los activos tangibles e intangibles</i>	60
Figura 18. <i>Se tiene un control adecuado de los activos con vida útil mayor a un año</i>	61
Figura 19. <i>Se concilia mensualmente sobre el incremento de patrimonio</i>	62
Figura 20. <i>Los gastos en estudios y obras se liquidan oportunamente</i>	63
Figura 21. <i>Se cumple con los cronogramas para el pago de obligaciones</i>	64
Figura 22. <i>Se administra eficientemente el endeudamiento adquirido</i>	65
Figura 23. <i>Considera adecuado el servicio de la deuda a largo plazo</i>	66
Figura 24. <i>El servicio de la deuda contribuye a una eficiente gestión administrativa</i>	67
Figura 25. Presupuesto institucional modificado	69
Figura 26. Administración financiera - mensual	72
Figura 27. Devengado	75
Figura 28. Devengado - mensual	78
Figura 29. Avance porcentual	80

Figura 30. Avance porcentual - mensual	83
Figura 31. Gasto Corriente - Girado	86
Figura 32. Gasto Corriente - Mensual	89
Figura 33. Gasto de Capital - Girado	92
Figura 34. Gasto de capital - Mensual	95
Figura 35. Servicio de la deuda - Girado	97
Figura 36. Servicio de la deuda - Mensual	99

RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación, tiene como objetivo principal determinar si los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020. A nivel nacional, muchas municipalidades tienen dificultades con lograr un adecuado nivel de calidad del gasto público y conociendo esta necesidad, se crea en las regiones los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF; razón por la cual, el trabajo de investigación tiene como objetivo, determinar si los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020. El diseño de investigación es no experimental; la población estuvo conformada por las 11 municipalidades distritales de la Provincia de Tacna y la muestra se conforma por la totalidad de ellas. Para determinar el nivel de cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF se utilizó el análisis documental y el cuestionario para conocer la relación de las variables de estudio. Al realizar la prueba estadística de Rho de Spearman en donde el coeficiente de correlación asciende a 0,732 y el nivel de significancia es 0,016 (p-valor). Siendo el p-valor menor a 0,05 (5 %), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), en consecuencia, se concluye que los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.

Palabras clave: Usuario, atención, calidad y gasto público.

ABSTRACT

The development of this research has as its main objective to determine if the user services of the Ministry of Economy and Finance - CONECTAMEF, are related to the quality of public spending of the municipalities of the province of Tacna 2020. At the national level, many municipalities have difficulties in achieving an adequate level of quality of public spending and knowing this need, the User Service Centers of the Ministry of Economy and Finance – CONECTAMEF – are created in the regions; For this reason, the objective of the research work is to determine if the user services of the Ministry of Economy and Finance - CONECTAMEF, are related to the quality of public spending of the municipalities of the province of Tacna 2020. The type of research is non-experimental with a cross-sectional research design of correlational analysis; the population was made up of the 11 district municipalities of the Province of Tacna and the sample is made up of all of them. To determine the level of compliance with the CONECTAMEF services, documentary analysis and the questionnaire were used to determine the relationship between the study variables. When performing the Spearman's Rho statistical test where the correlation coefficient amounts to 0.732 and the level of significance is 0.016 (p-value). Being the p-value less than 0.05 (5%), the null hypothesis (H0) is rejected and the alternative hypothesis (H1) is accepted, consequently, it is concluded that the customer service services of the Ministry of Economy and Finance – CONECTAMEF, are related to the quality of public spending of the municipalities of the province of Tacna 2020.

Keywords: User, care, quality and public spending.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación sobre los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, y su relación con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020. En los últimos años la economía peruana ha crecido significativamente, sin embargo, este crecimiento no ha sido bien acompañado por un adecuado nivel de calidad del gasto público en muchas regiones y no se ha podido satisfacer las necesidades ni lograr mejorar las condiciones de vida de la población. El Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, siendo el organismo, 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. En ese sentido, el propósito del estudio es conocer si realmente existe una relación entre el cumplimiento de los servicios que brinda el CONECTAMEF y la calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, durante el periodo 2020.

La presente tesis, se encuentra dividida en seis capítulos, en el Capítulo I, se identifica y formula el problema a investigar, la justificación e importancia, objetivos, hipótesis, variables, limitaciones y demás características de la investigación; en el Capítulo II, se considera los antecedentes del estudio, bases teóricas y definición de términos; en el Capítulo III, se desarrolla el marco filosófico, donde se define en que aplicación de ciencias se encuentra enmarcado el presente trabajo de investigación; en el Capítulo IV, se desarrolla el marco metodológico, el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, acciones y actividades para la ejecución del proyecto, materiales y/o instrumentos y el tratamiento de datos o análisis estadístico; en el Capítulo V, se presentan los resultados de la investigación, considerando el diseño de la presentación, los análisis descriptivos y la prueba estadística; en el Capítulo VI, se desarrolla la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

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

Uno de los primeros Centros de Servicios de Atención al Usuario (CONNECTAMEF), se apertura en la ciudad de Ica con la finalidad de acercar los servicios del MEF a las zonas más alejadas del país, así como fortalecer las capacidades de autoridades y funcionarios de los gobiernos regionales y locales en la gestión de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos de rectoría del ministerio. Una década después, actualmente se cuenta con 27 equipos CONNECTAMEF ubicados en zonas estratégicas de la costa, sierra y selva del país.

Los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONNECTAMEF. En la actualidad la administración pública tiene 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 la provincia de Tacna, se viene observando una deficiente calidad del gasto público, esta problemática ocurre en la 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 municipalidades.

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 presente 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 provincia de Tacna.

IPE - Instituto Peruano de Economía (2008), indica que la baja calidad del gasto público, entendida como la capacidad del Estado para proveer bienes y servicios con estándares adecuados, es una característica de la administración pública en el Perú y en muchos países de la región. En el Perú, durante los últimos años se logró canalizar mayores recursos a la educación pública, pero las evaluaciones internacionales y nacionales revelan que ni el 10 % de los estudiantes alcanzan resultados satisfactorios. El caso de los servicios de salud es menos crítico y se han presentado avances en algunos indicadores, pero existen profundas inequidades en la distribución del gasto. Dentro de este marco, han surgido experiencias exitosas en el manejo de ambos servicios básicos, como pueden ser los colegios de Fe y Alegría o los Comités Locales de Administración de Salud, en el caso de los centros y puestos médicos. En este contexto, el documento busca explorar dos dimensiones de la calidad del gasto público, la eficacia y la eficiencia del mismo. La primera se entiende como la capacidad del Estado para conseguir los objetivos de política planteados, mientras la segunda responde a la forma en la que se utilizan los recursos, de tal modo que se busque maximizar el impacto del accionar público. Analizar la eficacia del gasto público permitirá identificar algunas experiencias

exitosas referidas a la participación del sector privado en la provisión de servicios públicos; definiendo al sector privado en un sentido amplio, es decir, no solo a las empresas, sino también a las comunidades mismas u organizaciones de la sociedad civil. Al abordar el tema de la eficiencia del gasto se busca identificar por qué muchas veces el accionar público no maximiza el impacto de las medidas implementadas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna?
- ¿Cómo los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna?
- ¿Cómo los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica teniendo en cuenta que se va a establecer los procedimientos que permitan mejorar los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, a través de la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020; teniendo en cuenta que tienen como misión orientar, capacitar y facilitar a las autoridades, funcionarios y servidores sobre el manejo de herramientas y conocimientos que les permitan promover una gestión pública integral, así como optimizar la gestión del gasto público, considerando siempre la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía como eje de las intervenciones y de esta forma minimizar las dificultades y garantizar una gestión eficiente y transparente para el bienestar de la población, con la presencia de los CONECTAMEF, se determina una disminución de la problemática relacionada al gasto público. En ese sentido, se va a elaborar una propuesta de gestión que esté contrastada de una manera objetiva con la realidad que se vive para demostrar su eficiencia y eficacia, del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna.

1.3.1.1. Teórica

La presente investigación busca incrementar los conocimientos científicos mediante las teorías y conceptos básicos encontrados relacionados a los servicios CONECTAMEF, la calidad del gasto público, la administración financiera, la provisión contable, presentación de información, gasto corriente, gasto de capital, servicios de la deuda. Ello permitirá al investigador comparar los diferentes conceptos en un ámbito de investigación diferente.

1.3.1.2. Metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y la ficha de análisis documental y su procesamiento en software para identificar la relación entre los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas y la Calidad del Gasto Público. Con ello se pretende

analizar si los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente, el gasto de capital y el servicio de la deuda. Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación validadas en el medio.

1.3.1.3. Económica

Se justifica teniendo en cuenta que va a permitir desarrollar modelos de trabajo remoto u otras opciones que permitan cumplir con las funciones encomendadas al personal, en los servicios del CONECTAMEF y la calidad del gasto público, respondiendo a una necesidad y obligatoriedad que tiene toda la comunidad y actores involucrados con la calidad de brindar un buen servicio comunitario.

1.3.1.4. Práctica

Se justifica teniendo en cuenta que va a motivar la formación basada en la corriente cognitiva a través de reglas o preceptos que permiten mejorar la calidad del gasto público y los servicios del CONECTAMEF, para que se presenten con idoneidad y compromiso ético, evaluando los procesos que nos permitan la integral, confrontar, reflexionar y cuestionar las políticas, proyectos, planes, estrategias.

1.3.1.5. Social

Se justifica teniendo en cuenta que permitirá mejorar los principales lineamientos metodológicos de la municipalidad para la solución de problemas con idoneidad y compromiso ético, y se enmarcan en el cumplimiento de objetivos de la institución. Esto exige procesos de transformación basados en el direccionamiento estratégico, la organización y proyectos formativos, y la mejora de los servicios del CONECTAMEF, desarrollando talleres de capacitación con el fin de obtener una buena calidad del gasto público.

1.3.2 Importancia

El presente trabajo de investigación se considera importante, ya que de las formas en que se desarrolla el proceso presupuestal en una entidad pública y la calidad de gasto que se ejecuta, considerando que parte del asunto presupuestal es la socialización de planeamiento estratégico, con el fin de comprometer a todos los estamentos con los objetivos institucionales. Asimismo, es importante teniendo en cuenta que la implementación de los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, en las entidades públicas, permite diseñar condiciones que favorezcan el éxito en la ejecución y control de los recursos públicos, la identificación de sus procedimientos, previniendo y analizando sus riesgos, plasmar las medidas correctivas para un buen desempeño de todo el personal involucrado, la comunicación e información adecuada, lo que permitirá que los hechos o acciones tomadas sean acordes a los objetivos y metas de las municipalidades de la provincia de Tacna; así mismo con los resultados de la investigación se podrá demostrar el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y la incidencia que este tiene en la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna, periodo 2020, planteando las sugerencias necesarias que estén orientadas a la mejora permanente de la calidad del gasto público.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar si los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.

1.4.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar si los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna.
- b) Determinar si los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna.
- c) Determinar si los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis General

Los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna.
- Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna.
- Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna.

1.6. VARIABLES

1.6.1 Identificación de las Variables

Las variables utilizadas como elementos básicos de las hipótesis están identificadas de la siguiente manera:

X = Variable 1: “Servicios CONECTAMEF”

Y = Variable 2: “Calidad del Gasto Público”

1.6.2 Caracterización de las Variables

Variable 1: “Servicios CONECTAMEF” = X

Indicadores

X1. Administración financiera

X2. Provisión contable

X3. Presentación de Información

Variable 2: “Calidad del Gasto Público” = Y

Indicadores

Y1. Gasto Corriente

Y2. Gasto de Capital

Y3. Servicio de la deuda

1.6.3 Definición Operacional de las Variables

Variable 1: “Servicios CONECTAMEF” = X

El CONECTAMEF es el Centro de Servicios de Atención al Usuario que están orientados a la atención personalizada y directa a los usuarios, bajo las modalidades presencial, telefónica y virtual, con la finalidad de satisfacer sus necesidades en materias normativas, procedimentales y registrales y brindar las recomendaciones necesarias para una eficiente gestión de los sistemas administrativos de competencia y rectoría del MEF, para el buen uso de los recursos públicos y el servicio a la ciudadanía; 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. 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, accesibles y eficientes, 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, 2021)

Variable 2: “Calidad del Gasto Público” = Y

La calidad del gasto público abarca aquellos elementos que garantizan un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos, con los objetivos de elevar el potencial de crecimiento de la economía; los aspectos cuantitativos y cualitativos de la política fiscal se han transformado en una herramienta útil para comparar y analizar cuestiones complejas entre países, al mismo tiempo que facilitan la comunicación de mensajes clave entre los hacedores de política y los ciudadanos. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021)

A manera de mejorar el cumplimiento de metas en las municipalidades, en diciembre de 2015, la Ley N° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016, dispuso que a partir de dicho año el plan cambie su denominación a su nombre actual: Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (PI). El PI se enmarca dentro del cuarto instrumento del PpR, incentivos a la gestión, y está orientado a promover las condiciones que contribuyan con el crecimiento y desarrollo sostenible de la economía local, incentivando a los gobiernos locales a la mejora continua y sostenible de su gestión. En particular, el PI busca contribuir al logro de los siguientes objetivos: (i) mejorar los niveles de recaudación y la gestión de los tributos municipales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia en la percepción de los mismos; (ii) mejorar la ejecución de proyectos de inversión pública, considerando los lineamientos de política de mejora en la calidad del gasto; (iii) reducir la desnutrición crónica infantil en el país; (iv) simplificar trámites generando condiciones favorables para el clima de negocios y promoviendo la competitividad local; (v) mejorar la provisión de servicios públicos locales prestados por los gobiernos locales. (Municipalidad distrital de asia, 2022)

1.7. LIMITACIONES

1.7.1 Limitación temporal

La presente investigación solo comprenderá el periodo 2020, para analizar la información recopilada.

1.7.2 Limitación de la información obtenida

Escasez bibliográfica sobre estudios realizados en la localidad relacionados al “Servicios CONECTAMEF” y “Calidad del Gasto Público”.

1.8. CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

1.8.1 Tipo de Estudio

El tipo de investigación es básica.

1.8.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Giovannone, P. (2011), en su tesis para optar al título de Magíster de la Universidad Nacional de La Plata, titulada: *“La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg, Un estudio empírico”*, el tipo de investigación que se llevó a cabo fue de tipo empírico, tipo descriptivo y explicativo con el objetivo de analizar y constatar si aplica la teoría de motivación de Herzberg en los trabajadores del gran La Plata. Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son distintos de los factores responsables de la insatisfacción profesional: "El inverso a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener satisfacción profesional alguna; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carácter de insatisfacción profesional y no la satisfacción".

Remache, S. (2019), en su tesis para optar al título Maestra en Administración de Negocios – MBA en el Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo. Titulada *“Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.”* Realizado bajo el diseño de investigación No experimental, estadística inferencial de correlación de Pearson y técnica de la “Encuesta” con el “Cuestionario” como instrumento para las variables en estudio. Según los resultados, se concluyó que existe una relación directa media entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom S.A. de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, período 2018, pues el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.579 con una significatividad bilateral de 0.048. Estos resultados nos permiten afirmar que en la medida que la calidad del servicio del cliente mejore, la satisfacción del cliente aumentará de manera significativa.

Sánchez, N. (2011), en su tesis para optar al título Magíster en Gerencia Pública de la Universidad Técnica De Ambato. Titulada “*El Modelo de Gestión y su Incidencia en la Provisión de los Servicios de agua potable y Alcantarillado en la Municipalidad de Tena*” Realizado con enfoque principalmente cuantitativo, investigación Bibliográfica-Documental y tipo de investigación exploratorio, descriptivo y Asociación de Variables. Tuvo como objetivo establecer un Modelo de Gestión que mejore la Provisión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Municipalidad de Tena. Según los resultados, se concluyó que:

(...)

- *Los usuarios manifiestan que la atención que reciben cuando acuden a efectuar un trámite en los departamentos responsables de la administración de estos servicios básicos, no es oportuna ni adecuada.*
- *El elevado grado de insatisfacción del usuario, se debe a que la atención recibida a sus requerimientos no ha sido oportuna, generando malestar por la falta de información y la pérdida de tiempo en sus trámites.*
- *Un nuevo Modelo de Gestión, permitirá que los usuarios alcancen un mayor grado de satisfacción por los servicios de agua potable y de alcantarillado, ya que se podrán corregir los problemas actuales en su abastecimiento.*

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Catacora, V. (2017), en su tesis de doctorado para optar el grado de Doctoris Scientiae en Administración de la Universidad Nacional del Altiplano. En la presente investigación titulado: “Evaluación del impacto del proyecto: Fortalecimiento de capacidades en el engorde de vacunos de las comunidades del lago del distrito de Acora 2009 – 2016”. El objetivo del Proyecto fue mejorar los niveles de vida de los productores de carne de la zona del lago del distrito de Acora. La evaluación del impacto observa los generados por el proyecto a través del efecto del ingreso de los productores y las causas que influyeron en mayor medida en la productividad de carne de vacuno. Para dicha evaluación se ha recurrido al uso de metodologías de impacto como el Pre-post, diferencias simples y regresión. La evaluación indica que el proyecto ha sido beneficioso para la población de los productores de carne de la zona del lago del distrito de Acora,

los productores han incrementado sus ingresos en 79 % respecto al contrafactual, así mismo la productividad de carne se ha incrementado en 70 % respecto al contrafactual. El impacto del Proyecto ha sido positivo por cuanto pese a los elementos observables se aprecia aspectos no observables que han significado mejorar el nivel de vida de la población de la zona del lago del Distrito de Acora.

Maquera, R. (2009), en su tesis de maestría para optar el grado de _ en la Universidad Nacional del Altiplano. Titulada: “*Análisis de la descentralización de los programas sociales en Ilave, con énfasis en los comedores populares*”. El objetivo final de la presente investigación, es analizar el proceso de descentralización y transferencia de los programas sociales (programas alimentarios: Comedores populares), de lucha contra la pobreza a Gobiernos Locales que se inicia en Ilave en el año del 2004. De acuerdo a lo estipulado por la Ley de Bases de la Descentralización. La oferta de programas propuesta por los sectores y la demanda de los mismos por parte de los Gobiernos Locales, son los componentes centrales que deben guiar este proceso y que se traducen anualmente en el diseño de planes de transferencia. La normativa y supervisión de la transferencia de programas es competencia del Consejo Nacional de Descentralización (CND), ente que asume la dirección de la descentralización. En este contexto, además, tiene una participación central el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), en cuanto a la asignación presupuestal y entrega de recursos a los Gobiernos Locales para la ejecución de los programas transferidos (Comedores Populares). En la presente investigación, se ha desarrollado bajo el enfoque Social de las Políticas Públicas que genera un estado, a partir de ahí fotografiar la realidad, para ello se utilizó el diseño no experimental cuantitativo que describe la incidencia de descentralización en los programas sociales.

Cacsire, Z. (2012), en su tesis de maestría para optar el grado de Maestro en Contabilidad y Administración en la Universidad Nacional del Altiplano. En la presente investigación titulada: “Efectos del proceso de Descentralización Administrativa y Presupuestal en la Gestión de las Direcciones Regionales del Gobierno Regional Puno – Caso DIRCETUR.” El trabajo tiene por finalidad analizar la importancia del proceso de descentralización como política permanente de Estado, aspecto relevante que vive

actualmente el país, cuyo proceso se inició con las etapas de acreditación, certificación, procesos de transferencia de funciones y de competencias en el ámbito de la Región Puno y en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, como ente involucrado en dicho proceso. La descentralización comprende varias dimensiones, las cuales han sido analizadas en forma cualitativa y cuantitativa durante los periodos 2004, 2005, 2006 y 2007. Los métodos de investigación utilizados fueron el Método Deductivo y Descriptivo que ha permitido caracterizar el proceso de descentralización administrativa y presupuestaria en la gestión institucional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo- DIRCETUR del Gobierno Regional de Puno. El estudio permitió generar conclusiones y recomendaciones, resultado de la investigación realizada; para la validación de las hipótesis planteadas, se consideró a las cuatro dimensiones (Demarcación y Ordenamiento Territorial, Transferencia de Responsabilidades, Adecuación de Sistemas Administrativos, Fortalecimiento Institucional), que fueron analizadas en el proceso de Descentralización Administrativa, cuyos resultados sobre la transferencia de funciones nos indica que este proceso se encuentra en implementación y tiene una incidencia deficiente en la Gestión Institucional; de igual forma la Descentralización Presupuestaria que comprende (Transferencia Fiscal y Económica), también se encuentra en proceso de implementación y tiene una incidencia deficiente en la gestión Institucional, reflejado en los indicadores de gestión, donde la mayoría de dichos indicadores de eficacia y eficiencia (PIA - PIM), cuantitativamente resultaron ser deficientes. Considerando que los procesos y actividades que realiza la entidad se dan a través del cumplimiento de 35 funciones y 02 competencias transferidas; las mismas que como parte del proceso de Descentralización y Modernización del Estado serán evaluadas periódicamente por los niveles jerárquicos correspondientes MINCETUR, PCM (Indicadores de Gestión) y el MEF (indicadores de eficacia y eficiencia). Finalmente, como aporte de la investigación se ha propuesto acciones de fortalecimiento en relación a las deficiencias presentadas en cada dimensión motivo de estudio. Aspectos que contribuirían al mejoramiento continuo de la Gestión Institucional en la DIRCETUR y del Gobierno Regional de Puno.

García, H. y García, N. (2020), en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Estratégica Empresarial de la Universidad Peruana de Ciencias e

Informática, titulada: “*Calidad de servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Asistencia Técnica de la CONECTAMEF en el año 2019*”, con el objetivo de establecer en qué nivel la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019, con un enfoque cuantitativo, científico no experimental y con diseño descriptivo y correlacional. Concluye que (pág. 62):

- *Se concluye que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es significativa al encontrar Rho de Spearman ($\rho = 0.929$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que, si mejoran la calidad de servicio en el CONECTAMEF, mejorar en igual medida la satisfacción de sus usuarios.*
- *Se concluye que la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario es significativa al encontrar Rho de Spearman ($\rho = 0.663$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que si mejoran la fiabilidad del servicio que brindan en el CONECTAMEF, mejorar en igual medida la satisfacción de sus usuarios*
- *Se concluye que la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario es significativa al encontrar Rho de Spearman ($\rho = 0.781$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que, si mejoran la capacidad de respuesta de su servicio en el CONECTAMEF, mejorar en igual medida la satisfacción de sus usuarios.*
- *Se concluye que la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario es significativa al encontrar Rho de Spearman ($\rho = 0.782$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que, si mejoran la empatía de los técnicos en el CONECTAMEF, mejorar en igual medida la satisfacción de sus usuarios.*

Quiroz, E. (2020), en su tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima, titulada: “*Propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos para la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado*”, bajo un tipo de investigación aplicada, diseño de investigación no experimental transversal con el objetivo general de determinar como la propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado. Concluye que la aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado. La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de tiempos de trámite de los procesos en un promedio de 24.72

%. La aplicación de un modelo de gestión por procesos influye en la reducción de la cantidad de actividades en los procesos en un promedio de 42.51.

