



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**LOS SERVICIOS DE CONECTAMEF, Y SU CONTRIBUCIÓN EN
LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE HUARAZ,**

2018

PRESENTADO POR

LINA PAMELA LEÓN LEÓN

DANNY RONALD RAMÍREZ CHÁVEZ

LUCINDA ROSA RAMÍREZ CHÁVEZ

LUCILA HILARIA RURUSH ORTIZ

ASESOR

ARMANDO EDGARDO FIGUEROA SÁNCHEZ

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2019



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“LOS SERVICIOS DE CONECTAMEF, Y SU CONTRIBUCIÓN EN
LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE HUARAZ, 2018”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

**Br. LEÓN LEÓN LINA PAMELA
Br. RAMÍREZ CHÁVEZ DANNY RONALD
Br. RAMÍREZ CHÁVEZ LUCINDA ROSA
Br. RURUSH ORTIZ LUCILA HILARIA**

ASESOR:

DR. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ

LIMA, PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

También, se lo dedicamos a todas las personas especiales que nos acompañaron en esta etapa.

León León Lina Pamela
Ramírez Chávez Danny Ronald
Ramírez Chávez Lucinda Rosa
Rurush Ortiz Lucila Hilaria

AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a nuestra familia por su apoyo y paciencia durante el desarrollo de esta investigación.

También queremos agradecer a la Universidad San Martín de Porres, y a los profesores del Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, por su brillante participación en el proceso de nuestra formación académica.

León León Lina Pamela
Ramírez Chávez Danny Ronald
Ramírez Chávez Lucinda Rosa
Rurush Ortiz Lucila Hilaria

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
RESUMEN	xxiii
ABSTRACT	xxiv
INTRODUCCIÓN	25
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	31
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	31
1.2 Bases Teóricas	41
1.2.1 Servidores Públicos	41
1.2.2 Servicio de Atención al Usuario	42
1.2.2.1 Funciones de la Oficina General de Servicios al Usuario	42
1.2.2.2 Estructura de La Oficina General de Servicios al Usuario	43
1.2.2.3 Funciones de las Oficinas de Gestión de los CONECTAMEF ...	44
1.2.4 Servicios de CONECTAMEF	45
1.2.4.1 Gestión de Documentos y Expedientes.....	47
1.2.4.2 Atención de Consultas.....	48
1.2.4.3 Asistencia Técnica.....	49

1.2.4.4 Capacitación.....	50
1.2.5 Sistemas Administrativos del Ministerio de Economía y Finanzas	50
1.2.5.1 Sistema Nacional de Presupuesto Público	50
1.2.5.2 Sistema Nacional de Contabilidad Pública	51
1.2.5.3 Sistema Nacional de Endeudamiento.....	55
1.2.5.4 CONECTAMEF brinda soporte normativo metodológico y procedimental con otras direcciones	57
1.2.6 Gestión Pública.....	61
1.3 Definición de Términos	62
CAPÍTULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	67
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	73
3.1. Diseño Metodológico.....	73
3.2. Diseño Muestral	74
3.3. Técnicas de Recolección de Datos	76
3.4. Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información	77
3.5. Aspectos Éticos.....	77
CAPITULO IV RESULTADOS.....	78
4.1. Gestión de documentos y expedientes.	78
4.1.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	78

4.1.1.1 Elaboración de guías para la presentación de expedientes a tramitar.	78
4.1.1.2 Respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios.....	79
4.1.1.3 Procesamiento de expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz sede central de lima.	80
4.1.1.4 Gestión de documentos y expedientes según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	81
4.1.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.	83
4.1.2.1 Facilitación de guías por parte de CONECTAMEF para la elaboración de expedientes según el trámite.....	83
4.1.2.2 Rapidez de CONECTAMEF en la aprobación de las solicitudes de atención.....	85
4.1.2.3 Gestión de documentos y expedientes según los servicios recibidos de CONECTAMEF.	86
4.2. Atención de consultas	88
4.2.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	88
4.2.1.1 Consultas de los usuarios, remitidas a CONECTAMEF de la sede Central.....	88
4.2.1.2 Satisfacción de los usuarios por la atención telefónica en la sede central.....	89
4.2.1.3 Uniformidad de criterios, para atención de consultas del usuario...	90

4.2.1.4 Atención oportuna a consultas del usuario en la sede central CONECTAMEF.	91
4.2.1.5 Atención de consultas según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	92
4.2.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.	94
4.2.2.1 Orientación recibida por parte de CONECTAMEF en los aplicativos informáticos.	94
4.2.2.2 Atención telefónica de CONECTAMEF y sus inconvenientes	95
4.2.2.3 Orientación recibida de CONECTAMEF y sus normativas y procedimientos.	97
4.2.2.4 Conformidad con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF.	98
4.2.2.5 Atención de consultas según los servicios recibidos de CONECTAMEF.	99
4.3. Asistencia Técnica	102
4.3.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	102
4.3.1.1 Herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz y la asistencia técnica integral ofrecida a los usuarios, y entidades públicas.	102
4.3.1.2 Fomentación de asistencia técnica mediante acceso remoto según la institución.....	103

4.3.1.3 Autorización para las aplicaciones informáticas de acceso remoto (team viwer, y Anydesk)	104
4.3.1.4 Asistencia técnica según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	105
4.3.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.	107
4.3.2.1 Solicitud de asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz.....	107
4.3.2.2 Respuestas a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz.....	109
4.3.2.3 Acceso a la información sobre los módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF.	110
4.3.2.4 Acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz.	111
4.3.2.5 Asistencia técnica según los servicios recibidos de CONECTAMEF.	113
4.4. Capacitación	115
4.4.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	115
4.4.1.1 Solicitud de modificaciones y ampliación de contenidos de los cursos según los participantes.....	115
4.4.1.2 Solicitud de anticipación a los cursos de CONECTAMEF sede Huaraz según los usuarios.....	116

4.4.1.3 Realización de capacitaciones en cierres contables o fechas de transferencia de gestión.	118
4.4.1.4 Capacitación según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	119
4.4.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.	121
4.4.2.1 Temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, y su adaptación a las necesidades dentro de la institución.	121
4.4.2.2 Experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones.	123
4.4.2.3 Conformidad con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz.	124
4.4.2.4 Invitaciones recibidas a los cursos con anticipación.	125
4.4.2.5 Observaciones tomadas en cuenta respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF.	126
4.4.2.6 Invitación a capacitaciones en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión.	127
4.4.2.7 Capacitación según los servicios recibidos de CONECTAMEF. ...	128
4.5. Sistema administrativo	130
4.5.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	130
4.5.1.1. Modificaciones durante cierres contables en los aplicativos del SIAF y su fácil gestión.	130

4.5.1.2. Acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios.....	132
4.5.1.3. Reuniones técnicas con máximas autoridades programadas.....	133
4.5.1.4. Sistema administrativo según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	134
4.5.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.	136
4.5.2.1 Acceso al sistema integrado de administración financiera por parte de los funcionarios de CONECTAMEF.....	136
4.5.2.2 Herramientas ofrecidas por CONECTAMEF y para el seguimiento de la ejecución.....	138
4.5.2.3 Modulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, y su fácil acceso, y manejo.	139
4.5.2.4 Personal que atiende las oficinas de CONECTAMEF.	140
4.5.2.5 Sistema administrativo según los servicios recibidos de CONECTAMEF.	141
4.6. Aplicativos informáticos.....	143
4.6.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	143
4.6.1.1 Modificaciones eficientes y oportunas en los aplicativos SIAF	143
4.6.1.2 Declaración anticipada de entidades y las afecciones motivadas a las modificaciones de aplicativos informáticos.....	144
4.6.1.3 Servicio de soporte y consultas oportunas.	145

4.6.1.4 Aplicativos informáticos según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.	146
4.6.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.	149
4.6.2.1 Implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, y su beneficio en la gestión de cierre contable.....	149
4.6.2.2 Observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF.....	150
4.6.2.3 Satisfacción con el servicio de soporte y consultas.....	151
4.6.2.4 Aplicativos informáticos según los servicios recibidos de CONECTAMEF.	152
4.7 Uso de los sistemas administrativos y su relación con la asistencia técnica según los servicios recibidos de CONECTAMEF.	155
4.8 Uso de aplicativos informáticos y su relación con la asistencia técnica según los servicios recibidos de CONECTAMEF.	157
CAPITULO V DISCUSIÓN	159
CONCLUSIONES.....	164
RECOMENDACIONES	166
FUENTES DE INFORMACIÓN	171
ANEXO 1 - CUESTIONARIO 1	177
ANEXO 2 - CUESTIONARIO 2	179
ANEXO 3 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	181
ANEXO 4 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	182

ANEXO 5 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	183
ANEXO 6 – BASE DE DATOS – Usuarios del CONECTAMEF	184
ANEXO 7 – BASE DE DATOS - Usuarios del CONECTAMEF – (Continuación)	185
ANEXO 8 – BASE DE DATOS - Usuarios del CONECTAMEF – (Continuación)	186
ANEXO 9 – BASE DE DATOS - Usuarios del CONECTAMEF – (Continuación)	187
ANEXO 10 – BASE DE DATOS - Funcionarios encargados del funcionamiento de la sede de CONECTAMEF	188

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elaboración de guías para la presentación de expedientes a tramitar	78
Tabla 2 Respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios.....	79
Tabla 3 Procesamiento de expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz sede central de lima	80
Tabla 4 Promedio General gestión de documentos y expedientes	81
Tabla 5 Promedio porcentual gestión de documentos y expedientes	82
Tabla 6 Facilitación de guías por parte de CONECTAMEF para la elaboración de expedientes según el trámite.....	84
Tabla 7 Rapidez de CONECTAMEF en la aprobación de las solicitudes de atención	85
Tabla 8 Promedio general de la gestión de documentos y expedientes.	86
Tabla 9 Promedio porcentual de la gestión de documentos y expedientes.....	87
Tabla 10 Consultas de los usuarios, remitidas a CONECTAMEF de la sede Central.	88
Tabla 11 Satisfacción de los usuarios por la atención telefónica en la sede central	89
Tabla 12 Uniformidad de criterios, para atención de consultas del usuario	90
Tabla 13 Atención oportuna a consultas del usuario en la sede central CONECTAMEF.	91
Tabla 14 Promedio general atención de consultas.....	92
Tabla 15 Promedio porcentual de atención de consultas.....	93
Tabla 16 Orientación recibida por parte de CONECTAMEF en los aplicativos informáticos.....	95
Tabla 17 Atención telefónica de CONECTAMEF y sus inconvenientes	96

Tabla 18 Orientación recibida de CONECTAMEF y sus normativas y procedimientos.....	97
Tabla 19 Conformidad con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF	98
Tabla 20 Promedio general de la atención de consultas	100
Tabla 21 Promedio porcentual de la atención de consultas	101
Tabla 22 Herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz y la asistencia técnica integral ofrecida a los usuarios, y entidades públicas	102
Tabla 23 Fomentación de asistencia técnica mediante acceso remoto según la institución.	103
Tabla 24 Autorización para las aplicaciones informáticas de acceso remoto (team wiver, y Anydesk)	104
Tabla 25 Promedio porcentual de la asistencia técnica	105
Tabla 26 Promedio porcentual de la asistencia técnica	106
Tabla 27 Solicitud de asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz.....	108
Tabla 28 Respuestas a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz.....	109
Tabla 29 Acceso a la información sobre los módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF	110
Tabla 30 Acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz	112
Tabla 31 Promedio general de la asistencia técnica	113
Tabla 32 Promedio porcentual de la asistencia técnica	114

Tabla 33 Solicitud de modificaciones y ampliación de contenidos de los cursos según los participantes.....	116
Tabla 34 Solicitud de anticipación a los cursos de CONECTAMEF sede Huaraz según los usuarios.	117
Tabla 35 Realización de capacitaciones en cierres contables o fechas de transferencia de gestión.....	118
Tabla 36 Promedio General de la capacitación.....	119
Tabla 37 Promedio porcentual de la capacitación.....	120
Tabla 38 Temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, y su adaptación a las necesidades dentro de la institución	122
Tabla 39 Experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones	123
Tabla 40 Conformidad con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz	124
Tabla 41 Invitaciones recibidas a los cursos con anticipación.....	125
Tabla 42 Observaciones tomadas en cuenta respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF	126
Tabla 43 Invitación a capacitaciones en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión.....	127
Tabla 44 Promedio general de la capacitación.....	128
Tabla 45 Promedio Porcentual de la capacitación	129
Tabla 46 Modificaciones durante cierres contables en los aplicativos del SIAF y su fácil gestión.	131

Tabla 47 Acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios.	132
Tabla 48 Reuniones técnicas con máximas autoridades programadas	133
Tabla 49 Promedio general del sistema administrativo	134
Tabla 50 Promedio porcentual del sistema administrativo	135
Tabla 51 Acceso al sistema integrado de administración financiera por parte de los funcionarios de CONECTAMEF.	137
Tabla 52 Herramientas ofrecidas por CONECTAMEF y para el seguimiento de la ejecución.	138
Tabla 53 Modulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, y su fácil acceso, y manejo	139
Tabla 54 Personal que atiende las oficinas de CONECTAMEF	140
Tabla 55 Promedio general del sistema administrativo	141
Tabla 56 Promedio porcentual del sistema administrativo	142
Tabla 57 Modificaciones eficientes y oportunas en los aplicativos SIAF	144
Tabla 58 Declaración anticipada de entidades y las afecciones motivadas a las modificaciones de aplicativos informáticos.....	145
Tabla 59 Servicio de soporte y consultas oportunas	146
Tabla 60 Promedio general de aplicativos informáticos	147
Tabla 61 Promedio porcentual de aplicativos informáticos	148
Tabla 62 Implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, y su beneficio en la gestión de cierre contable	149
Tabla 63 Observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF.....	150

Tabla 64 Satisfacción con el servicio de soporte y consultas.....	151
Tabla 65 Promedio general de los aplicativos informáticos.....	152
Tabla 66 Promedio porcentual de los aplicativos informáticos.....	153
Tabla 67 Sistemas administrativos, y asistencia técnica.....	155
Tabla 68 Sistemas administrativos y su relación con la asistencia técnica	156
Tabla 69 Aplicativos informáticos, y asistencia técnica.....	157
Tabla 70 Aplicativos informáticos y su relación con la asistencia técnica	158