Barrientos, J. (2018), en su tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad César Vallejo de Lima, titulada: “*Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018*”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. La metodología que se aplicó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional. La población fue de 60, la técnica usada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. La conclusión general de la investigación con respecto a las variables fue que la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018 ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta). Es decir, que, a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

Huamaní, M. (2019), en su tesis para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Gerencia de la Universidad Ricardo Palma; titulada: “*Plan de Capacitación para elevar el Nivel de Desempeño en los Colaboradores del Área de Mantenimiento en la Empresa TEPSA S.A.C. San Luis- Lima (2018)*”, Esta investigación es de tipo aplicada, descriptiva, no experimental, diseño deductivo, que parte de lo general a lo específico. Con el objetivo de implementar un plan de capacitación, para elevar el nivel de desempeño en los colaboradores del área de mantenimiento en la empresa TEPSA S.A.C. San Luis-Lima (2018), en la que concluye que:

- *El plan de capacitación de las 5 semanas de 5 horas por sesión semanal es el adecuado dado los entrevistados manifestaron que usan adecuadamente los repuestos y suministros, el cual implica una disminución de accidentes durante la ruta.*

(...)

- *Conforme se realizan actividades relacionadas con el programa de capacitación de los colaboradores de la empresa de transporte interprovincial, entre ellos la participación de los colaboradores en un programa de capacitación de 5 semanas por 5 horas por sesión (p1), es el tiempo suficiente para la adquisición de las destrezas que requiere el área de mantenimiento(p3), podemos lograr que en las reparaciones de los vehículos se haga un uso apropiado de repuestos y suministros(p4) y que ha traído como consecuencia una disminución de los accidentes en ruta (p11), podemos decir que el desempeño de los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa de transporte interprovincial está asociado con el plan de capacitación.*

Hidalgo S., Narváez C., Sánchez J. y Zavala F. (2019), en su tesis para optar el título de Maestro en Finanzas y Derecho Corporativo de la Universidad ESAN, titulada: *“Reconstruyendo las Obras por Impuestos: Propuesta de mejora del sistema de obras por impuestos a fin de impulsar la ejecución de proyectos bajo esta modalidad”*. La metodología usada es de tipo cualitativa, y tiene diferentes diseños, tales como: Estudios de caso, teoría fundamentada, teoría sistemática, fenomenológicos, narrativos-biográficos, investigación-acción participativa y etnográficos. Los autores tienen como objetivo proponer mejoras al sistema actual de Obras por Impuestos (OxI), a fin de lograr un incremento cualitativo y cuantitativo en la ejecución de obras a través de dicho sistema. Para ello, en primer lugar, se analizó la Ley N° 29230 “Ley que Impulsa la Inversión Pública Regional y Local con Participación del Sector Privado”, conocida hoy en día como “Ley de Obras por Impuestos” o “Ley OxI”, así como su respectivo Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 036-2017-EF modificado por el Decreto Supremo N° 212-2018, cuyo Texto Único Ordenado ha sido aprobado por el Decreto Supremo N° 295-2018, a efectos de poder determinar los principales inconvenientes que ha presentado este mecanismo en su ejecución, y en segundo lugar, se revisó la información de Obras ejecutadas bajo este mecanismo, dado que si bien desde su promulgación en el 2008, fue considerada una ley novedosa y pionera en la región, hoy a 10 años de su creación, según la información revisada y analizada, se pudo llegar a la conclusión que no es un mecanismo que haya sido acogido por muchas empresas ni utilizado por todas las entidades públicas (sean Gobiernos Regionales, Locales, Ministerios y Universidades), a los que la presente norma les alcanza. Y como resultado de las falencias encontradas en

la aplicación de este mecanismo, así como del desarrollo de entrevistas a representantes del Gobierno Regional de Tacna, la Municipalidad Distrital de Ite, Tacna y la Municipalidad Distrital de Andrés Avelino Cáceres, Ayacucho, y las entrevistas realizadas a distintos funcionarios públicos y privados, es que se ha podido obtener diversos puntos de apreciación que han permitido identificar los puntos de quiebre del sistema OXI y a partir de ello las propuestas de mejora, las cuales se considera que podrían coadyuvar a que este mecanismo sea más difundido y utilizado no solo por el Gobierno Nacional, sino también por los Gobiernos Regionales, Locales y Universidades, dado que este mecanismo debe ser utilizado y aprovechado por el Gobierno -principalmente- como una herramienta que contribuya directamente a reducir la brecha de infraestructura del país, aprovechando la visión de la Empresa Privada de ser reconocida y aceptada por la comunidad como una empresa socialmente responsable, así como de su expertis en la ejecución de proyectos y de la disponibilidad de efectivo para la financiación y ejecución de proyectos OXI, y con ello cumplir el objetivo por el cual fue promulgada la ley que dio origen a este sistema: “Impulsar la ejecución de proyectos de inversión pública de impacto regional y local, con la participación del sector privado, mediante la suscripción de convenios con los gobiernos regionales y/o locales”, según cita el Artículo 1 de la Ley en cuestión.

3.1.3. Antecedentes Locales

Gutiérrez F. (2018), en su tesis titulada: “*Centro de servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas y calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno 2017*”, para optar el grado académico de: Doctoris Scientiae en Contabilidad y Administración, de la Universidad Nacional del Altiplano, Escuela de Posgrado, Doctorado en Contabilidad y Administración; el objetivo principal es determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las municipalidades de la región Puno, periodo 2017. El tipo de investigación es no experimental con un diseño de investigación transeccional de análisis correlacional, la población estuvo conformada por las 96 municipalidades distritales de la región de Puno y la muestra se conforma por la totalidad de ellas. Para determinar el nivel de

cumplimiento de los servicios del CONECTAMEF se utilizó el análisis documental y para conocer la incidencia en la calidad del gasto público, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Al realizar la prueba estadística Chi-Cuadrado “x²”, el resultado fue: 0.001, demostrando que, si existe relación entre las variables, y según coeficiente de Cramer, esta es de un 83.7 %; concluyendo que existe una incidencia significativa entre el cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF y la calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno.

Carpio, Y. (2020), en su tesis para optar el título de Doctora en Ciencias Contables y Financieras, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann en la Facultad de Ciencias Empresariales titulada: “*Control de la Ejecución Presupuestal y su Influencia del Gasto Público en la Municipalidad Distrital de Los Palos – Yarada, Tacna, periodo 2016 – 2018*”; en la que tuvo como objetivo general, determinar de qué manera el control de la ejecución presupuestal influye en la eficiencia del gasto público en la municipalidad distrital de Los Palos – Yarada, Tacna, Periodo 2016 – 2018. El alcance teórico del estudio realizado comprende la revisión doctrinaria, teórica y empírica de la ejecución presupuestal y del gasto público, para una entidad estatal y para un horizonte temporal de 2016 a 2018. Asimismo, se tuvo limitaciones teóricas debido a que no se encontró modelos o teorías del control. Concluyendo en que el control de la ejecución presupuestal influye significativamente en la eficiencia del gasto público en la municipalidad distrital de Los Palos – Yarada, Tacna, Periodo 2016-2018, según la prueba del coeficiente de correlación (Rho de Spearman 0,918 y p valor 0,001), que se interpreta como correlación positiva muy alta.

Calizaya, S. (2019), en su tesis para optar el grado académico de Economista de la Universidad Privada de Tacna, titulada “*La Gestión Pública y su Relación con el Valor Público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio Exterior, 2018.*”, como objetivo determinar la relación entre la Gestión pública y el valor público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio Exterior, 2018. La metodología que se utilizó es un diseño correlacional – no experimental, debido a que tiene el propósito de determinar el nivel de relación entre las variables: “Gestión pública” y “valor público”, así como dos cuestionarios estructurados, aplicado a los pequeños empresarios exportadores de Tacna.

Los resultados obtenidos de la perspectiva de los empresarios respecto a la gestión pública alcanzaron un nivel moderado. Asimismo, se determina un nivel regular de valor público respecto al área que lo gestiona. Se determinó los valores Alpha de Cronbach de las variables gestión pública y valor público, con un nivel de 0.973 y 0.984 respectivamente, aceptando la confiabilidad de ambas variables. Se concluyó que la gestión pública y el valor público se relacionan significativamente frente a la perspectiva de los pequeños empresarios exportadores de Tacna, con un nivel de confianza del 92 %.

2.2 BASES TEÓRICAS

3.2.1 Servicios CONECTAMEF

El CONECTAMEF es el Centro de Servicios de Atención al Usuario que brinda los servicios de mesa de partes, atención de consultas, capacitación y asistencia técnica a funcionarios de los Gobiernos Regionales y Locales, así como a Organismos Públicos y Entidades de Tratamiento Empresarial. Su gestión y administración integral se encuentra a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas. (...) Están conformados por equipos multidisciplinarios que ofrecen una atención personalizada, directa y de fácil acceso de los servicios de competencia exclusiva del MEF, a través de una comunicación efectiva y permanente con sus usuarios.

El MEF tiene como 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, accesibles y eficientes, 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” y como 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” como indica en su página oficial.

De acuerdo a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 139-2020-PCM que establece una cuarentena focalizada en algunos departamentos y provincias del país como medida de prevención frente al COVID-19, se informa a la ciudadanía que se suspende la atención presencial en los CONECTAMEF de las siguientes localidades: Áncash (Huaraz y Santa), Apurímac (Abancay y Andahuaylas), Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lima (Huacho), Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Puno, San Martín (Moyobamba y Tarapoto) y Tacna. Esto a fin de salvaguardar la salud y el bienestar de nuestros servidores y usuarios. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

A través del Decreto de Urgencia No.029-2020, dictan medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana. Entre sus disposiciones: (i) Creación del Fondo de Apoyo Empresarial para MYPES, (ii). Los beneficiarios del Fondo que tendrán líneas de crédito hasta por S/90 000, serán las MYPES que desarrollen actividades de producción, turismo, comercio y servicios conexos a estos sectores. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

Mediante CONECTAMEF los Gobiernos Regionales y Locales, Durante el aislamiento social, podrán buscar orientación vía telefónica y virtual. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

Especialistas del Centro de Servicios de Atención al Usuario CONECTAMEF – Tacna, se reunieron la tarde del miércoles con funcionarios del municipio de Gregorio Albarracín para dar a conocer alcances normativos y modificaciones en los temas de presupuesto público, contabilidad, inversión, tesoro y endeudamiento público con la finalidad de que la municipalidad tenga una gestión eficiente. El coordinador del CONECTAMEF-Tacna, Eloy Arce Gonzalo, informó que “la municipalidad ha cumplido con la recaudación de ingresos planificados y el gasto no financiero de acuerdo al informe multianual de gestión fiscal 2016-2018”.

“Al mes de noviembre del 2015 se tuvo una recaudación del 105.4 % que representa un importe total de 57 millones 29 mil 500 soles”, detalló Arce. Asimismo, el especialista en inversión pública, Luis Colque, manifestó que la comuna albarracina está cumpliendo

con el plan de incentivos, pero el reto para el 2016 es la calidad de la inversión para cubrir necesidades insatisfechas y conformar el comité local de inversiones en el distrito, lo cual ayudaría a mejorar la calidad de la inversión y solucionar los cuellos de botella en la ejecución de proyectos, aseveró Colque.

3.2.1.1 Administración financiera

Con cargo a dar cuenta al Congreso de la República; ha dado el Decreto Legislativo 1436 (2018), en donde indica que es la provisión de bienes y servicios públicos, por parte de entidades públicas financiadas por el Presupuesto del Sector Público, o por parte de empresas públicas y otras formas de organización que administran recursos públicos, en el marco de los principios de Sostenibilidad Fiscal y Responsabilidad Fiscal. La Administración Financiera del Sector Público Es la gestión de los derechos y obligaciones económicas financieras de titularidad del Estado, mediante la aplicación de reglas, principios y procedimientos, por los que se rigen sus componentes. Incorpora los siguientes lineamientos generales para su gestión eficiente: La programación multianual de los recursos públicos alineada con la política fiscal, el logro de resultados prioritarios y el desempeño institucional, en consistencia con las políticas públicas, a través de los Sistemas Nacionales de Presupuesto Público, de Tesorería, de Endeudamiento Público, de Programación Multianual y Gestión de Inversiones y de Abastecimiento, así como de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos. La evaluación ex ante, evaluación intermedia y evaluación ex post de las inversiones, a través del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. La gestión integrada de activos y pasivos financieros, y gestión de riesgos fiscales, a través de los Sistemas Nacionales de Tesorería y de Endeudamiento Público. La contabilidad de todas las transacciones económicas, financieras y patrimoniales del sector público, a través del Sistema Nacional de Contabilidad. La gestión de bienes y servicios del Sector Público, y su trazabilidad para la presupuestación, gestión y funcionamiento de las entidades públicas, empresas públicas y otras organizaciones que administran recursos públicos, a través del Sistema Nacional de Abastecimiento. La gestión de los ingresos correspondientes a los recursos humanos del Sector Público, alineada con los principios de Sostenibilidad Fiscal y Responsabilidad Fiscal, a través de la Dirección General de

Gestión Fiscal de los Recursos Humanos. Los entes rectores de los respectivos sistemas administrativos y la Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos del Ministerio de Economía y Finanzas evalúan y aprueban la ejecución de lineamientos adicionales, a fin de fortalecer la articulación de la Administración Financiera del Sector Público. (Congreso de la República, 2018)

3.2.1.2 Provisión contable

El Decreto Legislativo 1436, indica que el Sistema Nacional de Contabilidad, cuya rectoría la ejerce la Dirección General de Contabilidad Pública, es el conjunto de principios, procesos, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se ejecuta y evalúa el registro contable de los hechos económicos, financieros y patrimoniales del Sector Público, en armonía con la normativa contable internacional vigente. El Sistema Nacional de Contabilidad tiene por finalidad regular la elaboración de los estados financieros de las entidades públicas, sin excepción, así como su integración y consolidación en la Cuenta General de la República, por niveles de gobierno, empresas públicas y la seguridad social. (Congreso de la República, 2018)

La provisión contable se produce en la fase devengado del sistema SIAF RP, Cada vez que se produce una transformación económica se devenga una transacción que requiere ser incorporada para su presentación en estados financieros. Las transformaciones pueden ser financieras, de producción, comerciales, de asistencia, necesarias para efectuar la función del estado. De esta manera, el devengo contable se produce cuando cambia la naturaleza o el volumen de los recursos. Además, el devengo puede ser de acto único, como el consumo que se reconoce con la entrega de útiles escolares a los estudiantes, o el uso de vacunas en una campaña de prevención de salud. También puede ser de actos sucesivos como el devengo de los intereses en el endeudamiento público. Por lo tanto, el devengo tiene que ver con la oportunidad del reconocimiento de la transformación. Desde otra perspectiva, el devengo se produce por el intercambio o entrega y por la tenencia de activos. Los intercambios o entregas corresponden a hechos, mientras que el devengo en la tenencia, se reconoce sobre la base de estimaciones de valor. Los hechos generalmente tienen un costo asociado cercano en

el tiempo a un movimiento de efectivo, mientras que las estimaciones pueden distanciarse de la oportunidad de entrada o salida de efectivo. (Congreso de la República, 2018)

Es el acto que consiste en reconocer medir y registrar los hechos de una transacción, de acuerdo a su naturaleza de forma oportuna, en las cuentas del plan contable que corresponda, sustentado con la respectiva sustentación física o electrónica en las entidades del sector público, el registro contable se realiza siguiendo las normas y procedimientos contables emitidos por la dirección general de Contabilidad Pública, en el registro sistemático de la totalidad de los hechos económicos, los responsables del registro no pueden dejar de reconocer, medir, registrar, procesar y presentar la información contable por insuficiencia o inexistencia de la legislación o del ordenamiento administrativo, según corresponda. El registro contable de las entidades del Sector Público, según corresponda, se efectúa en el Sistema Integrado de Administración Financiera de los Recursos Públicos (SIAF-RP). La Dirección General de Contabilidad Pública tiene bajo su responsabilidad, la elaboración y actualización permanente de la Tabla de Operaciones o Tabla de Eventos. Las entidades del Sector Público efectúan la integración de los estados financieros y presupuestarios de su ámbito de competencia funcional, para su presentación periódica, aplicando las normas y procedimientos contables establecidos por la Dirección General de Contabilidad Pública. (Congreso de la República, 2018)

3.2.1.3 Presentación de información

Las entidades del Sector Público efectúan la integración de los estados financieros y presupuestarios de su ámbito de competencia funcional para su presentación periódica, aplicando las normas y procedimientos contables establecidos por la Dirección General de Contabilidad Pública. (Congreso de la República, 2018)

El Proceso de Gestión de Recursos Públicos tiene por finalidad apoyar la gestión de las actividades económicas del Sector Público con los principios de Sostenibilidad Fiscal y Responsabilidad Fiscal. El Proceso de Gestión de Recursos Públicos se desarrolla conforme a lo siguiente: 1. Ejecución Presupuestaria: Se encuentra a cargo del órgano

rector del Sistema Nacional de Presupuesto Público y se refiere a la ejecución como una fase del proceso presupuestario, de conformidad con los créditos presupuestarios consignados en el Presupuesto Institucional de Apertura y sus respectivas modificaciones.

2. Gestión de Pasivos Financieros del Sector Público: Se encuentra a cargo del órgano rector del Sistema Nacional de Endeudamiento Público, y se refiere al manejo de los Pasivos Financieros del Sector Público, con la finalidad de cubrir los requerimientos de la Planeación Financiera.

3. Gestión de Adquisiciones: Se encuentra a cargo del órgano rector del Sistema Nacional de Abastecimiento, y se refiere a gestionar la obtención de bienes, servicios y obras para el desarrollo de las acciones que permitan cumplir metas de provisión de servicios y logro de resultados, a través de diferentes procedimientos.

4. Gestión de Ingresos de Personal: Se encuentra a cargo de la Dirección General de Gestión Fiscal de los Recursos Humanos, y se refiere a la verificación del cumplimiento de las normas que regulan el registro en el Aplicativo Informático de la Planilla Única de Pago del Sector Público, su actualización, así como la consistencia de la ejecución del gasto con la información registrada en dicho Aplicativo Informático.

5. Gestión de Inversión Pública: Se encuentra a cargo del órgano rector del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, y se refiere a cautelar que las inversiones que se ejecuten efectivamente al cierre de brechas de infraestructura.

6. Administración de Bienes: Se encuentra a cargo del órgano rector del Sistema Nacional de Abastecimiento, y se refiere a la gestión relacionada con el uso, custodia, preservación, asignación, mantenimiento y disposición final de bienes, en lo que corresponda.

7. Gestión de Tesorería: Se encuentra a cargo del órgano rector del Sistema Nacional de Tesorería, y se refiere al manejo eficiente de los Fondos Públicos a través de la gestión de ingresos, de liquidez, y de pagos, sobre la base de un flujo de caja.

8. Gestión Integral de Activos y Pasivos Financieros del Sector Público No Financiero: Se encuentra a cargo del órgano rector del Sistema Nacional de Tesorería y se refiere al manejo integrado de los Activos y Pasivos Financieros del Sector Público No Financiero, con la finalidad de dar sostenibilidad financiera a la ejecución de actividades económicas en línea con la disponibilidad de los Fondos Públicos.

9. Gestión de Riesgos Fiscales: Se encuentra a cargo del órgano rector del Sistema Nacional de Tesorería, y se refiere a identificar, medir, mitigar y monitorear las desviaciones de las variables fiscales que impactan en la sostenibilidad fiscal y responsabilidad fiscal. (Congreso de la República, 2018)

3.2.2 Calidad del Gasto Público

Los gastos públicos 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. (Congreso de la República, 2022)

López J. (2019), en su publicación sobre el gasto público, indica que el sector público pretende conseguir unos fines y para conseguirlos se sirve, en muchas ocasiones, del gasto público. Decimos en muchas ocasiones, ya que existe casos en que un aumento del gasto no permite conseguir determinados fines. Aunque es cierto que, en la mayoría de casos, ayuda a conseguirlos.

Entre los principales objetivos del gasto público se encuentran:

- Distribuir la riqueza
- Mejorar el acceso a la salud de los ciudadanos
- Asegurar la justicia
- Mejorar el empleo
- Fomentar el crecimiento económico
- Salvaguardar el medio ambiente
- Permitir el acceso a la educación
- Garantizar una vida digna
- Fuerzas armadas

Podríamos añadir muchos más, aunque los anteriores son un fiel reflejo de lo que suelen intentar los Estados. Claro que no siempre es así. Por ejemplo, la inversión en educación, sanidad o servicios públicos en general dependerá de cada país.

El sector público como agente económico, tiene diferentes objetivos y funciones. Entre ellos, se encuentran objetivos como reducir la desigualdad, redistribuir la riqueza o satisfacer diferentes necesidades a los ciudadanos de un país. En este sentido, el gasto público es el dinero que gasta el sector público en llevar a cabo una serie de actividades.

3.2.2.1. Gasto Corriente

En ellos se encuentra aquella cantidad de dinero destinada a las operaciones más básicas del Estado. Por ejemplo, gastos en salarios del funcionariado o en la prestación de determinados servicios públicos. (López, 2019)

Los gastos corrientes no financieros comprenden los gastos en remuneraciones (equivalente al gasto por Personal y Obligaciones neto de las Cargas Sociales), la compra de bienes y servicios (incluye la información reportada por el SIAF RP). (López, 2019)

Gastos que corresponden a egresos de naturaleza periódica destinados a la adquisición y contratación de bienes y servicios, así como a la transferencia de recursos a otras entidades del sector público y/o al sector privado. Se clasifican de acuerdo a las siguientes partidas: (López, 2019)

- **Remuneraciones:** Gasto en sueldos y salarios incurridos por los diversos pliegos del gobierno central. Incluye la bonificación por escolaridad y los aguinaldos por Fiestas Patrias y Navidad, las asignaciones por refrigerio y movilidad y cualquier otra bonificación otorgada a los trabajadores.
- **Bienes y servicios:** Gastos efectuados por la adquisición de bienes con vida útil menor a un año, el alquiler de servicios por todos los pliegos del gobierno central, los gastos destinados a la seguridad nacional y el mantenimiento de carreteras.
- **Transferencias corrientes:** Gasto en pensiones (incluye tanto las del gobierno central como las transferencias a la Oficina de Normalización Previsional - ONP), los montos transferidos al resto del sector público, en particular a los gobiernos locales a través del Fondo de Compensación Municipal y del Programa del Vaso de Leche, los aportes del gobierno central al Seguro Social de Salud (EsSalud) en su carácter de empleador, así como otros gastos corrientes de todas las entidades consideradas dentro del gobierno central.