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Elaboración de guías para la presentación de expedientes a tramitar..	79
Gráfico 2 Respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios	80
Gráfico 3 Procesamiento de expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz sede central de lima	81
Gráfico 4 Promedio General gestión de documentos y expedientes	82
Gráfico 5 Promedio porcentual gestión de documentos y expedientes	83
Gráfico 6 Facilitación de guías por parte de CONECTAMEF para la elaboración de expedientes según el trámite.....	84
Gráfico 7 Rapidez de CONECTAMEF en la aprobación de las solicitudes de atención.....	85
Gráfico 8 Promedio general de la gestión de documentos y expedientes.....	86
Gráfico 9 Promedio porcentual de la gestión de documentos y expedientes	87
Gráfico 10 Consultas de los usuarios, remitidas a CONECTAMEF de la sede Central.....	89
Gráfico 11 Satisfacción de los usuarios por la atención telefónica en la sede central	90
Gráfico 12 Uniformidad de criterios, para atención de consultas del usuario	91
Gráfico 13 Atención oportuna a consultas del usuario en la sede central CONECTAMEF.	92
Gráfico 14 Promedio general atención de consultas	93
Gráfico 15 Promedio porcentual de atención de consultas	94
Gráfico 16 orientación recibida por parte de CONECTAMEF en los aplicativos informáticos.....	95
Gráfico 17 Atención telefónica de CONECTAMEF y sus inconvenientes	96

Gráfico 18 Orientación recibida de CONECTAMEF y sus normativas y procedimientos	97
Gráfico 19 Conformidad con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF	99
Gráfico 20 Promedio general de la atención de consultas	100
Gráfico 21 Promedio porcentual de la atención de consultas	101
Gráfico 22 Herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz y la asistencia técnica integral ofrecida a los usuarios, y entidades públicas	103
Gráfico 23 Fomentación de asistencia técnica mediante acceso remoto según la institución	104
Gráfico 24 Autorización para las aplicaciones informáticas de acceso remoto (team viwer, y AnyDesk.....	105
Gráfico 25 Promedio porcentual de la asistencia técnica.....	106
Gráfico 26 Promedio porcentual de la asistencia técnica.....	107
Gráfico 27 Solicitud de asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz.....	108
Gráfico 28 Respuestas a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz.....	109
Gráfico 29 Acceso a la información sobre los módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF	111
Gráfico 30 Acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz.....	112
Gráfico 31 Promedio general de la asistencia técnica.....	114
Gráfico 32 Promedio porcentual de la asistencia técnica.....	115

Gráfico 33 Solicitud de modificaciones y ampliación de contenidos de los cursos según los participantes.....	116
Gráfico 34 Solicitud de anticipación a los cursos de CONECTAMEF sede huaraz según los usuarios..	117
Gráfico 35 Realización de capacitaciones en cierres contables o fechas de transferencia de gestión.....	118
Gráfico 36 Promedio General de la capacitación	120
Gráfico 37 Promedio porcentual de la capacitación	121
Gráfico 38 Temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, y su adaptación a las necesidades dentro de la institución	122
Gráfico 39 Experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones	123
Gráfico 40 Conformidad con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz	124
Gráfico 41 Invitaciones recibidas a los cursos con anticipación.....	125
Gráfico 42 Observaciones tomadas en cuenta respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF	126
Gráfico 43 Invitación a capacitaciones en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión.....	127
Gráfico 44 Promedio general de la capacitación.....	129
Gráfico 45 Promedio Porcentual de la capacitación.....	130
Gráfico 46 Modificaciones durante cierres contables en los aplicativos del SIAF y su fácil gestión.....	131

Gráfico 47 Acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios	132
Gráfico 48 Reuniones técnicas con máximas autoridades programadas	133
Gráfico 49 Promedio general del sistema administrativo	135
Gráfico 50 Promedio porcentual del sistema administrativo.....	136
Gráfico 51 Acceso al sistema integrado de administración financiera por parte de los funcionarios de CONECTAMEF	137
Gráfico 52 Herramientas ofrecidas por CONECTAMEF y para el seguimiento de la ejecución.....	138
Gráfico 53 Modulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, y su fácil acceso, y manejo	139
Gráfico 54 Personal que atiende las oficinas de CONECTAMEF	140
Gráfico 55 Promedio general del sistema administrativo	142
Gráfico 56 Promedio porcentual del sistema administrativo.....	143
Gráfico 57 Modificaciones eficientes y oportunas en los aplicativos SIAF	144
Gráfico 58 Declaración anticipada de entidades y las afecciones motivadas a las modificaciones de aplicativos informáticos.....	145
Gráfico 59 Servicio de soporte y consultas oportunas	146
Gráfico 60 Promedio general de aplicativos informáticos.....	147
Gráfico 61 Promedio porcentual de aplicativos informáticos.....	148
Gráfico 62 Implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, y su beneficio en la gestión de cierre contable	150
Gráfico 63 Observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF	151

Gráfico 64 Satisfacción con el servicio de soporte y consultas	152
Gráfico 65 Promedio general de los aplicativos informáticos	153
Gráfico 66 Promedio porcentual de los aplicativos informáticos	154
Gráfico 67 Sistemas administrativos y su relación con la asistencia técnica	156
Gráfico 68 Aplicativos informáticos y su relación con la asistencia técnica.....	158

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue, conocer cómo los servicios de CONECTAMEF, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018. Fue una investigación cuantitativa, de tipo No Experimental de corte Transversal, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por, 81 funcionarios de las áreas usuarias, y 9 funcionarios Públicos encargados de las labores en el Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, sede Huaraz. En resumen, los resultados muestran que, el 56% de los funcionarios encargados de las labores, manifestaron que, algunas veces se atiende oportunamente en la sede central de CONECTAMEF, los requerimientos de los usuarios. Para el 44% de los funcionarios encargados, algunas veces las herramientas que posee el CONECTAMEF, le permiten ofrecer una asistencia técnica integral a los usuarios y entidades públicas de Huaraz. Para el 66% de los funcionarios, casi nunca y nunca se les permite el acceso a los módulos del sistema integrado de administración financiera, para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios. Por otro lado, para el 36% de los usuarios de las entidades públicas, de Huaraz, algunas veces han recibido respuesta oportuna, a la demanda de asistencia técnica solicitada. Para el 68% de los usuarios casi siempre y siempre son invitados a capacitaciones, en fechas de cierre contable o en fechas de transferencias de gestión. Por último, se encontró que, existe una relación positiva entre el uso del sistema administrativo y la prestación de asistencia técnica, y entre el uso de los aplicativos informáticos, y la prestación de asistencia técnica. Es decir que, la prestación de asistencia técnica podría mejorar si mejoran el uso de los sistemas administrativos, y el uso de los aplicativos informáticos.

Palabras clave: Funcionarios, Usuarios, Asistencia Técnica, Capacitación.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to know how the services of CONECTAMEF contribute to the management of public entities in Huaraz, 2018. It was a quantitative research, of non-experimental type of cross-section, correlational level. The sample consisted of 81 officials from the user areas, and 9 public officials in charge of the work in the Customer Service Center of the Ministry of Economy and Finance, Huaraz. In summary, the results show that, 56% of the officials in charge of the work, said that, sometimes, the requirements of the users are attended opportunely in the central headquarters of CONECTAMEF. For 44% of the officials in charge, sometimes the tools that the CONECTAMEF has, allow it to offer a comprehensive technical assistance to the users and public entities of Huaraz. For 66% of officials, almost never and never are allowed access to the modules of the integrated financial management system, for better training and technical assistance to users. On the other hand, for 36% of users of public entities in Huaraz, they have sometimes received a timely response to the request for technical assistance requested. For 68% of users almost always and always are invited to trainings, on accounting closing dates or on management transfer dates. Finally, it was found that there is a positive relationship between the use of the administrative system and the provision of technical assistance, and between the use of computer applications, and the provision of technical assistance. That is, the provision of technical assistance could improve if they improve the use of administrative systems, and the use of computer applications.