Todos los gastos destinados al mantenimiento u operación de los Servicios que presta el Estado; estando comprendidas en dicho concepto las siguientes partidas: “2.1

Personal y Obligaciones Sociales”, “2.2 Pensiones y Otras Prestaciones Sociales”, “2.3 Bienes y Servicios”, “2.4.1 Donaciones y Transferencias Corrientes”, “2.5.1 Subsidios”, “2.5.2.1 Transferencias Corrientes a Instituciones sin Fines de Lucro”, “2.5.3 Subvenciones a Personas Naturales”, “2.5.4 Pago de Impuestos, Derechos Administrativos y Multas Gubernamentales” y “2.5.5 Pago de Sentencias Judiciales, Laudos Arbitrales y Similares” (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022).

3.2.2.2. Gasto de Capital

Los gastos de capital se dividen en Formación bruta de capital (gastos realizados en estudios, obras y adquisición de bienes de capital) y otros gastos de capital. En este gasto se encuentra aquel destinado a la obtención de activos (tangibles e intangibles). También se añaden en este punto la compra de inmovilizado para desarrollar las actividades corrientes. Por ejemplo, la compra de trenes. (López, 2019)

Corresponde a aquellos gastos en bienes cuya vida útil es mayor a un año. Hace referencia a los gastos realizados en adquisición, instalación y acondicionamiento de bienes duraderos y transferidos a otras entidades con la finalidad de destinarlos a bienes de capital. Asimismo, se incluye en cuentas fiscales la concesión neta de préstamos. (Banco Central de Reserva del Perú, 2022)

Todos los gastos destinados al aumento de la producción o al incremento inmediato o futuro del patrimonio del Estado; estando comprendidas en dicho concepto las siguientes partidas: “2.4.2 Donaciones y Transferencias de Capital”, “2.5.2.2 Transferencias de Capital a Instituciones sin Fines de Lucro”, “2.6 Adquisición de Activos no Financieros” y “2.7 Adquisición de Activos Financieros”. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022)

3.2.2.3. Servicio de la deuda

Todos los gastos destinados al cumplimiento de las obligaciones originadas por la deuda pública, sea interna o externa; estando comprendidas en dicho concepto la partida “2.8 Servicio de la Deuda Pública”. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022)

Es el conjunto de órganos, normas y procedimientos orientados al logro de una eficiente administración del endeudamiento a plazos mayores de un año de las entidades y organismos del Sector Público; está integrado por la Dirección Nacional del Endeudamiento Público, dependiente del Viceministerio de Hacienda y por las Unidades Ejecutoras las cuales conducen los procesos relacionados con el sistema, a nivel de todas las entidades del Sector Público que administran fondos de las entidades y organismos públicos, las mismas que son responsables de velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos que emita el órgano rector. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2022)

Se rige por los siguientes principios:

1. **Eficiencia y prudencia.** El Endeudamiento Público interno y externo se basa en una estrategia de largo plazo que tiene como objetivo fundamental cubrir parte de los requerimientos de financiamiento del Sector Público a los más bajos costos posibles, sujetos a un grado de riesgo prudente y en concordancia con la capacidad de pago del país.
2. **Responsabilidad fiscal.** El Endeudamiento Público debe contribuir a la estabilidad macroeconómica y a la sostenibilidad de la política fiscal, mediante el establecimiento de reglas y límites a la concertación de operaciones de endeudamiento del Sector Público y una prudente administración de la deuda. El Gobierno Nacional no reconocerá deudas contraídas por los Gobiernos Regionales y Locales, salvo las debidamente avaladas.
3. **Transparencia y credibilidad.** El proceso de Endeudamiento Público debe llevarse a cabo mediante mecanismos previstos en la Ley, que sean transparentes y predecibles.

4. **Capacidad de pago.** El Endeudamiento Público permite obtener financiamiento externo e interno, de acuerdo con la capacidad de pago del Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales, los Gobiernos Locales o de la entidad obligada.
5. **Centralización normativa y descentralización operativa.** El Endeudamiento Público se sujeta a la regla de centralización normativa y descentralización operativa en el Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales.

La Dirección Nacional del Endeudamiento Público es el órgano rector del sistema nacional del endeudamiento público, dicta las normas y establece los procedimientos relacionados con su ámbito y tiene como principales atribuciones las siguientes:

- Conducir la programación, la concertación y el desembolso de las operaciones de Endeudamiento del Gobierno Nacional y de sus avales o garantías;
- Registrar la deuda de las entidades y organismos del Sector Público;
- Atender el servicio de la deuda del Gobierno Nacional;
- Desarrollar la administración de pasivos;
- Actuar como agente financiero único del Gobierno Nacional pudiendo autorizarse la realización de gestiones financieras específicas a otras entidades del Estado mediante resolución ministerial del Ministerio de Economía y Finanzas;
- Emitir títulos representativos de deuda del Estado;

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

2.3.1. Atención oportuna:

Según Caja Costarricense de Seguro Social (2014), citado en Martínez (2018), la atención oportuna es la acción inmediata de personas con adecuado servicio de calidad en productos para satisfacer a los consumidores en cualquier momento de su vida con las necesidades que probablemente pueda tener como instrumento de planificación en el entorno de los individuos que permite asignar funciones de manera que estas sean inmediatas con sabiduría de lo que tiene que hacer.

2.3.2. Calidad de servicio:

Deming citado en Redhead (2015, pág. 23), “señala que es la forma en que un usuario percibe que el uso de un determinado servicio, ha satisfecho sus necesidades y expectativas, surgiendo en el usuario una opinión que califica la utilidad de dicho servicio.” Además, Vergara y Quesada (2011, pág. 109), lo define como “la conformidad entre las propiedades de un servicio, así como de la promoción que se hace de él y la percepción producida en el usuario por la experiencia del servicio real en relación a como el servicio cumple con los datos promocionados y si satisface sus necesidades y expectativas.” Para Gutierrez (2017, p.25) citado en Martinez (2018), “es en el nivel de satisfacción que se produce por el buen trato y relación entre el vendedor y consumidor, en ella se involucran mucho las capacidades de la institución y la aceptación del servicio por parte de los usuarios, todo ello produciendo un desarrollo significativo de la empresa y su fin a captar más clientes y posicionarse correctamente en el mercado. El desarrollo de capacidades de los trabajadores también interviene en la calidad del servicio.”

2.3.3. Cero errores:

Según Alvarado y Rivas (2006), cero errores es la perfección, pero los seres humanos cometen errores, y nada puede ser perfecto mientras que las personas intervengan en una acción, esto ocurre cuando hay falta de conocimientos y la falta de atención muy aparte menciona el autor que nada es concreto todo depende de cada comportamiento de la atención y la comprensión que quiere transmitir esto solo puede

tener una exigencia de parte del encargado hacia los colaboradores planeando lo más importante y tener una adecuada relación humana.

2.3.4. Cumplimiento de compromisos:

Según Lehman (2019, pág. 1), el compromiso es lo que se altera en algo para formar la realidad, es lo que dice de una persona con hombría de nuestras intenciones es el hecho más grande que habla de una persona ya que antes ya dijo algo y se tendría que cumplir con lo prometido es el máximo triunfo de la honradez es la esencia de todas las personas.

2.3.5. Satisfacción del usuario:

Manifiesta que “es el resultado de que tan bien se ha relacionado el cliente con el consumidor, esto se ve reflejado cuando el cliente habla sobre tu empresa y si cumples con lo ofrecido. En sí esto debe ser el objetivo fundamental de toda organización, trabajando mucho en lograr altos niveles de satisfacción en sus clientes y posteriormente fidelizando nuevos provenientes de la competencia” (Gutiérrez, 2017, p.32) citado en (Martínez San Miguel, 2018).

2.3.6. Solución de problemas:

Según Jiménez (2020), solución de problemas es todo aquello que genera un cambio positivo o guía, sea estable o no para poder llevar a cabo la solución de algo hacer cambios a futuro en situaciones alrededor de un problema grande o pequeño enumerando técnicas y las herramientas adecuadas para poder desarrollarlo de forma adecuada analizar la dificultad y ante cualquier posible adversidad darle forma a la solución de problemas en un caso determinado generando cambios positivos.

CAPÍTULO III

MARCO FILOSÓFICO

La base de la presente investigación se sustenta en el paradigma positivista, ya que posee un fundamento de la realidad que se da en un contexto las variables, como: servicios de atención al usuario y la eficiencia del gasto público en las municipalidades de la provincia de Tacna. Es decir, el estudio se encuentra circunscrito en la investigación cuantitativa, que defiende la utilización de métodos cuantitativos, que busca los hechos o causas de los fenómenos sociales que no les pone atención a los estados subjetivos de las personas. La presentación de la metodología configura a dónde se enfoca el paradigma positivista. Epistemológicamente, en la investigación cuantitativa las experiencias objetivas del investigador se incorporan a la misma como valoración de lo objetivo. Se concibe al objeto, conocimiento y método, bajo la hermenéutica como un medio para la comprensión de la verdad mediante la experiencia. Se profundiza fundamentalmente el fenómeno de la comprensión como fundamento de la experiencia del hombre; apartando las reglas cognitivas del método científico (positivismo). Todos los fenómenos que caracterizan a esa realidad del fenómeno del clima motivacional y compromiso organizacional que se da en el contexto de la educación, son objeto de investigación. Lo interesante de este tipo de investigación es que le da importancia al contexto y lo subjetivo, por lo cual ese objeto de investigación no es un ente aislado que se estudia.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Tipo de Investigación

El estudio se identifica como investigación básica, también conocida como investigación pura o teórica. Este tipo de investigación se caracteriza porque se enmarca únicamente en los fundamentos teóricos, sin tomar en cuenta los fines prácticos. Según Baena (2014), la investigación pura “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (p. 11). Su propósito es formular nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos ya existentes, incrementando los saberes científicos. La investigación básica está orientada a descubrir las leyes o principios básicos, así como en profundizar los conceptos de una ciencia, considerándola como el punto de apoyo inicial para el estudio de los fenómenos o hechos. (Escudero Sánchez y Cortez Suárez, 2017, pág. 19)

4.1.2 Diseño de Investigación

El presente estudio dado la naturaleza de las variables materia de la presente investigación, responde a una investigación no experimental, es una investigación descriptiva-correlacional de acuerdo a la finalidad y desarrollo de las variables que consideran en el presente trabajo de investigación.

4.1.3. Tratamiento estadístico

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada con la utilización de paquetes informáticos. Para ello, se utilizaron Microsoft Word y Microsoft Office Excel 2019, en lo que respecta a Microsoft Office Excel 2019: Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió elaborar tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados. Elaboración de

las figuras que se acompañan a las tablas que se elaboraron para describir las variables. Estas figuras permitieron visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis. Las tablas y figuras que fueron elaboradas en Excel, posteriormente fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

Asimismo, se usó del paquete estadístico SPSS, el cual permitió desarrollar la generalización de los resultados. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, ya que es una medida de relación entre las variables.

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

Un aspecto importante es definir con claridad y de modo específico la población objeto de estudio. Para ello se debe tener determinadas las características de los elementos que posibiliten identificar la pertenencia o no de la población objetivo. (Hernandez y otros, 2010)

4.2.1. Población

La población se encuentra conformada por 10 trabajadores del CONECTAMEF de la región de Tacna que se encargan de capacitar, brindar asistencia técnica a las municipalidades que están dentro de la cobertura del CONECTAMEF en la región de Tacna, siendo estas 11 en total.

4.2.2. Muestra

Tener una población bien delimitada posibilitará contar con un listado que incluya todos los elementos que la integren. Ese listado recibe el nombre de marco de muestreo. (Hernandez y otros, 2010)

Se tomará como muestra al 100 % de la población referida a los 10 trabajadores de CONECTAMEF de Tacna.

Tal como muestra el cálculo del tamaño de la muestra la población es igual a la muestra.

$$n = \frac{NZ^2}{4(n-1)e^2 + Z^2}$$

N = Población	10
n = Muestra provisional	9
Z = Nivel de confianza	1,96
E = 0.05 (precisión o margen de error)	0.05

$$n = \frac{10 * (1,96^2)}{4(10-1)0,05^2 + 1,96^2}$$

$$n = \frac{38,416}{3,9316}$$

$$n = 10$$

4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Servicios CONECTAMEF	El CONECTAMEF es el Centro de Servicios de Atención al Usuario que brinda los servicios de 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. 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, accesibles y eficientes, 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, 2020)	Están conformados por equipos multidisciplinarios que ofrecen una atención personalizada, directa y de fácil acceso de los servicios de competencia exclusiva del MEF, a través de una comunicación efectiva y permanente con sus usuarios. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2021)	1. Administración financiera 2. Provisión contable 3. Presentación de Información	Catagórica Ordinal
VARIABLE 2 Calidad del Gasto Publico	La calidad del gasto público abarca aquellos elementos que garantizan un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos, con los objetivos de elevar el potencial de crecimiento de la economía y, en el caso particular de América Latina y el Caribe, de asegurar grados crecientes de equidad distributiva. La medición de la calidad del gasto público debe incorporar la multidimensionalidad de los factores que inciden el logro de los objetivos macroeconómicos y de política fiscal. Los indicadores que reflejan los vínculos entre los aspectos cuantitativos y cualitativos de la política fiscal —indicadores compuestos— se han transformado en una herramienta útil para comparar y analizar cuestiones complejas entre países, al mismo tiempo que facilitan la comunicación de mensajes clave entre los hacedores de política y los ciudadanos. (López, 2019)	El sector público, como agente económico, tiene diferentes objetivos y funciones. Entre ellos, se encuentran objetivos como reducir la desigualdad, redistribuir la riqueza o satisfacer diferentes necesidades a los ciudadanos de un país, o todos los gastos son iguales. Al igual que ocurre en el sector privado, podemos clasificar el gasto en distintos tipos. Los tipos de gasto público son: Gato Corriente, Gasto de Capital, Gasto de Inversión. (López, 2019)	1. Gasto Corriente 2. Gasto de Capital 3. Servicio de la deuda	

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.4.1. Técnicas de recolección de datos

a. Análisis Documental

El análisis documental es un trabajo mediante el cual un proceso intelectual se extrae unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación (Rubio Liniers , 2005).

El análisis documental se realizó con la información de la página web del MEF, a fin de evaluar la Variable 1 “Servicios CONECTAMEF” y Variable 2 “Calidad del Gasto Público”.

b. Encuesta

El presente trabajo de investigación utilizó la técnica de la encuesta que fue dirigida a los servidores del CONECTAMEF de Tacna, quienes proporcionaron información relacionada a las variables que se estudian.

4.4.2. Instrumento de recolección de datos

4.4.2.1. Descripción de los instrumentos de recolección de datos:

a. Ficha de análisis documental

El instrumento aplicado fue la ficha de análisis documental, el cual se aplicó para la medición de las variables a estudiar: “Servicios CONECTAMEF” y “Calidad del Gasto Público”, dicho instrumento de medición fue aplicado a los trabajadores de las diferentes áreas administrativas involucradas de las 11 municipalidades de la provincia de Tacna del periodo 2020.

b. 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.

4.4.2.2. Confiabilidad y Validez del Instrumento

a. Confiabilidad del Instrumento

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario, se trabajó con el total de las encuestas, luego se estimó el método de consistencia interna a través del Alfa de Cronbach.

b. Validez del Instrumento

La validez del contenido del instrumento se efectuó utilizando el procedimiento de criterio de expertos calificados (3 expertos) que determinaron la adecuación muestral de los ítems del instrumento.

4.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizaron:

El soporte informático SPSS 22.0 para Windows paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2019, aplicación de Microsoft Office que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitaron el ordenamiento de datos.

En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2019:

Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntan al informe. Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En el mes de enero se obtuvieron todos los permisos exigidos para tales fines. Luego se procedió a buscar expertos en la materia para la validación de cuestionario por expertos. Esta documentación nombrada se adjunta en los anexos de la presente tesis como evidencia de lo actuado. Después de la pandemia, se acudió al asesor, el cual verificó el cuestionario realizando ajustes, toda esta actividad se realizó remotamente, a través del correo electrónico. Asimismo, se recopiló información del portal de transparencia del MEF.

5.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la recolección de los datos, primeramente, se procedió a confeccionar un instrumento-cuestionario para evaluar la fiabilidad de los ítems a través del método de alfa Cronbach, obteniendo el siguiente resultado:

5.2.1 Alpha De Cronbach

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	10	100,0

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

Tabla 3*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	24

En el caso de la confiabilidad se usó el método Alfa Cronbach, obteniéndose el valor de 0,852 tal como lo señala el cuadro exportado. El referido valor se considera aceptable estadísticamente por la tendencia de la aproximación a la unidad.

A continuación, se procede a presentar los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante la técnica e instrumento de estudio en datos cuantitativos, las que mediante tablas estadísticas figuras de acuerdo a las hipótesis de trabajo.

5.2.2 Prueba de normalidad

Tabla 4*Estadísticas de fiabilidad – prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
HGVI (agrupado)	0,245	10	0,091	0,820	10	0,025
HGV2 (agrupado)	0,433	10	0,000	0,594	10	0,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Los grados de libertad son 10 (trabajadores), por lo tanto, se utilizará la prueba de Shapiro-Wilk y se descarta Kolmogorov. El P-VALOR (0.025 y 0,000) es menor a al nivel de significancia 0,05 por lo tanto los datos no son normales. Al no ser normales se utiliza el método estadístico Rho de Spearman.

5.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.3. Encuesta

5.3.1. Servicios CONECTAMEF

5.3.1.1. Administración financiera

Tabla 5

Se efectúa la provisión de bienes y servicios por las municipalidades adecuadamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	3	30
Algunas veces	4	40
Casi siempre	2	20
Total	10	100

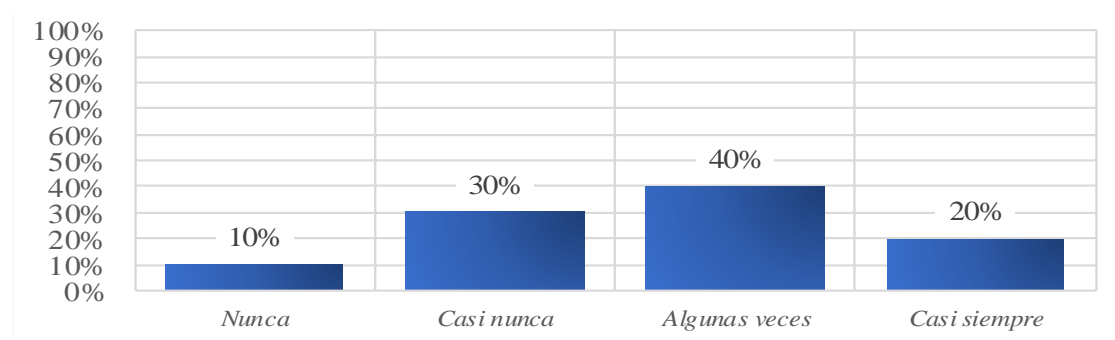
Fuente: Encuesta

Interpretación:

Respecto a si se efectúa la provisión de bienes y servicios por las municipalidades adecuadamente. El 40 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca, el 20 % indica que casi siempre y el 10 % manifiesta que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se efectúa la provisión de bienes y servicios por las municipalidades adecuadamente.

Figura 1

Se efectúa la provisión de bienes y servicios por las municipalidades adecuadamente



Fuente: Encuesta

Tabla 6

Considera que se aplica las reglas principios y procedimientos por parte de las municipalidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20
Casi nunca	4	40
Algunas veces	3	30
Casi siempre	1	10
Total	10	100

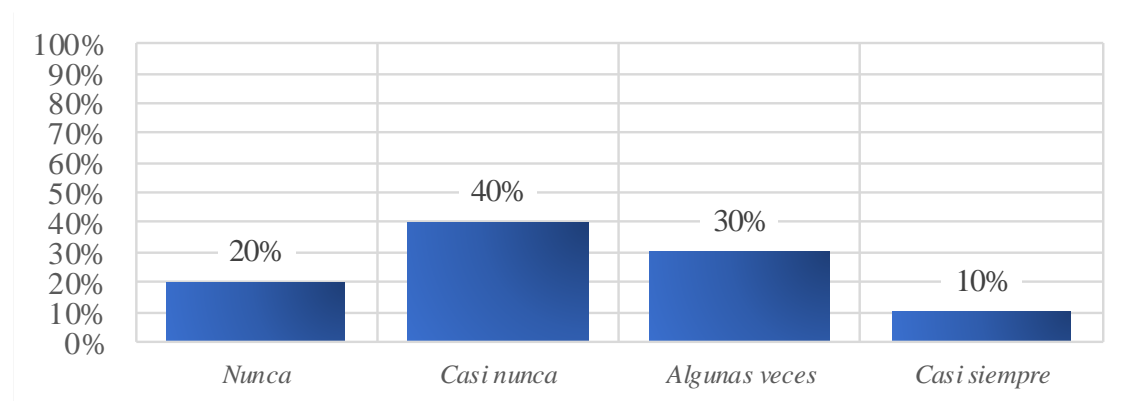
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que respecta a si considera que se aplica las reglas principios y procedimientos por parte de las municipalidades. El 40 % menciona que casi nunca, el 30 % indica que algunas veces, el 20 % indica que nunca y el 10 % manifiesta que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se considera que se aplica las reglas principios y procedimientos por parte de las municipalidades.

Figura 2

Considera que se aplica las reglas principios y procedimientos por parte de las municipalidades



Fuente: Encuesta

Tabla 7

Los recursos humanos están alineados a los principios de sostenibilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	5	50
Algunas veces	4	40
Total	10	100

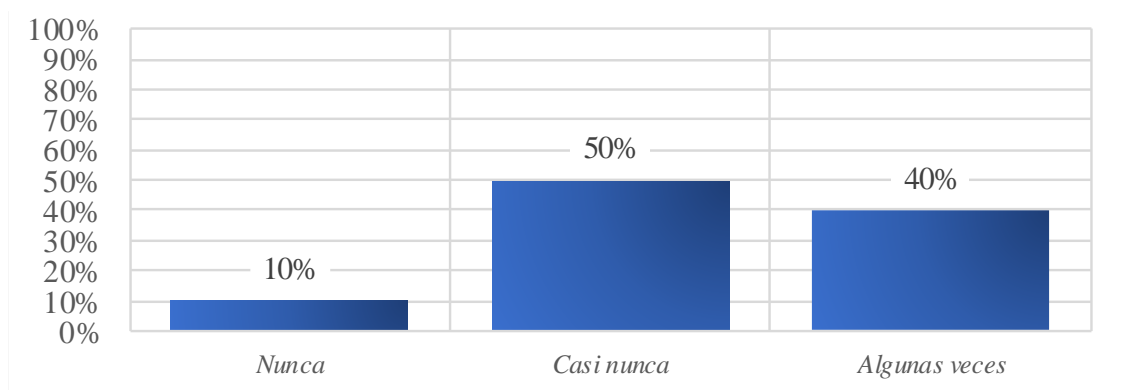
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que se refiere a si los recursos humanos están alineados a los principios de sostenibilidad. El 50 % menciona que casi nunca, el 40 % indica que algunas veces, el 10 % indica que nunca, el 0 % manifiesta que casi siempre y el 0 % menciona que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca los recursos humanos están alineados a los principios de sostenibilidad.