Keywords: Officials, Users, Technical Assistance, Training.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la Situación Problemática

La (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013), en el documento denominado Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, sostiene que:

“El Gobierno Nacional y sus instituciones deben enfocarse en fortalecer sus capacidades de planeamiento, formulación de políticas nacionales, seguimiento y evaluación de resultados de manera que contribuyan efectivamente a la provisión descentralizada de bienes y servicios, a través del establecimiento de políticas, reglas, lineamientos, capacidades y recursos, para que los Gobiernos Regionales y Locales puedan cumplir con sus respectivas competencias de servicio a la población. El Gobierno Nacional podrá organizar la provisión de bienes y servicios a través de organismos desconcentrados, cuando ello resulte ser lo más conveniente para aprovechar economías de escala o para asegurar el logro de objetivos de equidad. Los Gobiernos Regionales y Locales deben fortalecer sus capacidades para el diseño, ejecución y evaluación de las políticas, programas, proyectos y actividades de su competencia, en el marco de las políticas nacionales y de las prioridades específicas de sus ciudadanos”.

Por otro lado, el Centro de Servicios de Atención al Usuario (CONNECTAMEF) según (Ministerio de Economía y Finanzas , 2016) es el encargado de:

“Brindar 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. Actualmente, cuenta con 27 centros de servicios ubicados estratégicamente en la costa, sierra y selva del Perú que brindan un acompañamiento técnico a todas las instituciones públicas del país. 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.”

Tomando en cuenta las razones por las cual el Gobierno Nacional implemento la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, y creo los centros de servicios de atención al usuario, surgió la necesidad de conocer como los servicios de centros de servicios de atención al usuario (CONNECTAMEF), contribuyeron en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, durante el año 2018. Tomando en cuenta lo precedentemente antes expuesto, se formuló la siguiente pregunta de investigación:

Formulación del Problema

Problema General

PG: ¿Cómo los servicios de CONNECTAMEF contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018?

¿De qué manera el CONNECTAMEF va incidir en la mejora de las actividades de las entidades de Huaraz?

Problemas Específicos

PE1: ¿Cómo los servicios de gestión de documentos y expedientes ofrecidos-recibidos, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018?

PE2: ¿Cómo los servicios de Atención de consultas ofrecidos-recibidos, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018?

PE3: ¿Cómo los servicios de Asistencia técnica ofrecida-recibida, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018?

PE4 ¿Cómo los servicios de Capacitación ofrecidos-recibidos, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018?

PE5: ¿Cómo los servicios del Sistema Administrativo ofrecidos-recibidos se evidencia en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018?

PE6: ¿Cómo los Aplicativos informáticos ofrecidos-recibidos, se presenta en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018?

PE7.- ¿Cómo el uso de los servicios administrativos, se relaciona con la asistencia técnica recibida por las entidades públicas de Huaraz, 2018?

PE8.- ¿Cómo el uso de los aplicativos informáticos, se relaciona con la asistencia técnica recibida por las entidades públicas de Huaraz, 2018?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

OG: Conocer cómo los servicios de CONECTAMEF contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018.

Objetivos Específicos:

OE1: Determinar cómo los servicios de gestión de documentos y expedientes ofrecidos-recibidos, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018.

OE2: Establecer cómo los servicios de Atención de consultas ofrecidos-recibidos, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018.

OE3: Explicar cómo los servicios de Asistencia técnica ofrecida-recibida, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018.

OE4: Identificar cómo los servicios de Capacitación ofrecidos-recibidos, contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018.

OE5: Entender como evidencia los servicios del Sistema Administrativo ofrecidos-recibidos en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018.

OE6: Explicar cómo se presenta los Aplicativos informáticos ofrecidos-recibidos, en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018.

OE7.- Establecer cómo se relaciona el uso de los servicios administrativos con la asistencia técnica recibida por las entidades públicas, de Huaraz, 2018.

OE8.- Determinar cómo se relaciona el uso de los aplicativos informáticos con la asistencia técnica recibida por las entidades públicas, de Huaraz, 2018.

Importancia de la Investigación

La investigación se basó en los servicios de CONECTAMEF, y su contribución en la gestión de las Entidades Públicas de Huaraz, durante el año 2018. Al tomarse en cuenta las dimensiones de los servicios prestados por CONECTAMEF, y la Gestión de las entidades Públicas, se pudo identificar los factores que afectan la calidad del servicio, y tomarse las medidas pertinentes.

La investigación, apporto nuevos conocimientos, sobre el tema referido a los servicios de CONECTAMEF, y su contribución en la gestión de las Entidades Públicas de Huaraz, 2018. Los resultados permitieron conocer las debilidades de la gestión pública, lo que a su vez coadyuvo a tomar las medidas necesarias para trabajar en función de una mejor calidad de servicio a los usuarios y entidades públicas.

La investigación se sustentó, en las bases teóricas del presente trabajo, se demostró mediante la aplicación del conocimiento científico de las teorías conducentes a un resultado que solvento la problemática planteada mediante los objetivos. Así mismo, el resultado de la investigación beneficio la calidad de los servicios, que se presta actualmente por Los Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF) en la localidad de Huaraz. Una vez identificada las fallas existentes se pudo recomendar medidas para el mejor desempeño de las funciones de atención de consultas, asistencia técnica, recepción de documentos, y capacitación de los funcionarios locales.

La viabilidad de esta investigación fue positiva debido a que se contó con los recursos humanos, financieros, materiales, y tiempo para ejecutar la investigación, así como el acceso a la información necesaria para su desarrollo.

No se encontraron limitaciones para el desarrollo del estudio de investigación, en tal sentido es importante señalar que se cuento con los permisos de las autoridades pertinentes, y el acceso a la información por parte de Los Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF) en la localidad de Huaraz.

A continuación, se detalla la composición del presente trabajo de investigación:

Primero se presenta el capítulo I, donde se ostenta los antecedentes relacionados con la investigación, y las bases teóricas referidas a, los servidores públicos, servicio de atención al usuario, servicios de CONNECTAMEF, entre otros, asimismo, se definen los términos básicos.

Seguidamente se presenta el capítulo II, preguntas y operacionalización de variables.

Prosigue la metodología de la investigación, donde se expone el tipo, diseño, población, muestra, y técnicas estadísticas, y de recolección de datos.

Luego se desarrolla el capítulo IV, donde se exponen los resultados relacionados con los objetivos de la investigación.

Finalmente se presenta el capítulo V, donde se realiza una discusión comparando los resultados de la presente investigación con otros investigadores. Seguido de las conclusiones, y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

Internacionales

(Olmos, 2014), desarrollo un trabajo de investigación titulado, “Sistema de Monitoreo y Evaluación de la capacitación entregada por el programa yo emprendo semilla del fosis”, quien sostiene que:

“Se planteó como objetivo principal diseñar un sistema de monitoreo y evaluación para el proceso de capacitación del programa Yo Emprendo Semilla del FOSIS. Este programa, es la principal fuente de capacitación estatal para el segmento más vulnerable de la microempresa en Chile, es decir, el micro-emprendimiento de subsistencia. El programa capacita al microempresario en habilidades directivas, habilidades de gestión del negocio y entrega recursos monetarios para que el microempresario adquiera herramientas o insumos de trabajo. Para el desarrollo de su investigación realizo entrevistas a funcionarios y directivos de distintas unidades del FOSIS, principalmente de la Subdirección de Gestión de Procesos. Luego, procedió a identificar el problema principal con sus causas y efectos asociados, lo que permitió concluir que el gran desafío del sistema es evaluar y monitorear el proceso de capacitación, pues este último es el que entrega competencias a los microempresarios y permite diseñar un plan de negocios pertinente con las necesidades del microempresario.”

La Investigación realizada por (Marquez, 2017), titulada, “Buenas prácticas en capacitación y desarrollo de altos directivos públicos en probidad, transparencia y acceso a la información en la administración del estado. caso del servicio civil chileno”, donde sustenta que:

“Planteó abordar dos temas desglosados de la siguiente manera: primero, cuáles han sido las iniciativas de la Administración Pública chilena en capacitar y desarrollar a los altos directivos del servicio civil; en segundo lugar, conocer el énfasis que se ha dado a los temas de probidad, transparencia y acceso a la información en las Administración del Estado en las instancias de capacitación. El informe se desarrolló bajo los parámetros de un enfoque exploratorio-descriptivo, utilizando una metodología cualitativa basadas en fuentes secundarias. En tal sentido, el estudio desarrolló un análisis de dos experiencias, a fin de dilucidar distintas estrategias, políticas de capacitación y desarrollo para directivos públicos, abordadas por dos países, Brasil y México, comparando dichas experiencias con el caso chileno. El estudio pudo constatar que, efectivamente los directivos han tenido capacitaciones regulares, pero en general los temas relacionados con probidad, transparencia y acceso a la Información son estudiados solamente en el primer ciclo, denominado de inmersión e inducción, período en el que el directivo se incorpora en el servicio, pero dichos temas ya no se verifican en la fase siguiente, de desarrollo de habilidades, distinciones técnicas y de lectura de entorno. A pesar de ello, la aprobación e implementación del Modelo de Acompañamiento y Desarrollo (MAD) de la Alta Dirección Pública ha sido un hito importante en el desarrollo de los directivos

públicos. Por último, el análisis de la experiencia internacional permite indicar que el éxito de las buenas prácticas en capacitación y desarrollo de directivos públicos, están asociadas al contexto, enfoques y modelos de cada país en tanto factores para el logro de los objetivos deseados en materia de capacitación y desarrollo de altos Directivos Públicos. Cabe anotar que el inicio de la implementación de políticas de ADP, en los casos estudiados fueron distintos, aun así, se observa logros y éxitos en el marco de lo que se espera en cada país.”

Nacionales

Según (Prieto, 2013), en su tesis titulada “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”, en la que sostuvo:

“Como objetivo general: analizar las condiciones que deben darse para contribuir con el proceso de Modernización del Estado, obteniendo como resultado que, la atención telefónica y virtual (enMAC.pe) ha superado en éxito el 90%. Sin embargo, la acogida no ha sido tan alta. En un mes solo se han realizado 45 consultas vía mail, 759 por chat y aproximadamente 5,300 telefónicas mientras que las visitas diarias a MAC son de 2,700 aproximadamente (PCM, 2012c:12), esto le permitió concluir que, la política de mejor atención al ciudadano se vincula estrechamente con la nueva gestión pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el

personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunos de los instrumentos de la NGP. Entre los resultados se tiene que, El 75% de los encuestados cataloga que, la atención del personal, es excelente, y para el 22% es buena la atención. Para el 66% de los encuestados la Claridad de la Información recibida es excelente y el 31% lo cataloga de bueno”.

Según (León, 2013), en su Tesis titulada “Implementación de un modelo para el desarrollo de soluciones colaborativas por usuarios finales en una entidad financiera”, cuyo principal objetivo fue:

“Implementar un modelo para el desarrollo de soluciones colaborativas por usuarios finales en una entidad financiera, a lo largo de la compañía.”. Dicho proyecto se dividió en tres etapas principales: conceptualización, adopción y consolidación del modelo. La metodología empleada para el desarrollo de la investigación fue el ciclo de Deming o también conocido como círculo PDCA (Plan, Do, Check, Act). El autor reseña que la implementación fue satisfactoria en varias áreas dentro de la compañía, logrando un aumento en la productividad, reducción de costos operativos, riesgos asociados a la implementación de soluciones informales. Finalmente, los aportes de la investigación antes mencionada se identificaron por (León, 2013) mediante un análisis de introspección, concluyendo que existe: “buena actitud al cambio, compromiso y dedicación a conseguir los objetivos y metas establecidas, liderazgo frente a la comunidad de usuarios, buen trabajo en equipo y gran nivel de empatía con ellos en el momento de entendimiento de sus procesos de negocio”.

(Vega, 2017), en su investigación titulada, “Análisis situacional de la gestión de la cadena de suministros en el sector salud público en El Perú”, sostiene que:

“El objetivo fue, conocer cómo se realiza el proceso de gestión y cómo ha evolucionado institucionalmente el sector Salud a través del tiempo, que se puede hacer para el progreso, y que elementos importantes pueden ser estudiados para una mejor gestión en la cadena de suministros. La metodología aplicada fue de tipo cualitativa, con técnicas como la observación, generando datos descriptivos. El autor concluyo que los recursos humanos dentro de la cadena de suministro deben ser considerados prioritarios en la organización del sector salud, ya que es factor clave para el manejo de datos, atención, dirección y toma de decisiones. El trabajo que se desarrolla independientemente, afecta a los otros, por tal motivo se deben coordinar acciones y alinear los objetivos. Los países menos desarrollados a medida que crecen, invierten de manera más efectiva en el sector desarrollando así el sector y mejorando la atención. Como resultados un marco conceptual donde define la gestión, y cadena de suministros, se explora bibliografía de artículos sobre el tema de estudio. Con todo lo antes expuesto, se elabora un análisis preliminar de la evolución de la gestión de la cadena de suministros del sector de salud público del Perú, basándonos en un artículo de USAID, Evolución de la Cadena de Suministro: Introducción a un Marco para el Fortalecimiento de la Cadena de Suministro de Programas de Salud Pública de los Países en Desarrollo. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.”

Según la Investigación de (Navarro & Navarro, 2018), Titulada “Modelo de Gestión Pública basado en el liderazgo ético: caso ,Petroperú 2003 – 2007”, se demuestra que:

“La aplicación de un modelo de gestión basado en el liderazgo ético en Petroperú permitió revertir la situación de crisis económica y de mala reputación que enfrentaba como consecuencia de una mala gestión y graves denuncias mediáticas que protagonizaron los principales directivos de la empresa más importante del país. La metodología utilizada en el desarrollo de la investigación se centra en un análisis descriptivo, basado en una revisión de fuentes bibliográficas, documentales y testimonios. De esta manera se logró identificar y analizar las condiciones que permitieron la recuperación económica en el corto plazo. Asimismo, se analiza el impacto de este modelo de gestión dentro de la organización y su influencia para contribuir de manera favorable en la recuperación de la imagen institucional de la empresa. De esta manera, se concluye que el éxito o fracaso de una empresa pública o privada no depende de su naturaleza jurídica, sino, de la calidad ética y profesional de quienes la dirigen.”