Figura 3

Los recursos humanos están alineados a los principios de sostenibilidad



Fuente: Encuesta

Tabla 8

Se evalúa la gestión integrada de activos y pasivos financieros de la municipalidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	2	20
Algunas veces	4	40
Casi siempre	3	30
Total	10	100

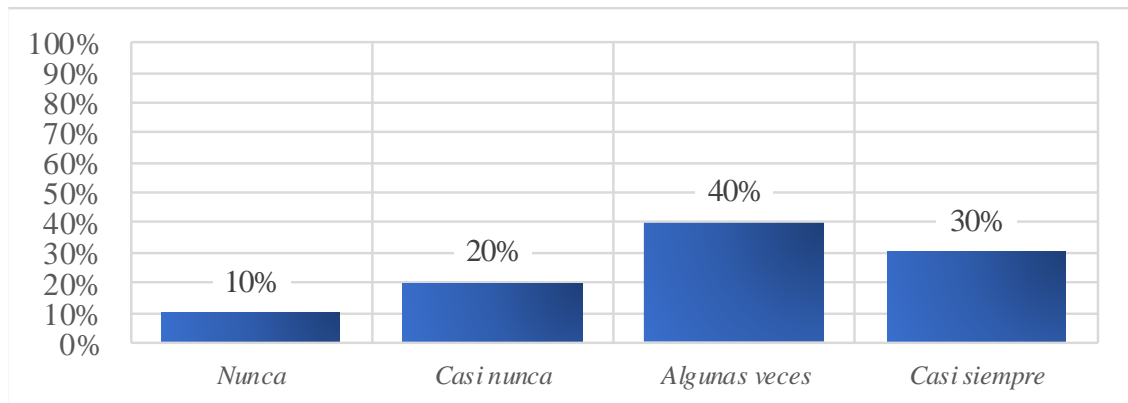
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que respecta a si se evalúa la gestión integrada de activos y pasivos financieros de la municipalidad. El 40 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi siempre, el 20 % indica que casi nunca, el 10 % manifiesta que nunca y el 0 % menciona que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se evalúa la gestión integrada de activos y pasivos financieros de la municipalidad.

Figura 4

Se evalúa la gestión integrada de activos y pasivos financieros de la municipalidad



Fuente: Encuesta

5.3.1.1.1. Provisión contable

Tabla 9

Las municipalidades evalúan el registro de hechos económicos, financieros y patrimoniales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	30
Algunas veces	6	60
Casi siempre	1	10
Total	10	100

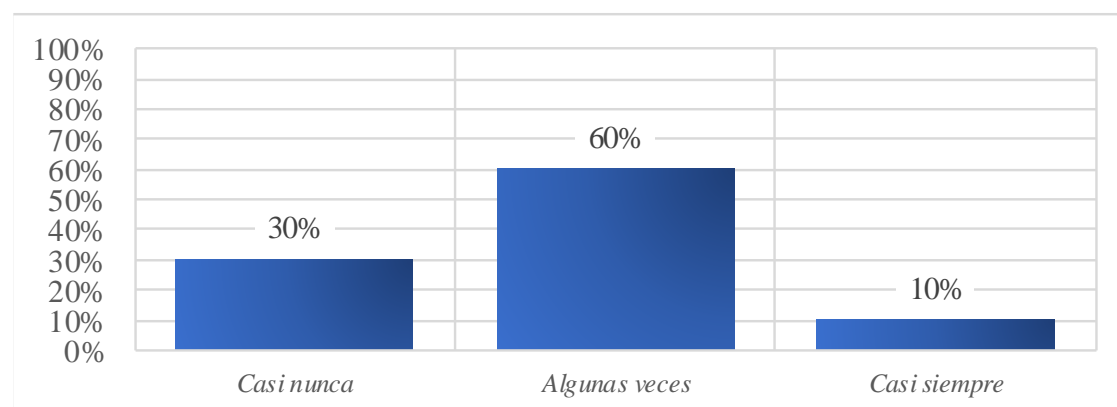
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que se refiere a si las municipalidades evalúan el registro de hechos económicos, financieros y patrimoniales. El 60 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca y el 10 % indica que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces las municipalidades evalúan el registro de hechos económicos, financieros y patrimoniales.

Figura 5

Las municipalidades evalúan el registro de hechos económicos, financieros y patrimoniales



Fuente: Encuesta

Tabla 10

Las municipalidades cumplen con la presentación de los eeff oportunamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	2	20
Algunas veces	3	30
Casi siempre	4	40
Total	10	100

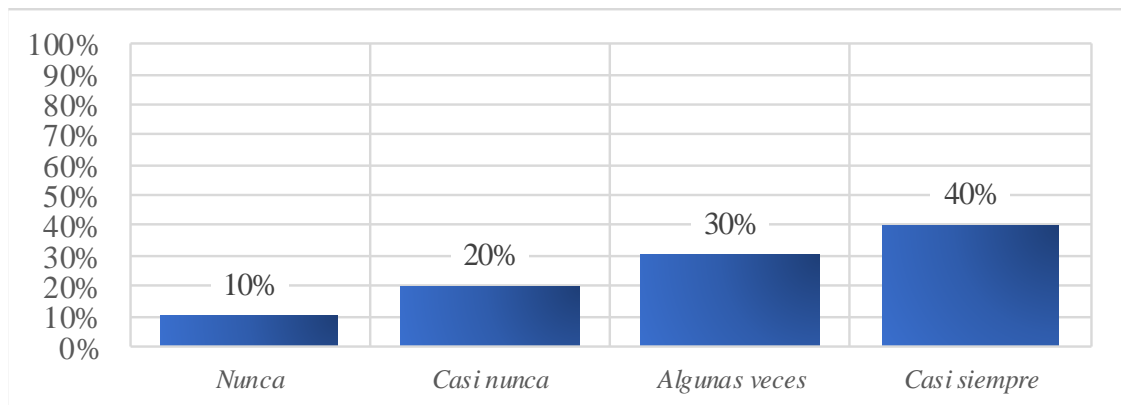
Fuente: Encuesta

Interpretación:

Respecto a si las municipalidades cumplen con la presentación de los eeff oportunamente. El 40 % menciona que casi siempre, el 30 % indica que algunas veces, el 20 % indica que casi nunca y el 10 % manifiesta que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre las municipalidades cumplen con la presentación de los eeff oportunamente.

Figura 6

Las municipalidades cumplen con la presentación de los eeff oportunamente



Fuente: Encuesta

Tabla 11

La provisión contable se efectúa en el devengado, por cada transacción

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	30
Algunas veces	4	40
Casi siempre	2	20
Siempre	1	10
Total	10	100

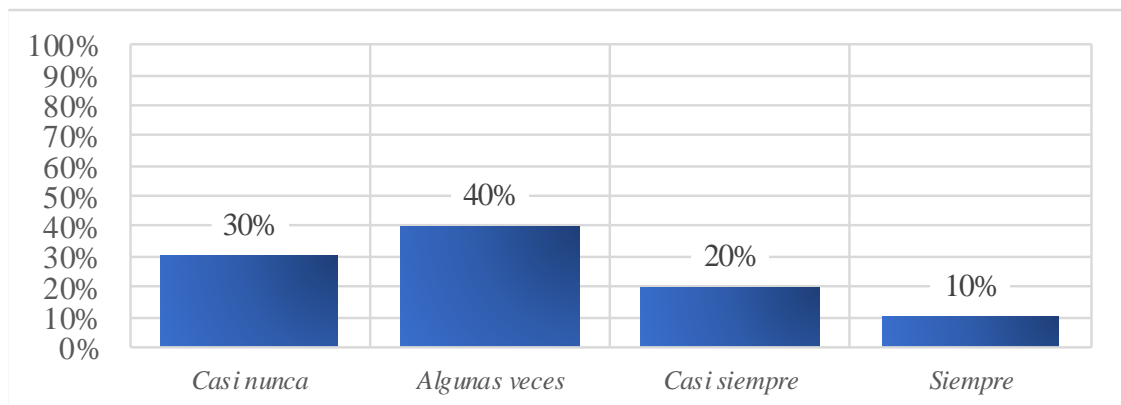
Fuente: Encuesta

Interpretación:

Respecto a si la provisión contable se efectúa en el devengado, por cada transacción. El 40 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca, el 20 % indica que casi siempre y el 10 % manifiesta que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces la provisión contable se efectúa en el devengado, por cada transacción.

Figura 7

La provisión contable se efectúa en el devengado, por cada transacción



Fuente: Encuesta

Tabla 12

Se registra, procesa y presenta la información contable oportunamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	50
Algunas veces	4	40
Casi siempre	1	10
Total	10	100

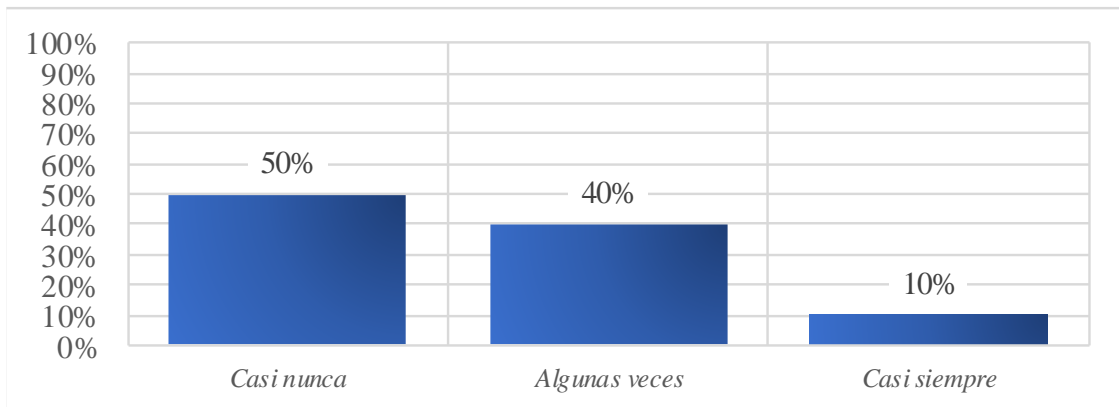
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que respecta a si se registra, procesa y presenta la información contable oportunamente. El 50 % menciona que casi nunca, el 40 % indica que algunas veces y el 10 % indica que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se registra, procesa y presenta la información contable oportunamente.

Figura 8

Se registra, procesa y presenta la información contable oportunamente



Fuente: Encuesta

5.3.1.1.2. Presentación de información

Tabla 13

Se desarrolla adecuadamente la ejecución presupuestaria de acuerdo a lo programado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	3	30
Algunas veces	4	40
Casi siempre	2	20
Total	10	100

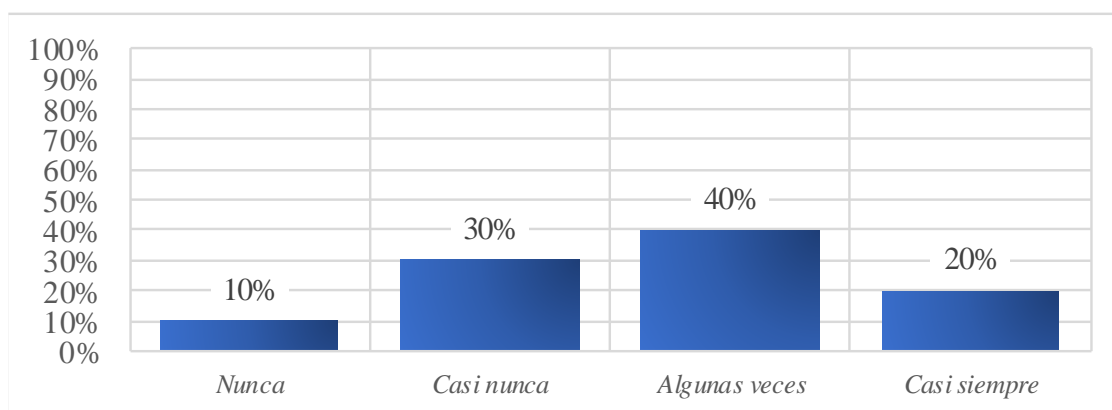
Fuente: Encuesta

Interperatción:

En lo que se refiere a si se desarrolla adecuadamente la ejecución presupuestaria de acuerdo a lo programado. El 40 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca, el 20 % indica que casi siempre y el 10 % manifiesta que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se desarrolla adecuadamente la ejecución presupuestaria de acuerdo a lo programado.

Figura 9

Se desarrolla adecuadamente la ejecución presupuestaria de acuerdo a lo programado



Fuente: Encuesta

Tabla 14

Se efectúa un control del flujo de caja, para el cumplimiento de obligaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	30
Algunas veces	5	50
Casi siempre	2	20
Total	10	100

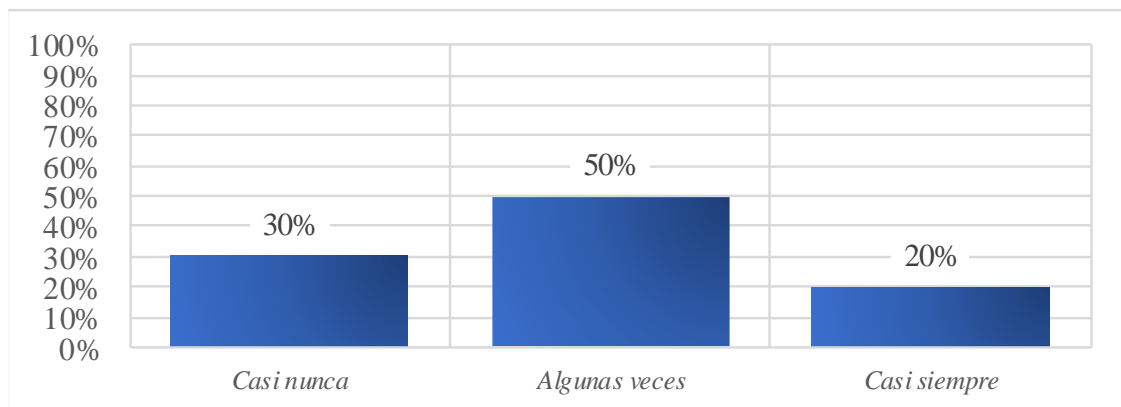
Fuente: Encuesta

Interpretación:

Respecto a si se efectúa un control del flujo de caja, para el cumplimiento de obligaciones. El 50 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca y el 20 % indica que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se efectúa un control del flujo de caja para el cumplimiento de obligaciones.

Figura 10

Se efectúa un control del flujo de caja, para el cumplimiento de obligaciones



Fuente: Encuesta

Tabla 15

Se cautela que las inversiones que se realizan contribuyan al cierre de brechas de infraestructura

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	3	30
Algunas veces	5	50
Casi siempre	1	10
Total	10	100

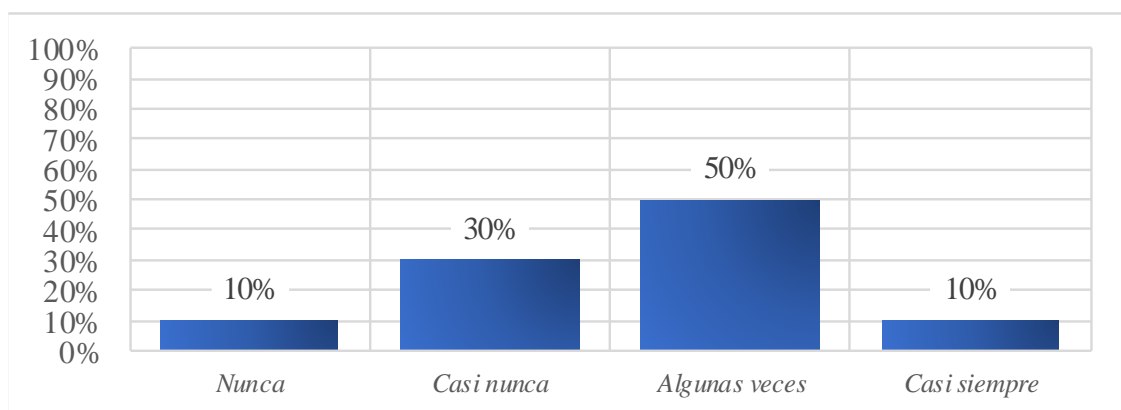
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo referente a si se cautela que las inversiones que se realizan contribuyan al cierre de brechas de infraestructura. El 50 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca, el 10 % indica que nunca y el otro 10 % manifiesta que casi siempre . Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se cautela que las inversiones que se realizan contribuyan al cierre de brechas de infraestructura.

Figura 11

Se cautela que las inversiones que se realizan contribuyan al cierre de brechas de infraestructura



Fuente: Encuesta

Tabla 16

Considera que las municipalidades cumplen con los requerimientos y gestión de adquisiciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	3	30
Algunas veces	4	40
Casi siempre	2	20
Total	10	100

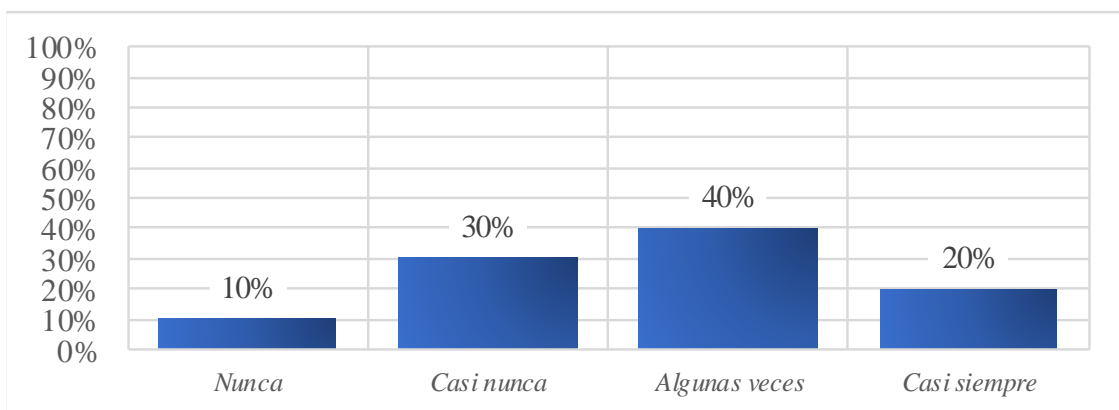
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo referente a si considera que las municipalidades cumplen con los requerimientos y gestión de adquisiciones. El 40 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca, el 20 % indica que casi siempre y el 10 % manifiesta que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se considera que las municipalidades cumplen con los requerimientos y gestión de adquisiciones.

Figura 12

Considera que las municipalidades cumplen con los requerimientos y gestión de adquisiciones



Fuente: Encuesta

5.3.1.2. Calidad del Gasto Publico

5.3.1.2.1. Gasto Corriente

Tabla 17

Se cumple adecuadamente con el cumplimiento de las operaciones básicas de la municipalidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	30
Algunas veces	5	50
Casi siempre	2	20
Total	10	100

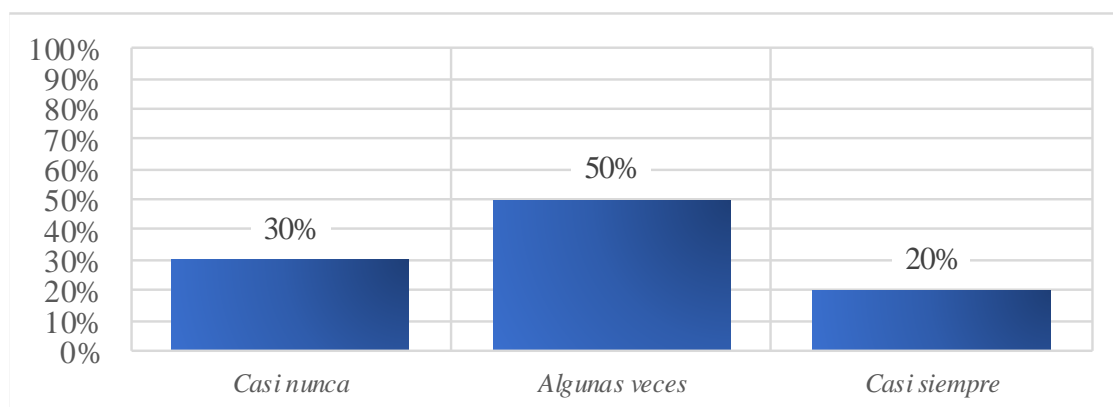
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo referente a si considera que se cumple adecuadamente con el cumplimiento de las operaciones básicas de la municipalidad. El 50 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca y el 20 % indica que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces consideran que se cumpla adecuadamente con el cumplimiento de las operaciones básicas de la municipalidad.

Figura 13

Se cumple adecuadamente con el cumplimiento de las operaciones básicas de la municipalidad



Fuente: Encuesta

Tabla 18

Se cumple con los pagos de mantenimiento u operación de las municipalidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	2	20
Algunas veces	3	30
Casi siempre	4	40
Total	10	100

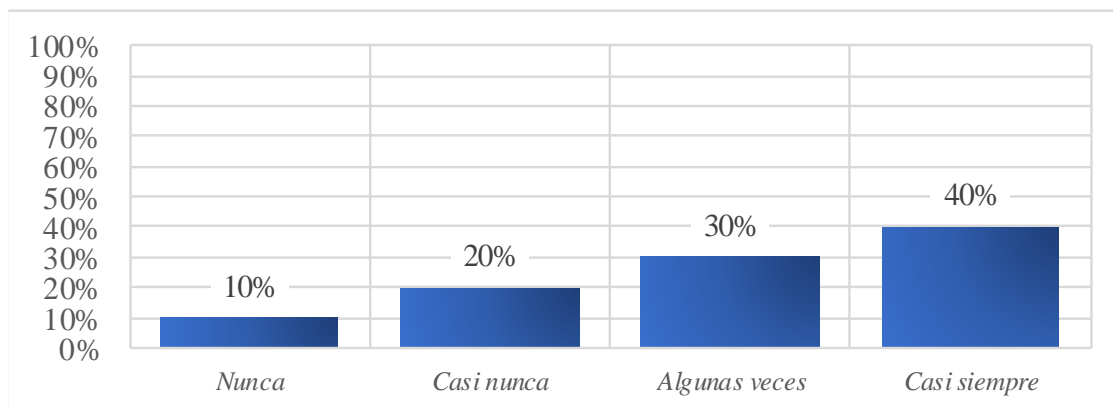
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que se refiere a si se cumple con los pagos de mantenimiento u operación de las municipalidades. El 40 % menciona que casi siempre, el 30 % indica que algunas veces, el 20 % indica que casi nunca y el 10 % manifiesta que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se cumplen con los pagos de mantenimiento u operación de las municipalidades.