Según la tesis de (Bazán, 2015), titulada “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015”, en la que se planteó:

“Determinar de qué manera la Gestión de Calidad contribuye en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSCE Huaraz en el año 2015. La metodología de investigación, es de diseño no experimental, de tipo transversal. El recojo de la información fue

mediante la fórmula estadística, y se aplicó el tipo de muestra aleatoria simple, el tamaño de la muestra es de 351 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: La satisfacción de los usuarios es excelente, donde la variable satisfacción obtiene 4.45 puntos, la confiabilidad de los usuarios sobre los servicios es excelente, donde la dimensión confiabilidad obtiene 4.27 puntos, la sensibilidad y capacidad de respuesta para resolver las solicitudes de los usuarios es excelente, donde la dimensión seguridad obtiene 4.37 puntos. Sobre la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 9.4% se cumple regularmente, el 54.7% se cumple con mayor grado y 35.9% se cumple plenamente. Por otra parte, sobre la sensibilidad y capacidad de respuesta del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 10.0% se cumple regularmente, el 44.7% se cumple con mayor grado y 45.3% se cumple plenamente. Finalmente, llego a la conclusión que, la gestión de calidad contribuye directamente en la satisfacción, confiabilidad y en la percepción de la tangibilidad de los usuarios, así mismo favorece, y contribuye en la seguridad y empatía del personal de la Oficina Desconcentrada del OSCE en Huaraz, esto debido a la participación de todos sus miembros y a través de la planificación en cada una de las actividades desarrolladas, para asegurar la satisfacción y beneficio de todos los usuarios”

En el informe realizado por (Valeriano, 2012), sobre “La Modernización de la Gestión Pública en el Perú”, señala lo siguiente:

“La modernización de la gestión pública en el Perú es uno de los pilares más importantes para el desarrollo sostenible del país, se requiere de una voluntad política consensuada entre los poderes del Estado, de un marco legal que comprenda al gobierno central, regional y local en forma integral dentro de una concepción sistémica, que tome en cuenta las experiencias comprendidas en los logros alcanzados y sus aspectos restrictivos, con respecto a la jurisprudencia de leyes sobre la reforma de la administración pública del país, que fueron promulgadas e implementadas por los diversos gobiernos en estas últimas décadas y cuyos resultados no fueron satisfactorios en términos generales.

Se debe promover e intensificar en el país, una imagen positiva de la gestión pública, que debe estar al servicio de la sociedad peruana, dentro de un contexto de excelencia, y no ser considerado como un sistema burocrático, sobredimensionado y conflicto social. Expresando así la importancia de incorporar a los mejores trabajadores del país en la gestión pública nacional, capacitación permanente a los trabajadores de la administración pública”

(Gutierrez, 2018), en su investigación, “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”, señala que:

“La investigación presentó como objetivo, determinar si el nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF tuvo una incidencia significativa en el gasto público de las municipalidades

distritales de la región de Puno, periodo 2017. Para la muestra se consideró las 96 municipalidades distritales de la región Puno. El diseño de investigación fue de carácter “no experimental” cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, de tipo transeccional o transversal, que se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad. Entre los resultados se tiene que, los niveles de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECAMEF Puno durante el periodo 2017, donde se aprecia que, el 30.77%, indican que el nivel de cumplimiento es “Indiferente”, el 61.54% un nivel “Satisfactorio” y el 7.69% un nivel “Muy Satisfactorio”. En ese sentido, solo el 7.69% de las provincias de la región indican que el nivel de cumplimiento de los servicios que presta el CONECTAMEF es “Muy Satisfactorio”, mientras que el 92.31% indican niveles de cumplimiento entre las escalas “Satisfactorio” e “Indiferente”. Entre las conclusiones se encontró que, respecto al ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, según los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se concluye que estos son considerables, de una suma equivalente a S/ 2,991,032.37 deduciendo los gastos operativos que genera el CONECTAMEF Puno; de esta manera se advierte que existe una incidencia significativa en el ahorro anual de las municipalidades de la región de Puno, respecto al nivel de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF”.

(Marquina, 2016), en su investigación, “Estrategia de capacitación, y evaluación de resultados del personal directivo en la municipalidad distrital de Curgos, Provincia de Sánchez Carrión, año 2015”, sostiene que:

“La investigación presentó como objetivo, explicar de qué manera la estrategia de capacitación influye en la evaluación de resultados del personal directivo en la Municipalidad Distrital de Curgos, Provincia de Sánchez Carrión, año 2015. La muestra estuvo conformada por 10 Directivos de la Municipalidad Distrital de Curgos, fue una investigación de tipo descriptiva, y de diseño correlacional. Entre los resultados se presentó que, respecto al si consideran importante a la capacitación en los documentos de gestión que maneja la alta dirección de la municipalidad, el 50% de los directivos lo califican como “medio”, el 40% lo califica como “poco importante”, y el 10% de los directivos lo califica como “importante”. Por otro lado, respecto a la cantidad de recursos humanos en la entidad municipal según objetivos y proyectos, el 40% de los directivos lo consideran como “media”, el otro 40% como “demasiá”, y el 20% lo considera como “adecuada”. Asimismo, respecto a si el calendario y horario de capacitación son adecuados sin afectar el desarrollo de sus actividades, el 50% señala su “desacuerdo”, el 40% mantiene una posición “media”, el 10% de los directivos manifiestan “de acuerdo”. Se concluyó que, dado que las necesidades de capacitación son variadas y de especialidad los directivos asisten totalmente a eventos fuera de la localidad de Curgos, participando en programas organizados por entidades tanto públicas como privadas; por lo tanto los elementos referentes a: temas de capacitación, calendario y horarios,

ciudad o lugar, materiales y metodología, e instituciones de capacitación y ponentes, no se programan anticipadamente por las autoridades de la entidad municipal en estudio”.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Servidores Públicos

Servidores o funcionarios públicos, según la ley de funcionarios públicos y empleados de confianza (Congreso, 2003):

“Funcionario público de elección popular, directa y universal o confianza política originaria: Es aquel elegido mediante elección popular y universal, conducida por el organismo del Estado autorizado para tal fin. El Funcionario público de nombramiento y remoción regulados: Es aquél cuyo nombramiento, instancia que lo nombra, período de vigencia y causales de remoción, están regulados en norma expresa. En estos casos, el nombramiento y la remoción se sujetan a las reglas contempladas para cada caso. El Funcionario público de libre nombramiento y remoción: Es aquel cuya incorporación a la función pública se realiza por libre decisión del funcionario público de confianza política originaria o por funcionario público de nombramiento y remoción regulados. El libre nombramiento consiste en la apreciación por el órgano competente de la idoneidad de los candidatos en relación con los requisitos exigidos para el desempeño del puesto. Podrán cubrirse a través de esta modalidad los cargos de primer y segundo nivel jerárquico en las entidades del Poder Ejecutivo y los de primer nivel jerárquico en los organismos públicos descentralizados y en las empresas del Estado.”

1.2.2 Servicio de Atención al Usuario

El (Ministerio de Economía y Finanzas , 2016), describe a la Oficina General de Servicio de Atención al Usuario como:

“El órgano de administración interna, responsable de brindar a los usuarios tanto públicos o privados, la orientación e información sobre los servicios y actividades que desarrolla el Ministerios. Asimismo, tiene a su cargo la gestión documental, así como la gestión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF-CONNECTAMEF). Esta oficina depende de la Secretaria General”

1.2.2.1 Funciones de la Oficina General de Servicios al Usuario

Según el (Ministerio de Economía y Finanzas , 2016) las funciones son las siguientes:

- “1. Conducir las actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios de los servicios que brinda el ministerio.
2. Proponer la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos, u otros instrumentos de gestión interna en materia de atención al usuario, gestión documental y funcionamiento de los CONECTAMEF, así como velar por su cumplimiento.
3. Dirigir y supervisar la gestión documental del Ministerio.
4. Monitorias, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al usuario-CONNECTAMEF.
5. Las demás funciones que le asigne el Secretario General o aquellas que le corresponda por normal legal expresa”

1.2.2.2 Estructura de La Oficina General de Servicios al Usuario

Según el (Ministerio de Economía y Finanzas , 2016), la estructura es:

“La Oficina de gestión documental y atención al usuario, tiene las siguientes funciones:

- Proponer un Plan de Atención para los usuarios de los diferentes canales de atención del Ministerio.
- Proponer la elaboración y actualización de las directivas, procedimientos u otros instrumentos en materia de gestión documental de atención al usuario del Ministerio.
- Formular, proponer y conducir las actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio.
- Formular y propones los instrumentos normativos y acciones que contribuyen a la mejora en la presentación de los servicios al usuario, en lo que se refiere a los procedimientos y servicios contenidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Ministerio.
- Gestionar y tramitar, dentro de los plazos establecidos por normas legales vigentes, las actividades de acceso de la información, reclamaciones y quejas presentados por los usuarios.
- Administrar las mesas de partes del Ministerio.
- Coordinar y solicitar la actualización del portal de transparencia del Ministerio.
- Brindar asistencia técnica a los órganos y unidades del Ministerio para la organización, transferencia y eliminación de su acervo documentario.

- Organizar, dirigir y supervisar el Archivo Central del Ministerio, de conformidad con las normas, lineamientos y orientación técnica del Sistema Nacional de Archivo.
- Transferir al Archivo General de la Nación los documentos del ministerio que hayan sido calificados como patrimonio documental de la Nación, de acuerdo a las normas establecidas.
- Las demás funciones que le asigne el Directos General de la Oficina General de Servicios al Usuario”

1.2.2.3 Funciones de las Oficinas de Gestión de los CONECTAMEF

Entre las funciones de las oficinas de gestión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONECTAMEF), según lo describe el (Ministerio de Economía y Finanzas , 2016), son las siguientes:

“A) Administrar, supervisar y evaluar el funcionamiento de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas- CONECTAMEF. B) Planear, dirigir, supervisar y evaluar la adecuada atención al usuario por parte del personal que labora en los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas- CONECTAMEF, sobre la oferta de servicios que brinda el Ministerio. C) Coordinar la prestación de los servicios correspondientes a los sistemas administrativos de competencias del Ministerio que se brinda en los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas- CONECTAMEF. D) Formular y proponer planes, directivas, procedimientos u otros instrumentos de gestión interna que permitan mejorar la oferta de servicios que brindan los

Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas-CONNECTAMEF. E) Proponer la suscripción de convenios de colaboración para la mejora del servicio que brinda los Centros de Servicio de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas-CONNECTAMEF. F) Proponer los mecanismos y herramienta de difusión que brindan los Centros de Servicio de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas-CONNECTAMEF. Las demás funciones que le asigne el Director General de la Oficina General de Servicio al Usuario.”

1.2.4 Servicios de CONNECTAMEF

La Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones del Ministerio de Economía y Finanzas, cumplirá las siguientes acciones según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2012):

- a) “Desarrollar las acciones necesarias para la implementación, funcionamiento y supervisión de la oferta de servicios que brinda el Ministerio de Economía y Finanzas, en cada CONNECTAMEF.
- b) Implementar en cada CONNECTAMEF, una Mesa de Partes, para la recepción de documentación y seguimiento de expedientes.
- c) Velar por que se cuente con los recursos logísticos e informáticos para el desarrollo de las actividades de los Especialistas de cada CONNECTAMEF...Los CONNECTAMEF, a través de los especialistas de los órganos de línea y de apoyo del MEF, brindarán los servicios de capacitación, asistencia técnica, consultas y otras actividades de apoyo.”

Según la guía de servicios CONECTAMEF, elaborada por el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017) son:

“a) Mesa de partes: gestiona los documentos y expedientes presentados por los ciudadanos y las entidades públicas y privadas del país, mediante el uso del Sistema de Trámite Documentario conectado con la sede central del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

b) Atención de consultas: brinda información y orientación en aspectos técnicos, normativos y procedimentales sobre los sistemas administrativos y aplicativos informáticos de competencia exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

c) Asistencia técnica: brinda soporte técnico personalizado en el desarrollo de procesos y procedimientos propios de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos que son de competencia exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). La asistencia técnica se puede dar en los centros de servicios del CONECTAMEF a nivel nacional, en tu institución o por un programa de acceso remoto. nivel nacional.

d) Capacitación: fortalece las habilidades y competencias de los funcionarios y servidores de los gobiernos regionales y locales en el uso y manejo de los sistemas administrativos y aplicativos informáticos de competencia exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Conoce la programación mensual de las capacitaciones. También puedes solicitar una capacitación para tu institución, comunícate con la sede más cercana para coordinar la fecha, hora y lugar, de acuerdo a la

disponibilidad del personal especializado. También puedes revisar los videos de capacitación”

1.2.4.1 Gestión de Documentos y Expedientes

El proceso de gestión de documentos, se realiza mediante las mesas de partes conocidas comúnmente como recepción de documentos, se define según (Northcote, 2010) como:

“El procedimiento por el cual toda entidad pública recibe los documentos que deseen presentar los administrados, debiendo contar con el personal, instalaciones y material necesario para realizar dicha labor de recepción. Es en virtud de esta obligación que las entidades de la Administración Pública deben contar con un área de trámite de documentario o mesa de partes. En el caso de aquellas entidades que funcionen en varios inmuebles, deberán establecer áreas auxiliares de recepción documental, para poder recibir los documentos que presenten los administrados en cada uno de dichos inmuebles. Las áreas de trámite documentario son las encargadas de llevar registro de los ingresos y salidas de documentos.”

(Alva, 2011), en su investigación “¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden?”, indica que:

“Esta unidad dentro de una organización se encuentra siempre ubicada en la recepción de las oficinas y tiene por finalidad la recepción de documentos que son presentados a la entidad de la cual depende y en el caso de la Administración Pública depende orgánicamente de las

oficinas de trámite documentario o sus equivalentes de acuerdo a la propia forma de organización de la entidad.

La mesa de partes tiene como objetivo principal ser el centro a través del cual se canaliza la recepción de documentos, quejas y/o sugerencias presentadas por los administrados; e incluso, para recibir el pago de un servicio determinado o derivado del cumplimiento de una obligación a cargo del ciudadano. También la mesa de partes puede recibir el pago de un servicio determinado o derivado del cumplimiento de una obligación a cargo del ciudadano”.

Según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017) p11, las mesas de partes cumplen las funciones de:

“Recibir los expedientes presentados por los ciudadanos y las entidades públicas y privadas, mediante el uso del Sistema de Trámite Documentario conectado con la sede central del Ministerio de Economía y Finanzas.”

1.2.4.2 Atención de Consultas

La atención de consultas de los centros de servicios de atención al usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF), según se indica en (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017), consiste en lo siguiente:

“Brinda orientación e información a los usuarios respecto a la normativa y procedimientos que aplican para la gestión de los sistemas administrativos e informáticos, que son competencia del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Este servicio se efectúa mediante accesos multicanal que incluyen atención presencial, telefónica y correos electrónicos.”

1.2.4.3 Asistencia Técnica

Según (Clauson, 2007), quien fue Subsecretario de Estado Adjunto de la Oficina de Colonias, Londres (Reino Unido), en su artículo hace referencia a que la asistencia técnica :

“Es una de las ideas más antiguas del mundo. Es probable que fuese Eva quien haya recurrido por primera vez a la asistencia técnica, cuando, haciendo uso de su sentido de la perfección indumentaria, ayudó a Adán a ajustar su hoja de parra. Asistencia técnica, en el sentido que se le da en la frase (un programa ampliado de asistencia técnica a países) es meramente la aplicación de una actividad humana primordial, aplicación que no ha sido desarrollados que esperan recibir esta nueva ayuda para resolver sus problemas.”

En este sentido, (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017) en su guía de Servicios lo define como:

“Un servicio de acompañamiento técnico personalizado a las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades públicas, mediante el cual se les proporciona conocimientos especializados y adiestramiento para el desarrollo o cumplimiento de procesos de los sistemas administrativos, informáticos y temas de interés de competencia exclusiva del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).”