Figura 14

Se cumple con los pagos de mantenimiento u operación de las municipalidades



Fuente: Encuesta

Tabla 19

Los pagos destinados a personal y obligaciones sociales son oportunos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	4	40
Algunas veces	3	30
Casi siempre	2	20
Total	10	100

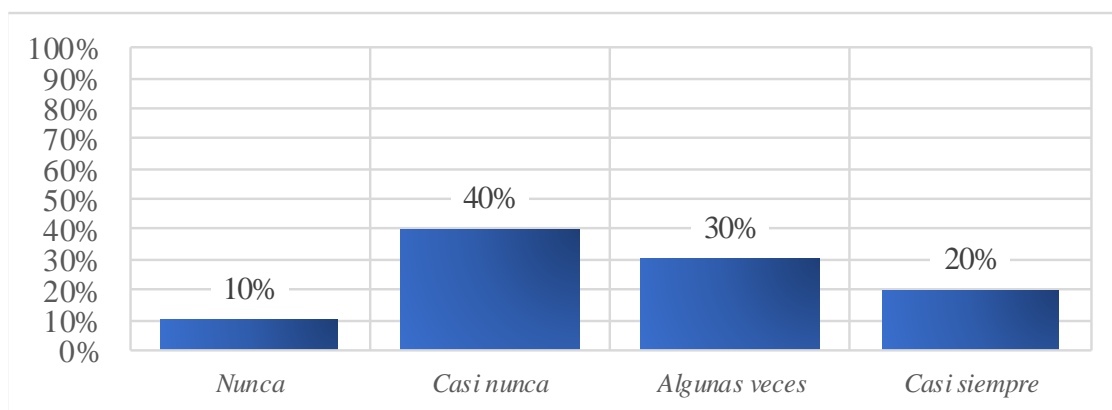
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo referente a si los pagos destinados a personal y obligaciones sociales son oportunos. El 40 % menciona que casi nunca, el 30 % indica que algunas veces, el 20 % indica que casi siempre y el 10 % manifiesta que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca los pagos destinados al personal y obligaciones sociales son oportunos.

Figura 15

Los pagos destinados al personal y obligaciones sociales son oportunos



Fuente: Encuesta

Tabla 20

Considera que la ejecución del presupuesto para este gasto es suficiente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	50
Algunas veces	4	40
Casi siempre	1	10
Total	10	100

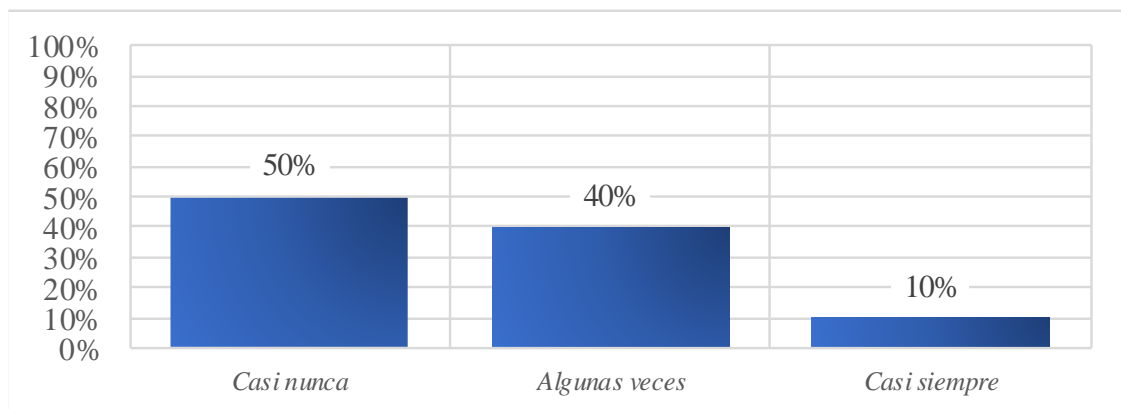
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo referente a si considera que la ejecución del presupuesto para este gasto es suficiente. El 50 % menciona que casi nunca, el 40 % indica que algunas veces y el 10 % indica que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca consideran que la ejecución del presupuesto para este gasto es suficiente.

Figura 16

Considera que la ejecución del presupuesto para este gasto es suficiente



Fuente: Encuesta

5.3.1.2.2. Gasto de Capital

Tabla 21

Se tiene un control adecuado de los activos tangibles e intangibles

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	5	50
Algunas veces	3	30
Casi siempre	1	10
Total	10	100

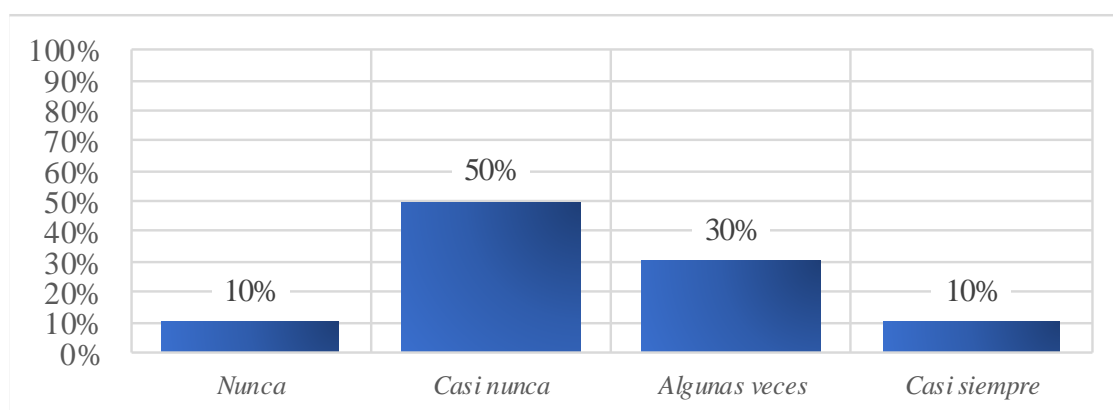
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que se refiere a si se tiene un control adecuado de los activos tangibles e intangibles. El 50 % menciona que casi nunca, el 30 % indica que algunas veces, el 10 % indica que nunca, el 10 % manifiesta que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se tiene un control adecuado de los activos tangibles e intangibles.

Figura 17

Se tiene un control adecuado de los activos tangibles e intangibles



Fuente: Encuesta

Tabla 22

Se tiene un control adecuado de los activos con vida útil mayor a un año

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20
Casi nunca	4	40
Algunas veces	3	30
Casi siempre	1	10
Total	10	100

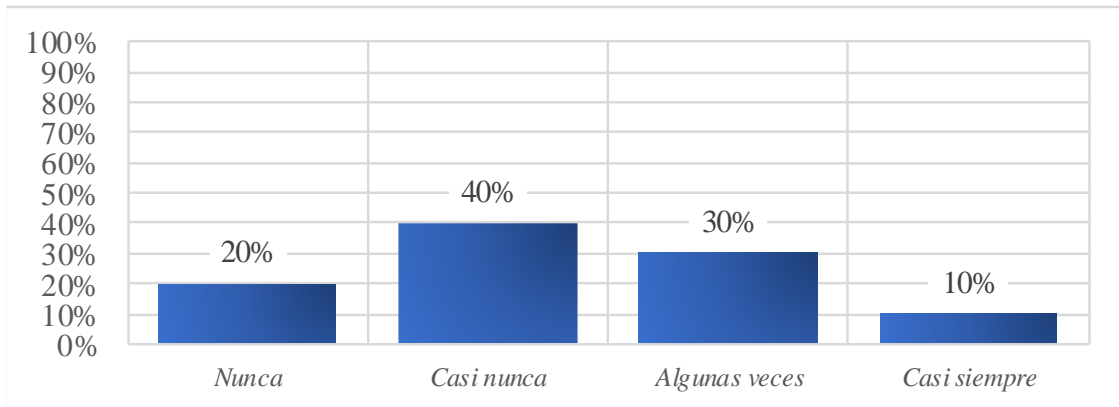
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo referente a si se tiene un control adecuado de los activos con vida útil mayor a un año. El 40 % menciona que casi nunca, el 30 % indica que algunas veces, el 20 % indica que nunca y el 10 % manifiesta que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca se tiene un control adecuado de los activos con vida útil mayor a un año.

Figura 18

Se tiene un control adecuado de los activos con vida útil mayor a un año



Fuente: Encuesta

Tabla 23

Se concilia mensualmente sobre el incremento de patrimonio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20
Casi nunca	3	30
Algunas veces	5	50
Total	10	100

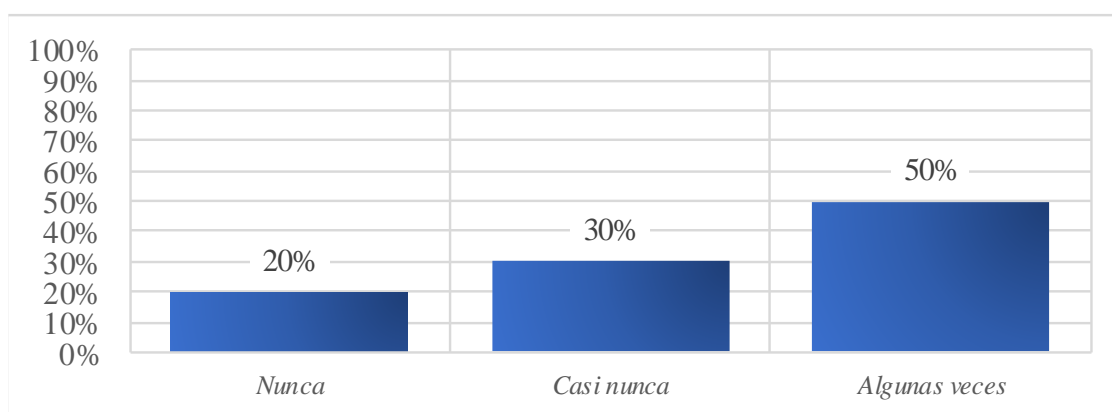
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que se refiere a si se concilia mensualmente sobre el incremento de patrimonio. El 50 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca y el 20 % indica que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se concilia mensualmente el incremento de patrimonio.

Figura 19

Se concilia mensualmente sobre el incremento de patrimonio



Fuente: Encuesta

5.3.1.2.3. Servicio de la deuda

Tabla 24

Los gastos en estudios y obras se liquidan oportunamente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	6	60
Algunas veces	3	30
Casi siempre	1	10
Total	10	100

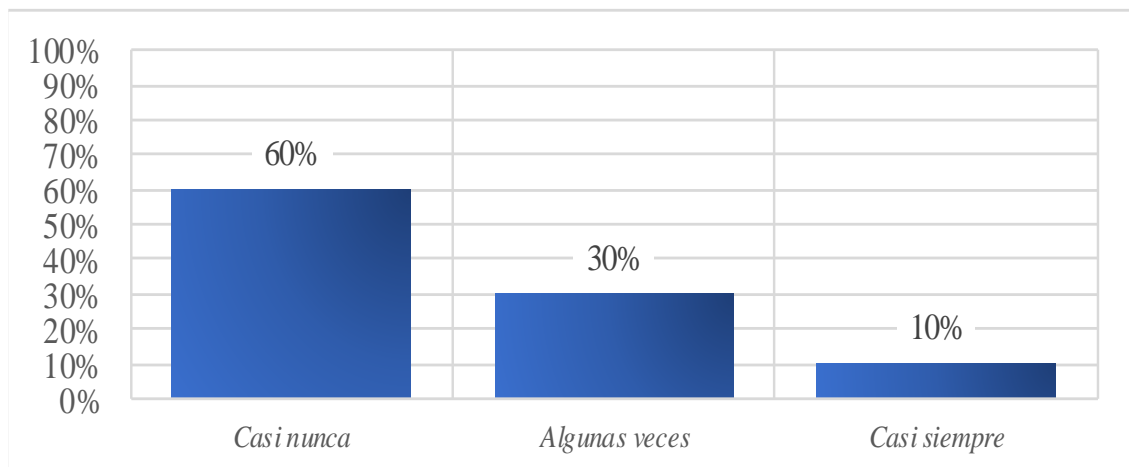
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que se refiere a si los gastos en estudios y obras se liquidan oportunamente. El 60 % menciona que casi nunca, el 30 % indica que algunas veces y el 10 % indica que casi siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que casi nunca los gastos en estudios y obras se liquidan oportunamente.

Figura 20

Los gastos en estudios y obras se liquidan oportunamente



Fuente: Encuesta

Tabla 25

Se cumple con los cronogramas para el pago de obligaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	30
Algunas veces	4	40
Casi siempre	2	20
Siempre	1	10
Total	10	100

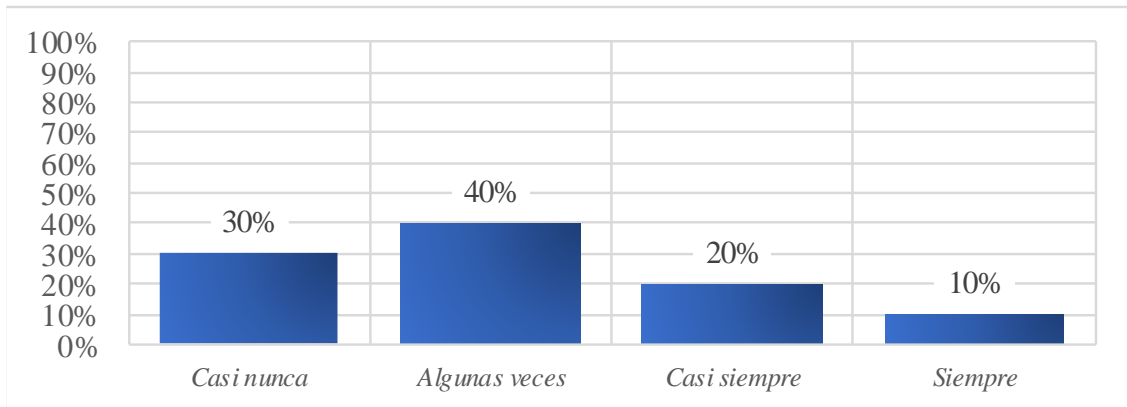
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo referente a si se cumple con los cronogramas establecidos para el pago de obligaciones. El 40 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca, el 20 % indica que casi siempre y el 10 % manifiesta que siempre. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se cumple con los cronogramas establecidos para el pago de obligaciones.

Figura 21

Se cumple con los cronogramas para el pago de obligaciones



Fuente: Encuesta

Tabla 26

Se administra eficientemente el endeudamiento adquirido

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10
Casi nunca	3	30
Algunas veces	6	60
Total	10	100

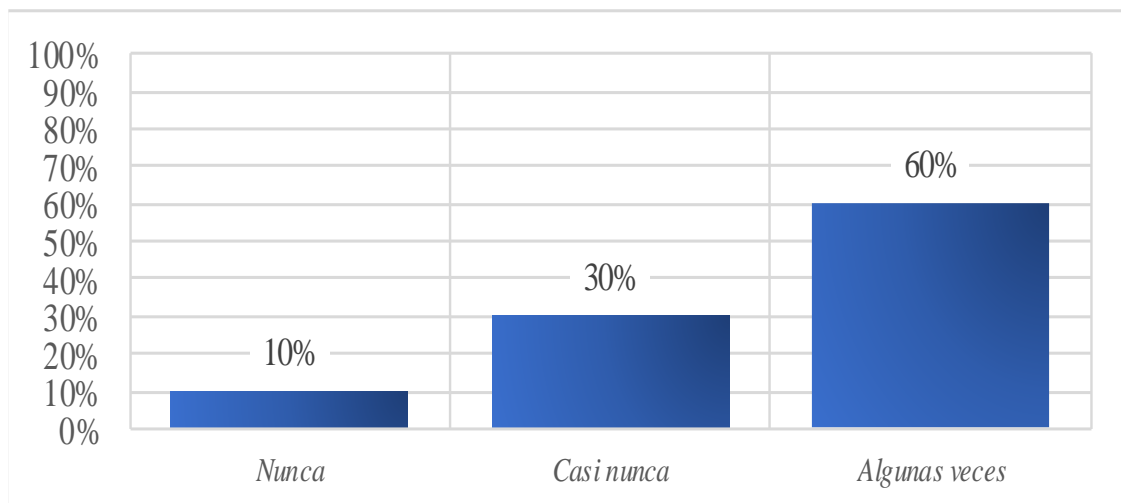
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo referente a si se administra eficientemente el endeudamiento adquirido. El 60 % menciona que algunas veces, el 30 % indica que casi nunca y el 10 % indica que nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces se administra eficientemente el endeudamiento adquirido.

Figura 22

Se administra eficientemente el endeudamiento adquirido



Fuente: Encuesta

Tabla 27

Considera adecuado el servicio de la deuda a largo plazo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	10
Algunas veces	3	30
Casi siempre	6	60
Total	10	100

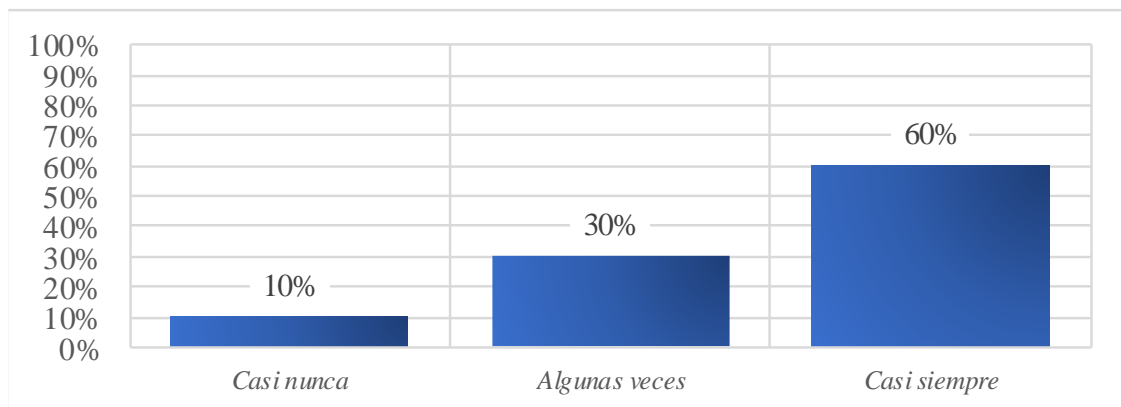
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que se refiere a si considera adecuado el servicio de la deuda a largo plazo. El 60 % menciona que casi siempre, el 30 % indica que algunas veces y el 10 % indica que casi nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que casi siempre se considera adecuado el servicio de la deuda a largo plazo.

Figura 23:

Considera adecuado el servicio de la deuda a largo plazo



Fuente: Encuesta

Tabla 28

El servicio de la deuda contribuye a una eficiente gestión administrativa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	10
Algunas veces	7	70
Casi siempre	2	20
Total	10	100

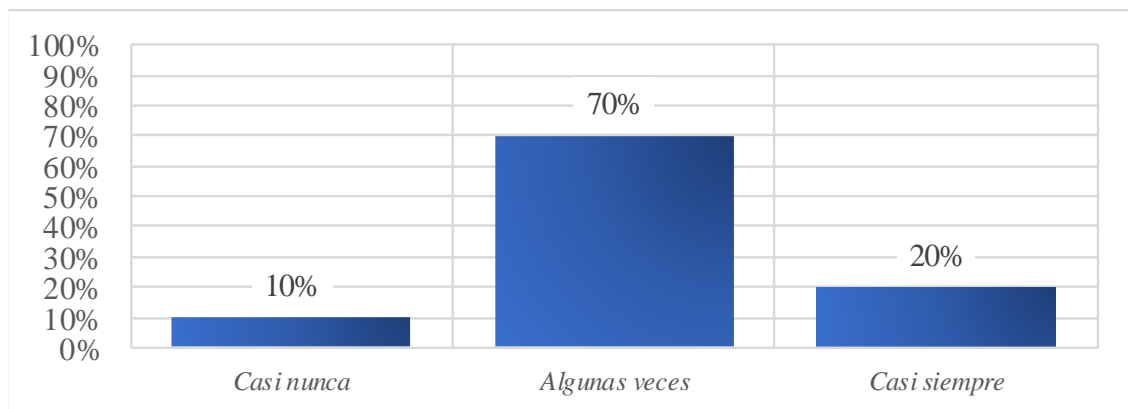
Fuente: Encuesta

Interpretación:

En lo que se refiere a si el servicio de la deuda contribuye a una eficiente gestión administrativa. El 70 % menciona que algunas veces, el 20 % indica que casi siempre y el 10 % indica que casi nunca. Observándose que los encuestados manifestaron que algunas veces el servicio de la deuda contribuye a una eficiente gestión administrativa.

Figura 24

El servicio de la deuda contribuye a una eficiente gestión administrativa



Fuente: Encuesta

5.3.2. Ficha de análisis documental

5.3.2.1. Servicios CONECTAMEF

5.3.2.1.1. Administración financiera

Tabla 29:

Presupuesto institucional modificado

Municipalidad	Importe S/	Porcentaje
Municipalidad Provincial de Tacna	163 886,883	40,26
Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza	30 750,221	7,55
Municipalidad Distrital de Calana	4 343,211	1,07
Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva	26 972,917	6,63
Municipalidad Distrital de Inclán	15 866,016	3,90
Municipalidad Distrital de Pachía	5 040,041	1,24
Municipalidad Distrital de Palca	11 070,914	2,72
Municipalidad Distrital de Pocollay	24 947,956	6,13
Municipalidad Distrital de Sama	11 185,952	2,75
Municipalidad Distrital de C. Gregorio Albarracín L.	95 365,087	23,43
Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos	17 670,093	4,32
Total	407 099,291	100,00

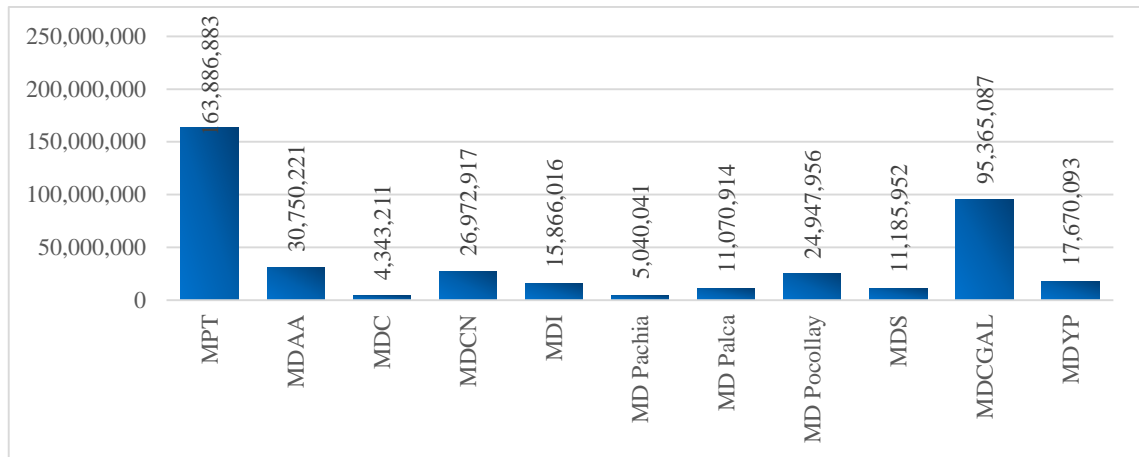
Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto al PIM, se ha ordenado de mayor a menor los importes teniendo como resultado que: La Municipalidad Provincial de Tacna asciende a S/163,886,883, la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa asciende a S/95,365,087, la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza asciende a S/30,750,221, la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva asciende a S/26,972,917, la Municipalidad Distrital de Pocollay asciende a S/24,947,956, la Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos asciende a S/17,670,093, la Municipalidad Distrital de Inclán asciende a S/15,866,016, la Municipalidad Distrital de Sama asciende a S/11,185,952, la Municipalidad Distrital de Palca asciende a S/11,070,914, la Municipalidad Distrital de Pachía asciende a S/5,040,041 y la Municipalidad Distrital de Calana asciende a S/4,343,211. Observándose que la Municipalidad Provincial de Tacna tiene el 40.26 % del presupuesto en la provincia de Tacna, a esto le sigue la Municipalidad Distrital de coronel Gregorio Albarracín Lanchipa que tiene el 23,43 %.

Figura 25

Presupuesto institucional modificado



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 30*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	4 343,211.00
Máximo	163 886,883.00
Media	37 009,026.45
Desviación estándar	49 029,068.38

Fuente: Ficha de análisis documental

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 4,343,211.00, el máximo valor es 163,886,883.00, la media es de 37,009,026.45, la desviación estándar es de 49,029,068.38.

El importe mínimo pertenece a: Municipalidad Distrital de Calana y el importe máximo pertenece a: Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla 31*Administración financiera - mensual*

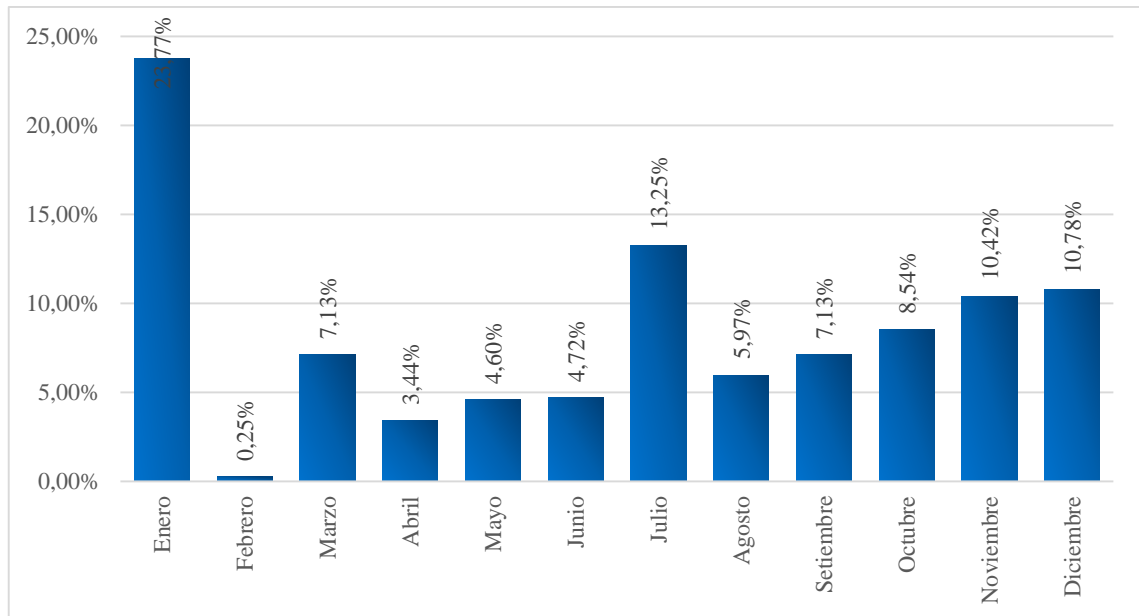
Mes	Importe S/	Porcentaje
Enero	76 428,903	23,77
Febrero	808,337	0,25
Marzo	22 913,833	7,13
Abril	11 072,248	3,44
Mayo	14 792,425	4,60
Junio	15 193,685	4,72
Julio	42 603,906	13,25
Agosto	19 202,285	5,97
Setiembre	22 928,017	7,13
Octubre	27 464,865	8,54
Noviembre	33 514,993	10,42
Diciembre	34 649,350	10,78
Total	321 572,847	100

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a la Administración financiera se tiene que: En enero el importe de certificación asciende a S/76,428,903, en febrero llega a S/808,337, en marzo llega a S/22,913,833, en abril llega a S/11,072,248, en mayo llega a S/14,792,425, en junio llega a S/15,193,685, en julio llega a S/42,603,906, en agosto llega a S/19,202,285, en setiembre es de S/22,928,017, en octubre llega a S/27,464,865, en noviembre asciende a S/33,514,993 y en diciembre es de S/34,649,350.

Figura 26

Administración financiera - mensual



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 32*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	808,337.00
Máximo	76 428,903.00
Media	26 797,737.25
Desviación estándar	19 328,673.52

Fuente: Ficha de análisis documental

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 808,337.00, el máximo valor es 76,428,903.00, la media es de 26,797,737.25, la desviación estándar es de 19,328,673.52.

El importe mínimo pertenece a febrero y el importe máximo corresponde a enero.

5.3.2.1.2. Provisión contable

Tabla 33

Devengado

Municipalidad	Importe S/	Porcentaje
Municipalidad Provincial de Tacna	98 082,667	36,34
Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza	20 672,077	7,66
Municipalidad Distrital de Calana	2 890,301	1,07
Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva	19 363,270	7,18
Municipalidad Distrital de Inclán	6 986,359	2,59
Municipalidad Distrital de Pachía	3 496,340	1,30
Municipalidad Distrital de Palca	6 970,857	2,58
Municipalidad Distrital de Pocollay	20 804,998	7,71
Municipalidad Distrital de Sama	7 720,933	2,86
Municipalidad Distrital de C. Gregorio Albarracín L.	73 106,063	27,09
Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos	9 776,218	3,62
Total	269 870,083	100,00

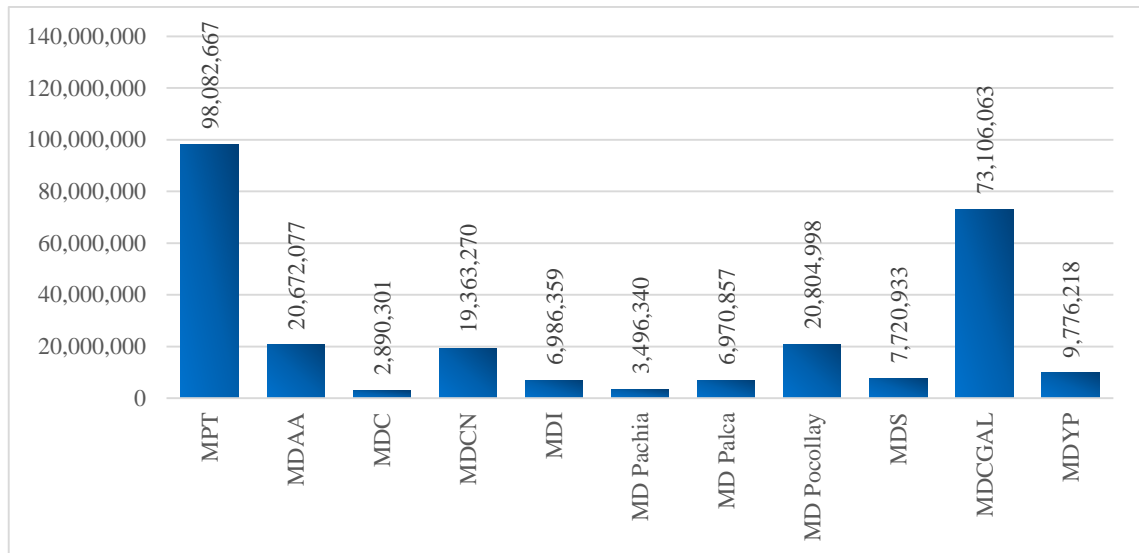
Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto al Devengado , se ha ordenado de mayor a menor los importes teniendo como resultado que: La Municipalidad Provincial de Tacna asciende a S/98,082,667, la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa asciende a S/73,106,063, la Municipalidad Distrital de Pocollay asciende a S/20,804,998, la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza asciende a S/20,672,077, la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva asciende a S/19,363,270, la Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos asciende a S/9,776,218, la Municipalidad Distrital de Sama asciende a S/7,720,933, la Municipalidad Distrital de Inclán asciende a S/6,986,359, la Municipalidad Distrital de Palca asciende a S/6,970,857, la Municipalidad Distrital de Pachía asciende a S/3,496,340 y la Municipalidad Distrital de Calana asciende a S/2,890,301. Pudiéndose observar que del devengado total de la provincia de Tacna se tiene que la Municipalidad Provincial de Tacna ha devengado el 36,34 % del total, a esto le sigue la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa estructuralmente ha devengado el 27,09 %.

Figura 27

Devengado



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 34*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	2 890,301.00
Máximo	98 082,667.00
Media	24 533,643.91
Desviación estándar	31 388,048.63

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 2,890,301.00, el máximo valor es 98,082,667.00, la media es de 24,533,643.91, la desviación estándar es de 31,388,048.63.

El importe mínimo pertenece a: Municipalidad Distrital de Calana y el importe máximo pertenece a Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla 35*Devengado - mensual*

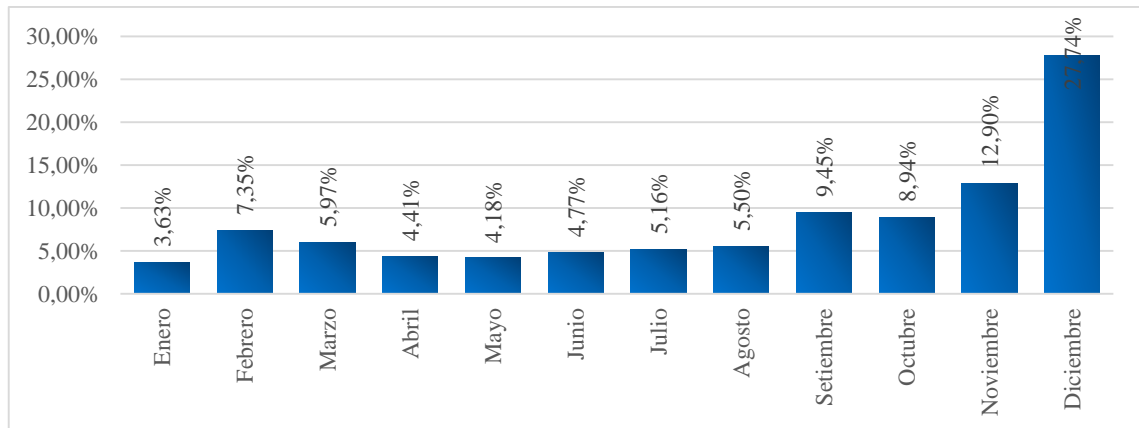
Mes	Importe S/	Porcentaje
Enero	9 784,056	3,63
Febrero	19 825,865	7,35
Marzo	16 124,312	5,97
Abril	11 894,587	4,41
Mayo	11 285,011	4,18
Junio	12 863,299	4,77
Julio	13 919,033	5,16
Agosto	14 829,648	5,50
Setiembre	25 491,973	9,45
Octubre	24 136,356	8,94
Noviembre	34 811,298	12,90
Diciembre	74 904,648	27,74
Total	269 870,086	100

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a la provisión contable, se tiene que: En enero el importe de devengado asciende a S/9,784,056, en febrero asciende a S/19,825,865, en marzo asciende a S/16,124,312, en abril asciende a S/11,894,587, en mayo llega a S/11,285,011, en junio es de S/12,863,299, en julio asciende a S/13,919,033, en agosto es de S/14,829,648, en setiembre asciende a S/25,491,973, en octubre llega a S/24,136,356, en noviembre es de S/34,811,298 y en diciembre es de S/74,904,648.

Figura 28

Devengado - mensual



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 36*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	9,784,056.00
Máximo	74,904,648.00
Media	22,489,173.83
Desviación estándar	18,046,714.73

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 9,784,056.00, el máximo valor es 74,904,648.00, la media es de 22,489,173.83, la desviación estándar es de 18,046,714.73.

El importe mínimo pertenece a enero y el importe máximo corresponde a diciembre.

5.3.2.1.3. Presentación de Información**Tabla 37***Avance porcentual*

Municipalidad	Porcentaje
Municipalidad Provincial de Tacna	59,8
Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza	67,2
Municipalidad Distrital de Calana	66,5
Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva	71,8
Municipalidad Distrital de Inclán	44,0
Municipalidad Distrital de Pachía	69,4
Municipalidad Distrital de Palca	63,0
Municipalidad Distrital de Pocollay	83,4
Municipalidad Distrital de Sama	69,0
Municipalidad Distrital de C. Gregorio Albarracín L.	76,7
Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos	55,3
Promedio	66,01

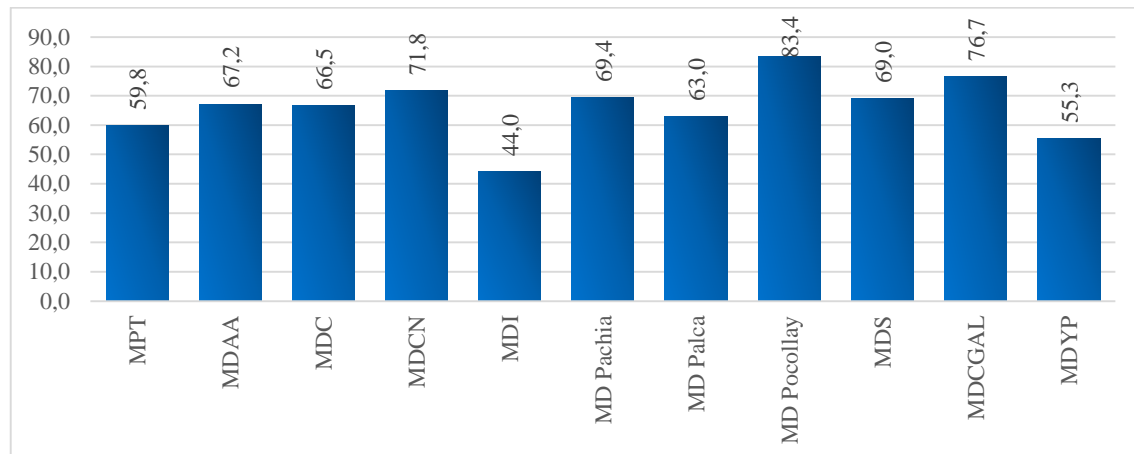
Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto al Avance % , se ha ordenado de mayor a menor los importes teniendo como resultado que: La Municipalidad Distrital de Pocollay asciende al 83.4 % , la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa asciende al 76.7 % , la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva asciende al 71.8 % , la Municipalidad Distrital de Pachia asciende al 69.4 % , la Municipalidad Distrital de Sama asciende al 69.0 % , la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza asciende al 67.2 % , la Municipalidad Distrital de Calana asciende al 66.5 % , la Municipalidad Distrital de Palca asciende al 63.0 % , la Municipalidad Provincial de Tacna asciende al 59.8 % , la Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos asciende al 55.3 % y la Municipalidad Distrital de Inclán asciende a 44.0 %

Figura 29

Avance porcentual



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 38*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	44,00
Máximo	83,40
Media	66,01
Desviación estándar	10,58

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 44,00, el máximo valor es 83,40, la media es de 66,01, la desviación estándar es de 10,58.

El importe mínimo pertenece a: Municipalidad Distrital de Inclán y el importe máximo pertenece a: Municipalidad Distrital de Pocollay.

Tabla 39*Avance porcentual - mensual*

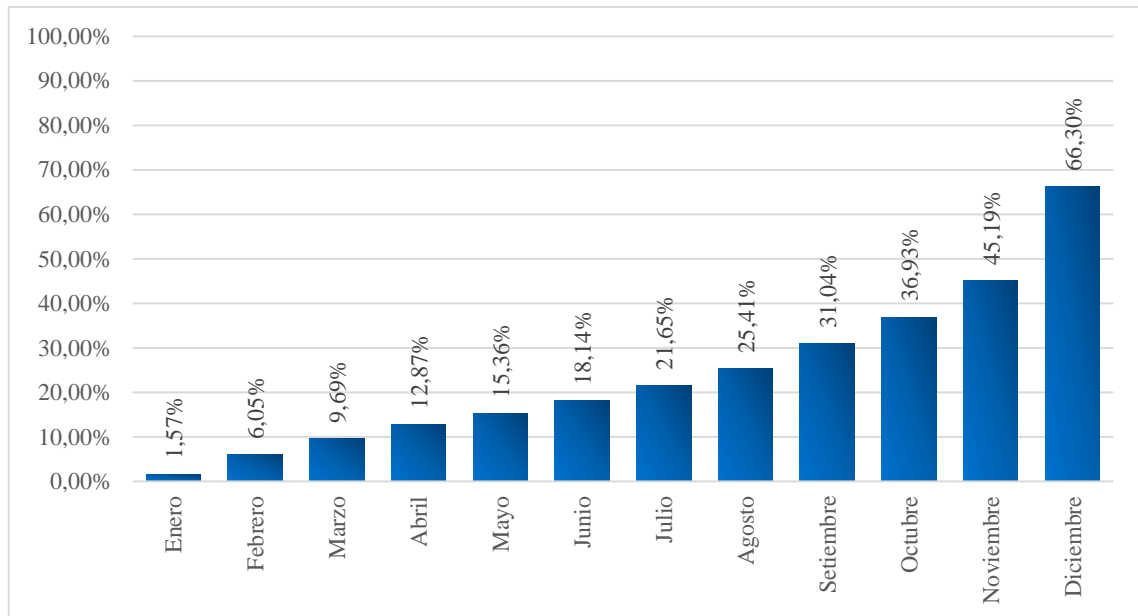
Mes	Girado	Girado acumulado	Avance %
Enero	6,388,363	6,388,363	1,57
Febrero	18,235,443	24,623,806	6,05
Marzo	14,839,130	39,462,936	9,69
Abril	12,929,555	52,392,491	12,87
Mayo	10,127,615	62,520,106	15,36
Junio	11,343,465	73,863,571	18,14
Julio	14,260,153	88,123,724	21,65
Agosto	15,301,276	103,425,000	25,41
Setiembre	22,938,342	126,363,342	31,04
Octubre	23,972,399	150,335,741	36,93
Noviembre	33,652,263	183,988,004	45,19
Diciembre	85,683,009	269,671,013	66,30
Total	269,671,013	-	-

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a la presentación de información, se tiene que: En enero es del 1,57 %, en febrero asciende al 6,05 %, en marzo asciende al 9,69 %, en abril llega al 12,87 %, en mayo llega al 15,36 %, en junio es del 18,14 %, en julio es del 21,65 %, en agosto es del 25,41 %, en setiembre llega al 31.04 %, en octubre llega al 36.93 %, en noviembre llega al 45,19 % y en diciembre asciende al 66,30 %

Figura 30

Avance porcentual - mensual



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 40

Estadísticos descriptivos – Tabla anterior

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	0,41
Máximo	1,79
Media	0,87
Desviación estándar	0,33

Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 0,41; el máximo valor es 1,79; la media es de 0,87; la desviación estándar es de 0,33.

El importe mínimo pertenece a: Enero y el importe máximo corresponde a Diciembre.

5.3.2.2. Calidad del Gasto Público

5.3.2.2.1. Gasto Corriente

Tabla 41

Gasto Corriente - Girado

Municipalidad	Importe S/	Porcentaje
Municipalidad Provincial de Tacna	73,314,597	47,32
Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza	11,125,657	7,18
Municipalidad Distrital de Calana	2,265,250	1,46
Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva	10,153,683	6,55
Municipalidad Distrital de Inclán	3,146,619	2,03
Municipalidad Distrital de Pachía	2,119,543	1,37
Municipalidad Distrital de Palca	2,090,283	1,35
Municipalidad Distrital de Pocollay	10,255,110	6,62
Municipalidad Distrital de Sama	3,147,710	2,03
Municipalidad Distrital de C. Gregorio Albarracín L.	33,923,602	21,89
Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos	3,400,442	2,20
Total	154,942,496	100,00

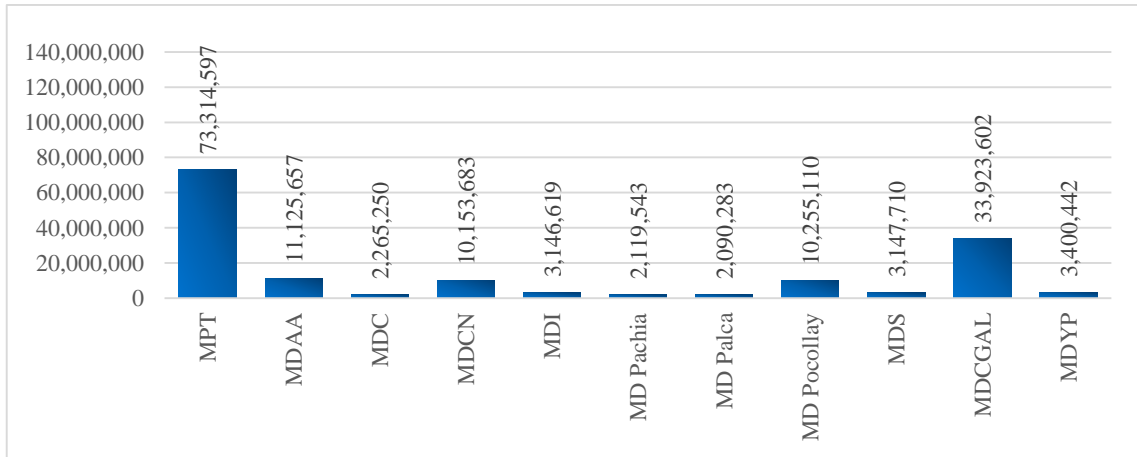
Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto al Gasto corriente, se ha ordenado de mayor a menor los importes teniendo como resultado que: La Municipalidad Provincial de Tacna asciende a S/73,314,597, la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa asciende a S/33,923,602, la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza asciende a S/11,125,657, la Municipalidad Distrital de Pocollay asciende a S/10,255,110, la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva asciende a S/10,153,683, la Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos asciende a S/3,400,442, la Municipalidad Distrital de Sama asciende a S/3,147,710, la Municipalidad Distrital de Inclán asciende a S/3,146,619, la Municipalidad Distrital de Calana asciende a S/2,265,250, la Municipalidad Distrital de Pachia asciende a S/2,119,543 y la Municipalidad Distrital de Palca asciende a S/2,090,283

Figura 31

Gasto Corriente - Girado



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 42*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	2 090,283.00
Máximo	73 314,597.00
Media	14 085,681.45
Desviación estándar	21 727,357.10

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 2,090,283.00, el máximo valor es 73,314,597.00, la media es de 14,085,681.45, la desviación estándar es de 21,727,357.10.

El importe mínimo pertenece a: Municipalidad Distrital de Palca y el importe máximo pertenece a: Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla 43*Gasto Corriente - Mensual*

Mes	Importe S/
Enero	5 375,998.00
Febrero	7 504,652.00
Marzo	8 813,466.00
Abril	8 650,926.00
Mayo	7 949,237.00
Junio	8 434,595.00
Julio	8 832,266.00
Agosto	9 035,005.00
Setiembre	12 443,026.00
Octubre	12 729,549.00
Noviembre	13 839,502.00
Diciembre	36 626,999.00
Total	140 235,221.00

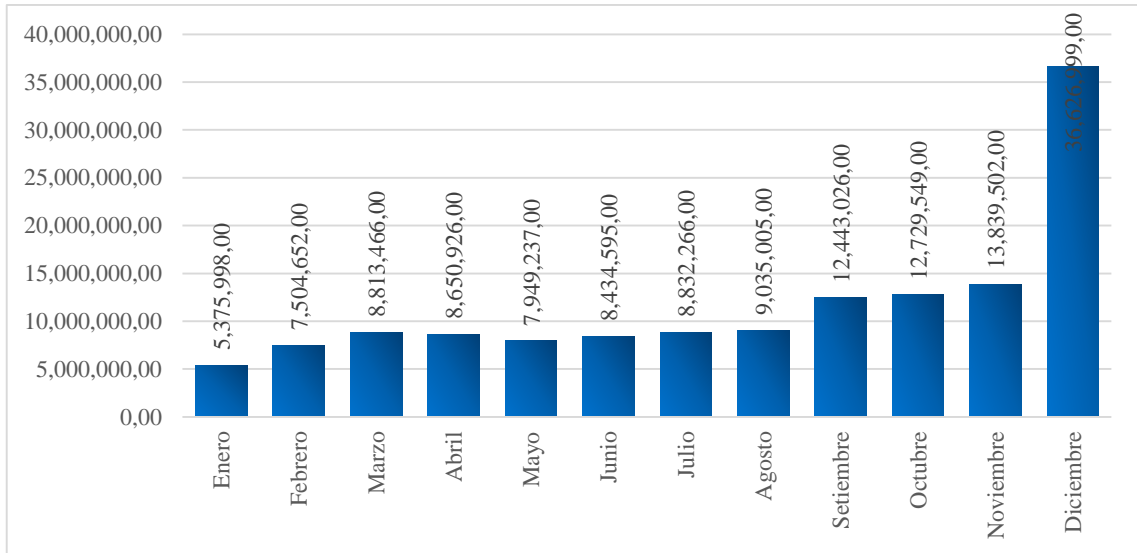
Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto al Gasto corriente, se tiene que: En enero el importe de girado asciende a S/5,375,998, en febrero es de S/7,504,652, en marzo asciende a S/8,813,466, en abril asciende a S/8,650,926, en mayo asciende a S/7,949,237, en junio asciende a S/8,434,595, en julio es de S/8,832,266, en agosto es de S/9,035,005, en setiembre asciende a S/12,443,026, en octubre es de S/12,729,549, en noviembre es de S/13,839,502 y en diciembre es de S/36,626,999.

Figura 32

Gasto Corriente - Mensual



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 44*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	5 375,998.00
Máximo	36 626,999.00
Media	11 686,268.42
Desviación estándar	8 217,623.03

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 5,375,998.00, el máximo valor es 36,626,999.00, la media es de 11,686,268.42, la desviación estándar es de 8,217,623.03.

El importe mínimo pertenece a enero y el importe máximo corresponde a diciembre.

5.3.2.2.2. Gasto de Capital

Tabla 45

Gasto de Capital - Girado

Municipalidad	Importe S/	Porcentaje
Municipalidad Provincial de Tacna	17,457,072	17,45
Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza	9,486,590	9,48
Municipalidad Distrital de Calana	624,076	0,62
Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva	4,867,386	4,86
Municipalidad Distrital de Inclán	3,822,746	3,82
Municipalidad Distrital de Pachia	1,374,297	1,37
Municipalidad Distrital de Palca	4,848,950	4,85
Municipalidad Distrital de Pocollay	7,478,934	7,47
Municipalidad Distrital de Sama	4,573,160	4,57
Municipalidad Distrital de C. Gregorio Albarracín L.	39,145,540	39,12
Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos	6,374,623	6,39
Total	100,053,374	100,00

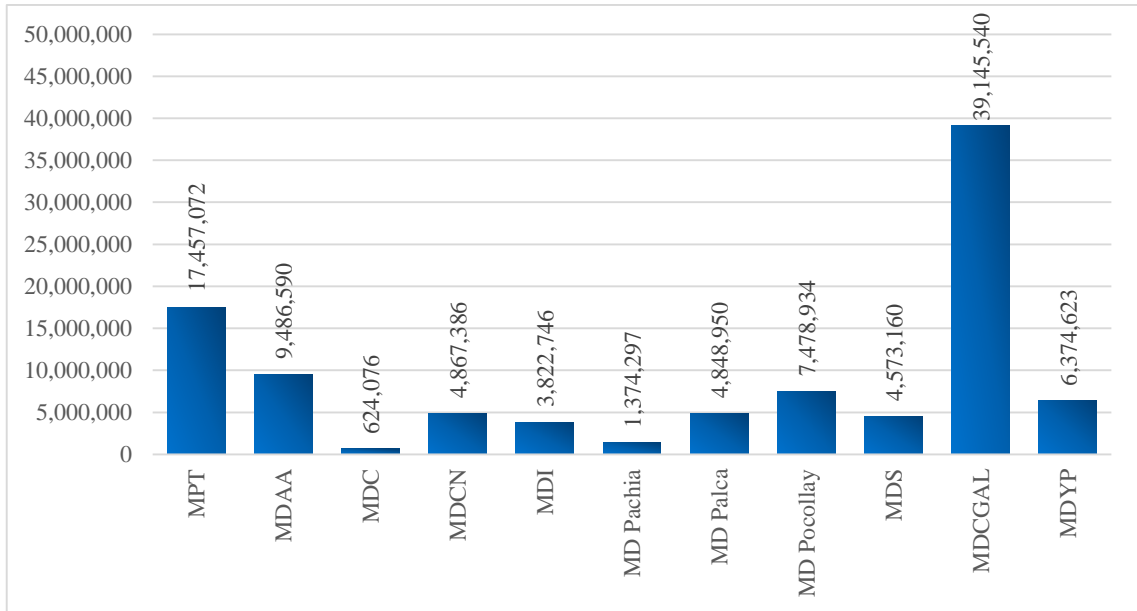
Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto al Gasto de capital, se ha ordenado de mayor a menor los importes teniendo como resultado que la Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa asciende a S/39,145,540, la Municipalidad Provincial de Tacna asciende a S/17,457,072, la Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza asciende a S/9,486,590, la Municipalidad Distrital de Pocollay asciende a S/7,478,934, la Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos asciende a S/6,374,623, la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva asciende a S/4,867,386, la Municipalidad Distrital de Palca asciende a S/4,848,950, la Municipalidad Distrital de Sama asciende a S/4,573,160, la Municipalidad Distrital de Inclán asciende a S/3,822,746, la Municipalidad Distrital de Pachía asciende a S/1,374,297 y la Municipalidad Distrital de Calana asciende a S/624,076

Figura 33

Gasto de Capital - Girado



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 46*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	624,076.00
Máximo	39 145,540.00
Media	9 095,761.27
Desviación estándar	10 948,222.81

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 624,076.00, el máximo valor es 39,145,540.00, la media es de 9,095,761.27, la desviación estándar es de 10,948,222.81.

El importe mínimo pertenece a Municipalidad Distrital de Calana y el importe máximo pertenece a Municipalidad Distrital de C. Gregorio Albarracín L.

Tabla 47*Gasto de capital - Mensual*

Mes	Importe S/
Enero	1,012,365.00
Febrero	4,570,377.00
Marzo	5,504,890.00
Abril	2,609,237.00
Mayo	2,243,602.00
Junio	2,975,305.00
Julio	4,167,840.00
Agosto	4,685,229.00
Setiembre	8,211,239.00
Octubre	10,287,335.00
Noviembre	9,230,161.00
Diciembre	44,555,793.00
Total	100,053,373.00

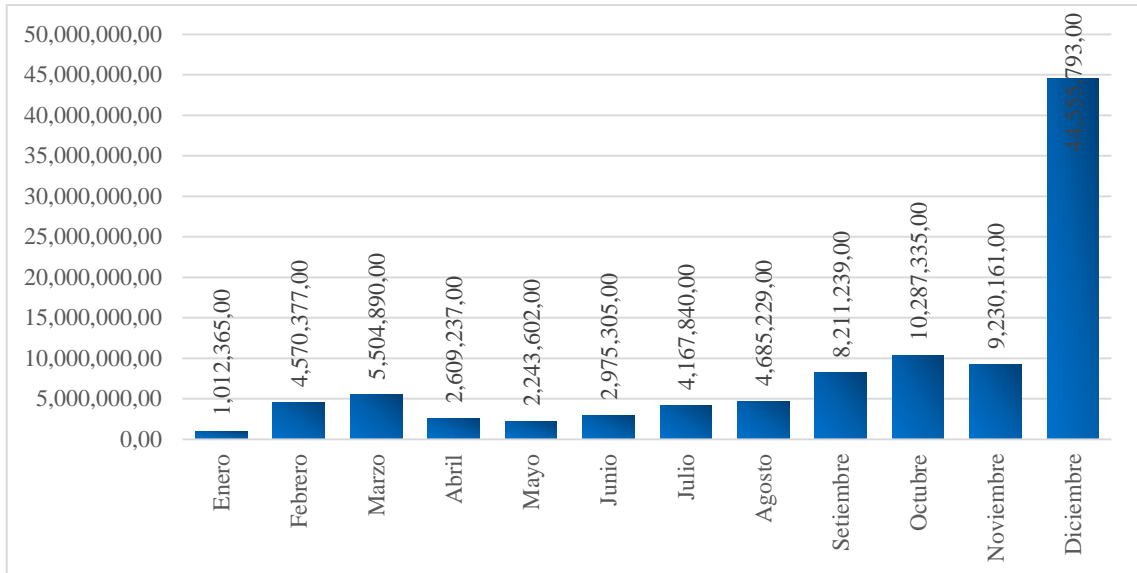
Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto al Gasto de capital, se tiene que en enero el importe de girado asciende a S/1,012,365, en febrero es de S/4,570,377, en marzo asciende a S/5,504,890, en abril es de S/2,609,237, en mayo asciende a S/2,243,602, en junio asciende a S/2,975,305, en julio es de S/4,167,840, en agosto es de S/4,685,229, en setiembre asciende a S/8,211,239, en octubre asciende a S/10,287,335, en noviembre es de S/9,230,161 y en diciembre asciende a S/44,555,793.

Figura 34

Gasto de capital - Mensual



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 48*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	1,012,365.00
Máximo	44,555,793.00
Media	8,337,781.08
Desviación estándar	11,761,565.91

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 1,012,365.00, el máximo valor es 44,555,793.00, la media es de 8,337,781.08, la desviación estándar es de 11,761,565.91.

El importe mínimo pertenece a enero y el importe máximo corresponde a diciembre.

5.3.2.2.3. Servicio de la deuda

Tabla 49

Servicio de la deuda - Girado

Municipalidad	Importe S/	Porcentaje
Municipalidad Provincial de Tacna	7,283,416	49,63
Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza	0	0,00
Municipalidad Distrital de Calana	0	0,00
Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva	4,338,291	29,56
Municipalidad Distrital de Inclán	0	0,00
Municipalidad Distrital de Pachia	0	0,00
Municipalidad Distrital de Palca	0	0,00
Municipalidad Distrital de Pocollay	3,053,436	20,81
Municipalidad Distrital de Sama	0	0,00
Municipalidad Distrital de C. Gregorio Albarracín L.	0	0,00
Municipalidad Distrital de la Yarada los Palos	0	0,00
Total	14,675,143	100,00

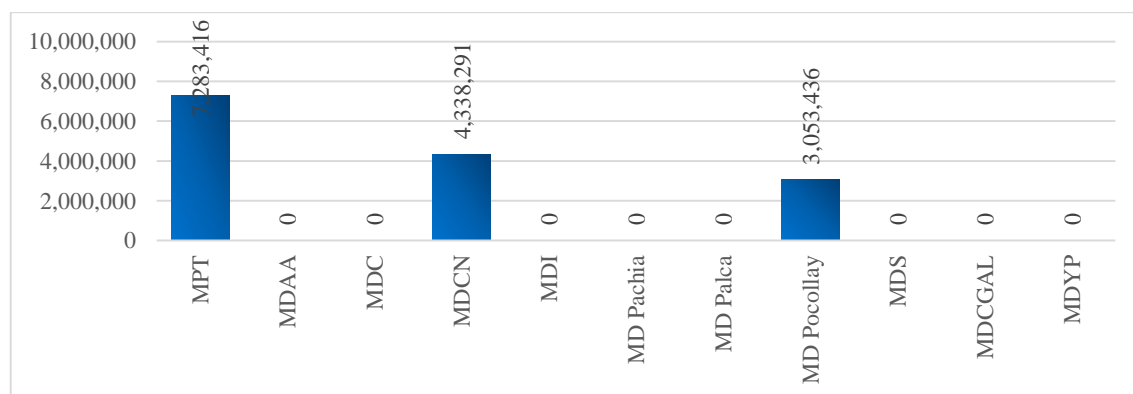
Fuente: Ficha de análisis documental

Interpretación:

Respecto al Servicio de la deuda, se ha ordenado de mayor a menor los importes teniendo como resultado que: La Municipalidad Provincial de Tacna asciende a S/7,283,416, la Municipalidad Distrital de Ciudad Nueva asciende a S/4,338,291 y la Municipalidad Distrital de Pocollay asciende a S/3,053,436.

Figura 35

Servicio de la deuda - Girado



Fuente: Ficha de análisis documental

Tabla 50*Estadísticos descriptivos – Tabla anterior*

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	0.00
Máximo	7 283,416.00
Media	1 334,103.91
Desviación estándar	2 482,221.25

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 0.00, el máximo valor es 7,283,416.00, la media es de 1,334,103.91, la desviación estándar es de 2,482,221.25.

El importe mínimo pertenece a Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza y el importe máximo pertenece a Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla 51*Servicio de la deuda - Mensual*

Mes	Importe S/
Enero	0,00
Febrero	3 893,645.00
Marzo	0,00
Abril	0,00
Mayo	0,00
Junio	451,330.00
Julio	16,301.00
Agosto	0,00
Setiembre	1 209,697.00
Octubre	0,00
Noviembre	8 954,469.00
Diciembre	149,701.00
Total	14 675,143.00

*Fuente: Ficha de análisis documental***Interpretación:**

Respecto al Servicio de la deuda, se tiene que en febrero es de S/3 893,645, en junio asciende a S/451,330, en julio asciende a S/16,301, en setiembre asciende a S/1 209,697, en noviembre es de S/8 954,469 y en diciembre es de S/149,701.

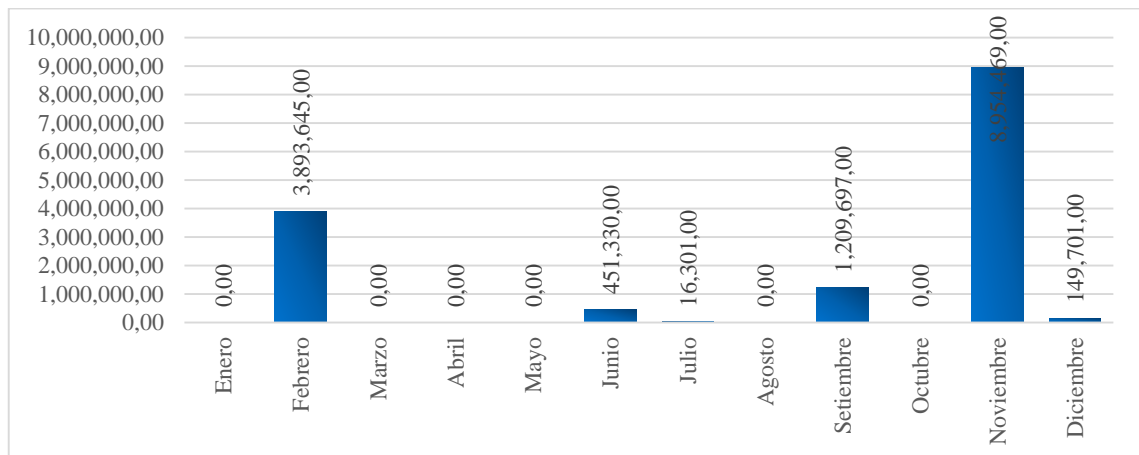
Figura 36*Servicio de la deuda - Mensual**Fuente: Ficha de análisis documental*

Tabla 52

Estadísticos descriptivos – Tabla anterior

Estadísticos descriptivos	Valor
Mínimo	0,00
Máximo	8 954,469.00
Media	1 222,928.58
Desviación estándar	2 681,351.02

Fuente: Ficha de análisis documental

Respecto a los datos estadísticos obtenidos: El mínimo valor es 0.00, el máximo valor es 8,954,469.00, la media es de 1,222,928.58, la desviación estándar es de 2,681,351.02.

El importe mínimo pertenece a enero y el importe máximo corresponde a noviembre.

5.4 PRUEBA DE HIPÓTESIS

5.4.1 Hipótesis General

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el presente trabajo de investigación con respecto a los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, y su relación con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020, en donde los ítems según sus indicaciones con la aplicación del análisis estadístico fueron tabulados a través de encuestas efectuadas y la ficha de análisis documental y se puede afirmar que existe relación significativa entre los “*servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas*” y la “*calidad del Gasto Público*” en las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.

Planteamiento de Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

Los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, no se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.

H₁: Hipótesis Alterna

Los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan directamente con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 53*Rho de Spearman – Hipótesis general*

		Servicios CONNECTAMEF	Calidad del Gasto Público
Rho de Spearman	Servicios	Coefficiente de correlación	1,000
	CONNECTAMEF	Sig. (bilateral)	.0016
		N	10
	Calidad del Gasto	Coefficiente de correlación	0,732**
	Público	Sig. (bilateral)	0,016
		N	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Regla de decisión:

- Rechazar H0 si el valor-p es menor a 0,05
- No rechazar H0 si el valor-p es mayor a 0,05

Interpretación del coeficiente de correlación

- 0,0-0,2 = Relación muy baja
- 0,2-0,4 = Relación baja
- 0,4-0,6 = Relación moderada
- 0,6-0,8 = Relación alta
- 0,8-1,0 = Relación muy alta

En la tabla se observa que el coeficiente Rho de Spearman asciende a 0,732 y el p-valor es 0,016, siendo el p-valor menor a 0,05 (5 %), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), en consecuencia, existe una correlación alta, por lo que se concluye que los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONNECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020. Por lo tanto, queda verificada y aceptada la hipótesis.

5.4.2 Hipótesis Específicas

a) Primera hipótesis específica

Planteamiento de la Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

Los servicios del CONECTAMEF no se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna.

H₁: Hipótesis Alterna

Los servicios del CONECTAMEF se relacionan directamente con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 54

Rho de Spearman – Primera hipótesis específica

		Servicios CONECTAMEF	Gasto Corriente
Rho de Spearman	Servicios CONECTAMEF	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,690**
		N	10
	Gasto Corriente	Coefficiente de correlación	0,690**
		Sig. (bilateral)	0,027
		N	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS

Conclusión:

En la tabla se observa que el coeficiente Rho de Spearman asciende a 0,690 y el p valor es 0,027; siendo el p-valor menor a 0,05 (5 %), se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), en consecuencia, existe una correlación alta, por lo que se concluye que los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna. Por lo tanto, queda verificada y aceptada la hipótesis.

b) Segunda hipótesis Específica

Planteamiento del Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

Los servicios del CONECTAMEF no se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna.

H₁: Hipótesis Alterna

Los servicios del CONECTAMEF se relacionan directamente con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 55

Rho de Spearman – Segunda hipótesis específica

		Servicios CONECTAMEF	Gasto de Capital
Rho de Spearman	Servicios CONECTAMEF	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,775**
		N	10
	Gasto de Capital	Coeficiente de correlación	0,775**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	10

Fuente: SPSS

Conclusión

En la tabla se observa que el coeficiente Rho de Spearman asciende a 0,775 y el p-valor es 0,009, siendo el p-valor menor a 0,05 (5 %), se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), en consecuencia, existe una correlación alta, por lo que se concluye que los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna. Por lo tanto, queda verificada y aceptada la hipótesis.

c) Tercera hipótesis Específica

Planteamiento del Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

Los servicios del CONECTAMEF no se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna.

H1: Hipótesis Alterna

Los servicios del CONECTAMEF se relacionan directamente con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 56

Rho de Spearman – Tercera hipótesis específica

		Servicios CONECTAMEF	Servicio de la deuda	
Rho de Spearman	Servicios CONECTAMEF	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,732**	
	N	.	0,016	
	Servicio de la deuda	N	10	10
		Coefficiente de correlación	0,732**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,016	.	
N	10	10		

Fuente: SPSS

Conclusión

En la tabla se observa que el coeficiente Rho de Spearman asciende a 0.732 y el p-valor es 0,016; siendo el p-valor menor a 0,05 (5 %), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), en consecuencia, existe una correlación alta, por lo que se concluye que los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna. Por lo tanto, queda verificada y aceptada la hipótesis.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Discusión a partir de la hipótesis general

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.

Los resultados muestran los valores obtenidos en la prueba de hipótesis dan suficientes evidencias para afirmar que los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020. (Rho de Spearman = 0.732; p-valor = 0,016 menor que 0,05).

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

Gutiérrez (2018), en su trabajo de investigación, se identifica claramente que los servicios que brinda el CONECTAMEF Puno, tienen una incidencia significativa en la calidad del gasto público de las municipalidades distritales de la región Puno. Asimismo, Catacora (2017), Maquera (2009), quienes desarrollaron temas respecto a la evaluación de proyectos y programas sociales, llegan a la misma conclusión del trabajo de investigación, resaltando que el buen manejo de estos, darán una incidencia positiva en la gestión pública.

Por su parte, Cacsire (2012), en su investigación sobre los Efectos del Proceso de Descentralización Administrativa y Presupuestal en la Gestión de las Direcciones Regionales del Gobierno Regional Puno – Caso DIRCETUR concluyó que, los indicadores de eficacia de la DIRCETUR Puno (2004-2007), respecto al Presupuesto Institucional de Apertura – PIA, presenta un valor promedio de una ejecución del gasto anual de 0.93 y respecto al Presupuesto Institucional Modificado – PIM, la ejecución del

gasto anual presenta un valor de 0.96, siendo ambos indicadores menor que 1, lo que caracteriza un indicador DEFICIENTE; estableciendo de esta manera que en algunas unidades ejecutoras del Gobierno Regional Puno, hace falta que la atención en la capacitación y asistencia técnica, información que debería ser tomada en cuenta por el CONECTAMEF Puno.

Ahora, respecto al cumplimiento de los servicios que brinda el CONECTAMEF, los resultados obtenidos, mostraron un incumplimiento, hecho que en comparación con otras investigaciones.

CONCLUSIONES

Al término de la presente investigación se tiene las siguientes conclusiones:

1. Se comprobó la hipótesis general afirmándose que los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020. Apreciándose que falta mejorar los procedimientos en las municipalidades que permitan una mejor provisión en la ejecución presupuestal por parte de las municipalidades, se observa una correlación alta, el Rho de Spearman asciende a 0,732 y el p-valor es 0,016 siendo menor al nivel de significancia. Comprobándose la hipótesis planteada.
2. Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna, observándose que falta mejorar los procedimientos que permitan una mejor ejecución de acuerdo a la programación efectuada; así mismo se aprecia, una correlación alta Rho de Spearman asciende a 0,690 y el p-valor es 0,027 siendo menor al nivel de significancia. Comprobándose la hipótesis planteada.
3. Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna, apreciándose que falta mejorar la ejecución presupuestal relacionada a las inversiones de acuerdo a la programación efectuada; así mismo se puede apreciar una correlación alta, el Rho de Spearman asciende a 0,775 y el p-valor es 0,009 siendo menor al nivel de significancia. Comprobándose la hipótesis planteada.
4. Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna, apreciándose que falta mejorar el cumplimiento de acuerdo al cumplimiento del cronograma establecido para el cumplimiento de obligaciones, se puede apreciar un nivel de correlación alto, el

Rho de Spearman asciende a 0,732 y el p-valor es 0,016; siendo menor al nivel de significancia. Comprobándose la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

1. A través del CONECTAMEF se deberá dar las instrucciones necesarias que permitan mejorar los procedimientos para una mejor provisión y para una adecuada ejecución presupuestal, en las municipalidades de la provincia de Tacna, haciendo que el seguimiento y la coordinación con las municipalidades sean constantes.

2. El CONECTAMEF deberá dar las instrucciones necesarias a las nuevas autoridades a través de la capacitación general y específica de acuerdo a los sistemas administrativos bajo la rectoría del Ministerio de Economía y Finanzas y orientación necesaria que permita efectuar la ejecución de gastos de acuerdo a la programación efectuada.

3. El CONECTAMEF Tacna deberá dar las instrucciones a las municipalidades para una adecuada ejecución en las inversiones que se tienen programadas y aprobadas en el PIM. Asimismo, teniendo en cuenta que, respecto a la gestión del gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna, falta mejorar la ejecución presupuestal relacionada a las inversiones de acuerdo a la programación efectuada, se propone a los funcionarios responsables tener en cuenta este indicador para tener una visión más amplia sobre el indicador gasto de capital y su relación con la calidad del gasto público.

4. El CONECTAMEF Tacna deberá dar las instrucciones, así como la capacitación y socialización a las diferentes municipalidades, de tal manera que estas puedan cumplir con sus obligaciones de los compromisos asumidos por endeudamiento de manera oportuna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, B., y Rivas, G. (Abril de 2006). *Philip Crosby* . t.ly/1wyu
- Ander-Egg, E. (1990). *Aprender a investigar*. <https://1bestlinks.net/jPpeQ>
- Baena. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Glosario - G*. GLOSARIO - G
- Barrientos Valdez, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. t.ly/t3IM
- Cacsire Grimaldos, Z. (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]. t.ly/RASd
- Calizaya Condori, S. (2019). *La Gestión Pública y su Relación con el Valor Público en el Gobierno Regional de Tacna – Sector Comercio Exterior, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. t.ly/aGQ4
- Carpio Choque, Y. (2020). *Control de la Ejecución Presupuestal y su Influencia en la influencia del Gasto Público en la Municipalidad Distrital de Los Palos – Yarada, Tacna, periodo 2016 – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. t.ly/Cu1E
- Catacora Vidangos, 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 doctorado, Universidad Nacional del Altiplano]. t.ly/LMLL

- (2021). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. t.ly/7l2l
- Congreso de la República. (2018). *Decreto Legislativo N° 1436*. t.ly/mYWe
- Congreso de la República. (2022). *Decreto Legislativo N° 1440*. t.ly/LPJX
- (2011). *El Modelo de Gestión y su Incidencia en la Provisión de los Servicios de agua potable y Alcantarillado en la Municipalidad de Tena*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. t.ly/8L4s
- Escudero Sánchez, C., y Cortez Suárez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* . t.ly/vRAh
- García Chihuan, H., y García Chihuan, N. (2020). *Calidad de servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Asistencia Técnica de la CONECTAMEF en el año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. t.ly/vui9
- Giovannone, P. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg, Un estudio empírico*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata]. t.ly/GDt9
- Gutiérrez Castillo, F. (2018). *Centro de servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas y calidad del gasto público de las municipalidades de la región de Puno 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. t.ly/ILX1L
- Hernandez, R. (2000). *Metodología de la investigación* . <https://tinyurl.com/y2f5hx6b>
- Hernandez, S., Fernandez, C., y Baptista, L. (2010). <https://bit.ly/32IP1Lr>
- Hidalgo Estrada , S., Narvaez Carrasco , C., Sanchez Ramirez , J., y Zavala Cano, F. (2019). *Reconstruyendo las Obras por Impuestos: Propuesta de mejora del sistema de obras por impuestos a fin de impulsar la ejecución de proyectos bajo esta modalidad*. [Tesis de maestría, Esan Business]. t.ly/6Etj

- Huamaní Ramos, M. (2019). *Plan De Capacitación Para Elevar El Nivel De Desempeño En Los Colaboradores Del Área De Mantenimiento En La Empresa TEPESA S.A.C. San Luis- Lima (2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. t.ly/BjDz
- Instituto peruano de economía. (2008). *Eficiencia del gasto en el Perú.* t.ly/kf08
- Jiménez Nieto, E. (14 de Junio de 2020). *Solución de problemas, proceso paso a paso, la toma de decisiones y su relevancia.* t.ly/EOsm
- Lehman, S. (. de Marzo de 2019). *El valor del compromiso.* t.ly/NbhT
- López, J. (2019). *Gasto público.* Gasto público
- Maquera Nayra, R. (2009). *Análisis de la descentralización de los programas sociales en Ilaya, con énfasis en los comedores populares.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. t.ly/CsXU
- Martínez San Miguel, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. t.ly/RjGY
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *SUSPENSIÓN DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN ALGUNAS SEDES CONECTAMEF.* t.ly/VGys
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Memoria 2011-2021.* t.ly/EmRK
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). *Clasificadores Presupuestarios.* Clasificadores Presupuestarios
- Municipalidad distrital de Asia. (2022). *Resolución de alcaldía n° 014-2022-a/mda.* t.ly/ueFu
- Quiroz Sanchez, E. (2020). *Propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos para la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. t.ly/bu1J

- Redhead García, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. t.ly/dMxM
- Remache Yungán, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. t.ly/M2PG
- Rubio Liniers , M. (2005). *El análisis documental: indización y resumen en bases de datos especializadas*.
http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf
- Vergara Schmalbach, J., y Quesada Ibargüen, V. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. tny.im/6JtxJ

APÉNDICE

Apéndice A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS - CONECTAMEF Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL GASTO PÚBLICO DE LAS MUNICIPALIDADES DE LA PROVINCIA DE TACNA 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿Cómo los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020?</p>	<p>Objetivo principal Determinar si los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.</p>	<p>Hipótesis Principal Los servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.</p>	<p>Variable 1: “Servicios CONECTAMEF”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administración financiera 2. Provisión contable 3. Presentación de Información 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Tipo de investigación</u> Básica 2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental 3. <u>Nivel de investigación</u> Descriptiva - Correlacional 4. <u>Población</u> La población estará compuesta por el análisis de datos de las 11 municipalidades de la región Tacna, periodo 2020 y por los 10 trabajadores del CONECTAMEF
<p>Problemas específicos</p> <p>a. ¿Cómo los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna?</p> <p>b. ¿Cómo los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna?</p> <p>c. ¿Cómo los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>a. Determinar si los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna.</p> <p>b. Determinar si los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna.</p> <p>c. Determinar si los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>a. Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto corriente de las municipalidades de la provincia de Tacna.</p> <p>b. Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el gasto de capital de las municipalidades de la provincia de Tacna</p> <p>c. Los servicios del CONECTAMEF se relacionan con el servicio de la deuda de las municipalidades de la provincia de Tacna.</p>	<p>Variable 2: “Calidad del Gasto Público”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gasto Corriente 2. Gasto de Capital 3. Servicio de la deuda 	<ol style="list-style-type: none"> 5. <u>Muestra</u> Se tomará como muestra al 100% de la población por ser pequeña. 6. <u>Técnicas</u> Encuesta, Análisis documental 7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario, Ficha de análisis

Apéndice B: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Servicios CONECTAMEF	El CONECTAMEF es el Centro de Servicios de Atención al Usuario que brinda los servicios de 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. 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, accesibles y eficientes, 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. MEF, (2021).	Están conformados por equipos multidisciplinarios que ofrecen una atención personalizada, directa y de fácil acceso de los servicios de competencia exclusiva del MEF, a través de una comunicación efectiva y permanente con sus usuarios. MEF (2021).	1. Administración financiera 2. Provisión contable 3. Presentación de Información	Categórica Ordinal
VARIABLE 2 Calidad del Gasto Publico	La calidad del gasto público abarca aquellos elementos que garantizan un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos, con los objetivos de elevar el potencial de crecimiento de la economía y, en el caso particular de América Latina y el Caribe, de asegurar grados crecientes de equidad distributiva. La medición de la calidad del gasto público debe incorporar la multidimensionalidad de los factores que inciden el logro de los objetivos macroeconómicos y de política fiscal. Los indicadores que reflejan los vínculos entre los aspectos cuantitativos y cualitativos de la política fiscal —indicadores compuestos— se han transformado en una herramienta útil para comparar y analizar cuestiones complejas entre países, al mismo tiempo que facilitan la comunicación de mensajes clave entre los hacedores de política y los ciudadanos. López J. (2019)	El sector público, como agente económico, tiene diferentes objetivos y funciones. Entre ellos, se encuentran objetivos como reducir la desigualdad, redistribuir la riqueza o satisfacer diferentes necesidades a los ciudadanos de un país. o todos los gastos son iguales. Al igual que ocurre en el sector privado, podemos clasificar el gasto en distintos tipos. Los tipos de gasto público son: Gato Corriente, Gasto de Capital, Gasto de Inversión. López J. (2019).	1. Gasto Corriente 2. Gasto de Capital 3. Servicio de la deuda	

Apéndice C: MIEMBROS DEL CONECTAMEF-TACNA



Comunicado

Suspensión de atención presencial en la Plataforma de Atención del MEF

[Conoce más aquí](#)

[Comunicados de las Direcciones Generales del MEF](#)
 OGTI: SIAF-SP y SIGAMEF - Cierre de Ejecución Presupuestal 2021


 Directorio y sedes CONECTAMEF

Directorio y sedes CONECTAMEF

[← Volver](#)








Amazonas
Áncash (Huaraz)
Áncash (Santa)
Apurímac (Abancay)
Apurímac (Andahuaylas)
Arequipa
Ayacucho
Cajamarca
Cusco
Huancavelica
Huánuco
Ica
Junín
La Libertad
Lambayeque
Lima (Huacho)
Loreto
Madre de Dios
Moquegua
Pasco
Piura
Puno
San Martín (Moyobamba)
San Martín (Tarapoto)
Tacna
Tumbes
Ucayali

SEDE: CONECTAMEF TACNA

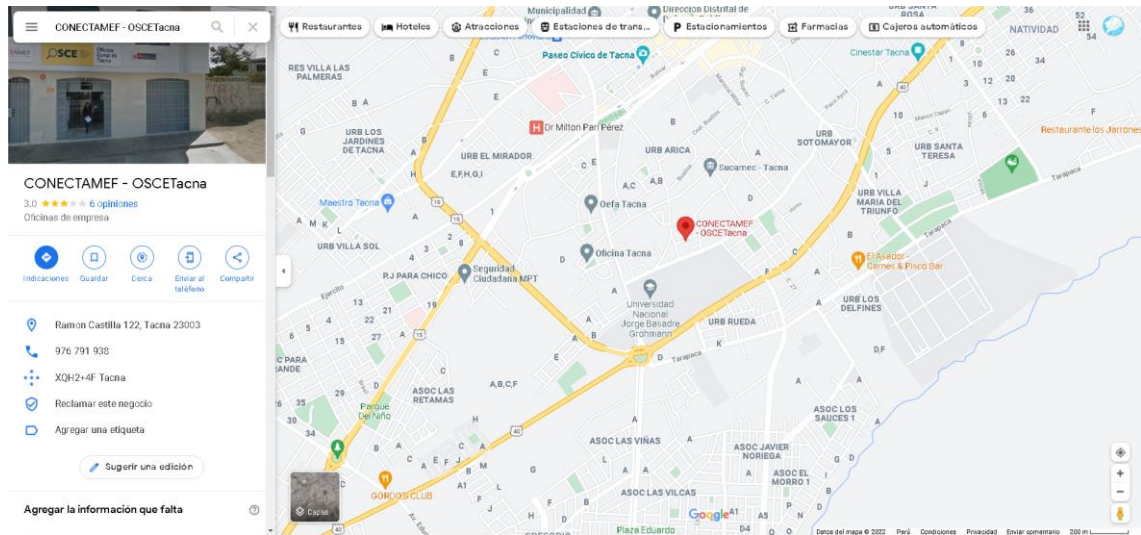
 Cl. Mariscal Castilla N° 122 Sub Lt. "A" Piso 1, Tacna, Tacna, Tacna

 052-246453

 [Ver ubicación aquí.](#)

	Cargo : Gestor de Centro Nombres y Apellidos : Eloy Angel Arce Gonzalo Sede Central MEF : 311 6930 Anexo : 6251 Celular : 940478003 Correo Electrónico : earceg@mef.gob.pe
	Cargo : Asistente de Gestión de Servicio Nombres y Apellidos : Edhino Fernan Loza Quispe Sede Central MEF : 311 6930 Anexo : 6253 Celular : Correo Electrónico : eloza@mef.gob.pe
	Cargo : Especialista en Presupuesto Público Nombres y Apellidos : Jose Luis Arce Gonzalo Sede Central MEF : 311 6930 Anexo : 6258 Celular : 958796987 Correo Electrónico : jarce@mef.gob.pe
	Cargo : Especialista en Endeudamiento y Tesoro Público Nombres y Apellidos : Devora Sanchez Cuellar Sede Central MEF : 311 6930 Anexo : 6256 Celular : 958796766 Correo Electrónico : dsanchez@mef.gob.pe
	Cargo : Especialista en Contabilidad Gubernamental Nombres y Apellidos : Hernan Aquiles Mamani Salcedo Sede Central MEF : 311 6930 Anexo : 6254 Celular : 902759623 Correo Electrónico : hmamani@mef.gob.pe
	Cargo : Especialista en Inversión Pública Senior Nombres y Apellidos : Niilda Yesica Quispe Araujo Sede Central MEF : 311 6930 Anexo : 6260 Celular : 958796769 Correo Electrónico : nquispe@mef.gob.pe
	Cargo : Implantador MEF Nombres y Apellidos : Elena Miriam Chavez Garces Sede Central MEF : 311 6930 Anexo : 6255 Celular : 958796771 Correo Electrónico : echavezg@mef.gob.pe

Apéndice D: UBICACIÓN DEL CONECTAMEF-TACNA



Apéndice E: CUESTIONARIO: VARIABLE 1

Instrucción:

A continuación, se presenta 12 ítems sobre servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020, Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de su institución.

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
ITEMS	1	2	3	4	5
a) Variable 1: Servicios CONECTAMEF					
Administración Financiera					
1. Se efectúa la provisión de bienes y servicios por las municipalidades adecuadamente.					
2. Considera que se aplica las reglas principios y procedimientos por parte de las municipalidades					
3. Los recursos humanos están alineados a los principios de sostenibilidad.					
4. Se evalúa la gestión integrada de activos y pasivos financieros de la municipalidad					
Provisión contable					
5. Las municipalidades evalúan el registro de hechos económicos, financieros y patrimoniales.					
6. Las municipalidades cumplen con la presentación de los eeff oportunamente.					
7. La provisión contable se efectúa en el devengado, por cada transacción.					
8. Se registra, procesa y presenta la información contable oportunamente.					
Presentación de información					
9. Se desarrolla adecuadamente la ejecución presupuestaria de acuerdo a lo programado.					
10. Se efectúa un control del flujo de caja, para el cumplimiento de obligaciones					
11. Se cautela que las inversiones que se realizan contribuyan al cierre de brechas de infraestructura.					
12. Considera que las municipalidades cumplen con los requerimientos y gestión de adquisiciones.					

Muchas Gracias por su colaboración.

Apéndice F: CUESTIONARIO: VARIABLE 2

Instrucción:

A continuación, se presenta 12 ítems, sobre servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF, se relacionan con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020; Cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
ITEMS					
a) Variable 2: Calidad del Gasto Publico					
Gasto Corriente					
1.					
Considera que se cumple adecuadamente con el cumplimiento de las operaciones básicas de la municipalidad.					
2.					
Se cumple con los pagos de mantenimiento u operación de las municipalidades.					
3.					
Los pagos destinados a personal y obligaciones sociales son oportunos.					
4.					
Considera que la ejecución del presupuesto para este gasto es suficiente					
Gasto de Capital					
5.					
Se tiene un control adecuado de los activos tangibles e intangibles.					
6.					
Se tiene un control adecuado de los activos con vida útil mayor a un año.					
7.					
Se concilia mensualmente sobre el incremento de patrimonio					
8.					
Los gastos en estudios y obras se liquidan oportunamente					
Servicio de la deuda					
9.					
Se cumple con los cronogramas establecidos para el pago de obligaciones					
10.					
Se administra eficientemente el endeudamiento adquirido					
11.					
Considera adecuado el servicio de la deuda a largo plazo					
12.					
El servicio de la deuda contribuye a una eficiente gestión administrativa.					

Muchas Gracias por su colaboración.

Apéndice H: EVIDENCIAS DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

Analisis de Fiabilidad spss EDHINO LOSA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

26 : preg22

	preg 01	preg 02	preg 03	preg 04	preg 05	preg 06	preg 07	preg 08	preg 09	preg 10	preg 11	preg 12	preg 13	preg 14	preg 15	preg 16	preg 17	preg 18	preg 19	preg 20	preg 21	preg 22	preg 23	preg 24	HG VI	HG V2	H... D	H1V D	H... D	H2V D	H... D	H3V D	HG Vlag	HG VDA	H1V lagr	H1V lagr	H2V lagr	H2V lagr	H3V lagr	H3V lagr
1	4	2	1	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	33	31	33	12	33	7	33	12	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	4	3	2	3	23	25	23	7	23	6	23	12	2	3	2	2	2	2	2	3
3	3	1	3	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	1	2	2	3	4	3	31	31	31	10	31	9	31	12	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	1	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	4	37	37	37	14	37	10	37	13	4	4	4	4	4	3	4	4
5	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	30	31	30	11	30	8	30	12	3	3	3	3	3	2	3	3
6	3	3	2	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	35	36	35	12	35	12	35	12	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	3	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4	3	38	33	38	12	38	9	38	12	4	3	4	3	4	3	4	3
8	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	4	24	28	24	10	24	8	24	10	2	3	2	3	2	2	2	3
9	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	3	3	3	37	39	37	10	37	15	37	14	4	4	4	3	4	4	4	4
10	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	38	37	38	13	38	11	38	13	4	4	4	4	4	3	4	4

Apéndice I: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Sanchez Cuellar Devora
- 1.2. **Grado Académico:** Magíster en Ciencias con mención en Contabilidad: Auditoría - UNJBG
- 1.3. **Profesión:** Contador Público Colegiado
- 1.4. **Institución donde labora:** Ministerio de Economía y Finanzas
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Especialista en Endeudamiento y Tesoro Público – CONECTAMEF Tacna - MEF
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** “Servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF y su relación con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020.”
- 1.7. **Autor del instrumento:** Edhino Fernan Loza Quispe
- 1.8. **Maestría:** Maestría en Gerencia Pública

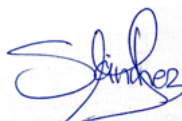
II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. **Valoración total cuantitativa:** 29
- 3.2. **Opinión:** FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. **Observaciones:** Listo para aplicar

Tacna, julio de 2022



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Pretell Escudero Diana Jennifer
- 1.2. **Grado Académico:** Magíster en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo
- 1.3. **Profesión:** Economista
- 1.4. **Institución donde labora:** Municipalidad Metropolitana de Lima
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Funcionario en Gerencia Social
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** "Servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF y su relación con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020."
- 1.7. **Autor del instrumento:** Edhino Fernan Loza Quispe
- 1.8. **Maestría:** Maestría en Gerencia Pública

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. **Valoración total cuantitativa:** 29
- 3.2. **Opinión:** FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. **Observaciones:** Listo para aplicar

Tacna, julio de 2022



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Arce Gonzalo Eloy Ángel
- 1.2. **Grado Académico:** Magíster en Ciencias con mención en Contabilidad: Auditoría - UNJBG
- 1.3. **Profesión:** Contador Público Colegiado
- 1.4. **Institución donde labora:** Ministerio de Economía y Finanzas
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Gestor de centro del CONECTAMEF Tacna - Ministerio de Economía y Finanzas
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** "Servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas - CONECTAMEF y su relación con la calidad del gasto público de las municipalidades de la provincia de Tacna 2020."
- 1.7. **Autor del instrumento:** Edhino Fernan Loza Quispe
- 1.8. **Maestría:** Maestría en Gerencia Pública

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. **Valoración total cuantitativa:** 29
- 3.2. **Opinión:** FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. **Observaciones:** Listo para aplicar

Tacna, julio de 2022



Firma