El (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017) indica que:

“El programa de asistencia técnica para la elaboración del Informe multianual de Gestión Fiscal (IMGF), se desarrolla en conjunto con la Dirección General de Política Macroeconómica y Descentralización

Fiscal, y los Centros de Servicios de Atención al Usuario CONECTAMEF”.

En tal sentido, es importante indicar que el Informe Multianual de Gestión Fiscal (IMGF) , según (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017):

“Es el documento de transparencia fiscal y seguimiento de la gestión fiscal de los gobiernos regionales y locales. El Informe Multianual de Gestión Fiscal (IMGF) detalla la situación financiera, la proyección de sus finanzas públicas y el compromiso de cumplimiento de las reglas fiscales y metas de convergencia. El Informe Multianual de Gestión Fiscal contiene una descripción de la gestión de las finanzas públicas de un determinado gobierno regional o local que abarca un período de siete años: tres años en el pasado, el año en curso y tres años en el futuro.”

1.2.4.4 Capacitación

Según la guía de servicios del (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017):

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

1.2.5 Sistemas Administrativos del Ministerio de Economía y Finanzas

1.2.5.1 Sistema Nacional de Presupuesto Público

El presupuesto Público, constituye uno de los Sistemas Administrativos de Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para los que CONECTAMEF presta su asistencia , y se puede definir según (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017) :

“Es el conjunto de órganos, normas y procedimientos que conducen el proceso presupuestario de todas las entidades y organismos del sector público en sus fases de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación. Está integrado por la Dirección General del Presupuesto Público (DGPP) y por las Unidades Ejecutoras (UE) a través de las oficinas o dependencias en las cuales se conducen los procesos relacionados con el Sistema. El presupuesto constituye el instrumento de gestión del Estado para el logro de resultados a favor de la población, a través de la prestación de servicios y logro de metas de coberturas con eficacia y eficiencia por parte de las entidades. Asimismo, es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos a atender durante el año fiscal, por cada una de las entidades que forman parte del sector público y reflejo los ingresos que financian dichos gastos.”

De esta manera, según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017) es importante destacar que:

“El presupuesto comprende los gastos que, como máximo pueden contraer las entidades durante el año fiscal, en función de los créditos presupuestarios aprobados y los ingresos que financian esas obligaciones. También las metas de resultados a alcanzar y las metas de productos a lograrse por cada una de las entidades con los créditos presupuestarios que el respectivo presupuesto les aprueba.”

1.2.5.2 Sistema Nacional de Contabilidad Pública

Según Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad ley nº 28708, (Ministerio de Economía y Finanzas):

“Establecer el marco legal para dictar y aprobar normas y procedimientos que permitan armonizar la información contable de las entidades del sector público y del sector privado, así como, para elaborar las cuentas nacionales, la Cuenta General de la República, las cuentas fiscales y efectuar el planeamiento que corresponda.”

La Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP), órgano de línea del (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017):

“Es el ente rector de este sistema. En cuanto a la Conciliación del Marco Legal y Ejecución del Presupuesto, se podría decir que es el conjunto de acciones mediante las cuales La Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP) en coordinación con las entidades del sector público, evalúan la información referida al Presupuesto Institucional de Apertura (PIA), Presupuesto Institucional Modificado (PIM), que contrasta con los dispositivos legales y administrativos que aprueban las modificaciones presupuestarias en el nivel institucional y funcional programático; así como la verificación de la ejecución presupuestaria de los ingresos y gastos registrados durante el año fiscal.

- La Conciliación del Marco Legal del Presupuesto al primer semestre se efectúa dentro de los treinta días calendarios de finalizado el primer semestre (30 de julio) para todas las entidades gubernamentales del Estado a través del aplicativo Web SIAF – Módulo Contable – Información Financiera y Presupuestaria, mediante el formato Conciliación del Marco Legal del Presupuesto 38 de Gastos. Con la conformidad de las cifras y validaciones sin errores se dará la conformidad virtual a la Conciliación del Marco Legal del presupuesto.

- La Conciliación del Marco Legal y Ejecución del Presupuesto al cierre del ejercicio tendrá como sustento el movimiento del marco presupuestal, así como el comportamiento de la ejecución de los ingresos y gastos. Las entidades deben utilizar el Módulo de Conciliación de Operaciones SIAF-SP a nivel unidad ejecutora. La Conciliación del Marco Legal y Ejecución del Presupuesto de Gastos se efectúa a nivel de pliego, concluido el proceso, los representantes de las entidades y de la DGCP dan conformidad virtual a la Conciliación, de acuerdo al cronograma establecido por la DGCP publicado en la página web y el Calendario de orientación CONECTAMEF.

Operaciones Recíprocas entre entidades del sector público Las entidades del sector público que cuentan con más de una unidad ejecutora presentan además de los estados financieros integrados, estados financieros consolidados. Las 39 Sistema Nacional de Contabilidad Pública operaciones recíprocas entre unidades ejecutoras del mismo pliego, son sujetas a conciliación para la consolidación a nivel pliego y posterior presentación a la DGCP. La DGCP efectúa la consolidación a nivel sector público, por las operaciones recíprocas entre pliegos, dichas operaciones son sujetas a conciliación y suscripción del Acta de Conciliación a través del Módulo Conciliación de Operaciones Recíprocas. Los reportes de saldos de cuentas del activo, pasivo, patrimonio, y gestión por operaciones recíprocas entre entidades del sector público deben contener los saldos y transacciones debidamente analizadas, se presentan integrados a nivel Pliego. Semestral: reportes de cuentas de gestión por operaciones recíprocas Anual: reportes de

cuentas del activo, pasivo, patrimonio, y gestión por operaciones recíprocas

Órgano Rector del Sistema Nacional de Contabilidad La Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP) es el órgano de línea del MEF, ente rector del Sistema Nacional de Contabilidad, y como tal, constituye la más alta autoridad técnico-normativa en materia contable a nivel nacional, encargada de dictar las normas y establecer los procedimientos relacionados con su ámbito, así como el de elaborar la Cuenta General de la República y las estadísticas de las finanzas públicas; y de regular la contabilidad del sector privado, a través del Consejo Normativo de Contabilidad. Depende del Viceministerio de Hacienda. ¿Qué es la rendición de cuentas? Es la presentación de los resultados de la gestión de los recursos públicos por parte de las autoridades representativas de las entidades del sector público ante la DGCP, en los plazos legales y de acuerdo con las normas vigentes, para elaborar la Cuenta General de la República; elaborar y proporcionar a las entidades responsables, la información necesaria para la formulación de las Cuentas Nacionales, las Cuentas Fiscales y el Planeamiento.

La cuenta General de la República, es el instrumento de gestión pública que contiene información y análisis de los resultados presupuestarios, financieros, económicos, patrimoniales y de cumplimiento de metas e indicadores de gestión financiera en la actuación de las entidades del sector público durante un ejercicio fiscal. En cuanto, a Los estados financieros estos constituyen una representación estructurada de la situación y el rendimiento financiero de una entidad, el objeto de los

estados financieros con propósito general es suministrar información acerca de la situación financiera, resultados y flujos de efectivo de una entidad. Además de suministrar información útil para la toma de decisiones, deben constituir un medio para la rendición de cuentas de la entidad por los recursos que le han sido confiados, así como explicar la forma en que ha financiado sus actividades y cubierto sus necesidades de efectivo, la condición financiera de la entidad y sus variaciones.

En este mismo orden de ideas, los estados presupuestarios constituyen una representación estructurada de las asignaciones aprobadas por la Ley Anual de Presupuesto y las modificaciones autorizadas por normas emitidas por 49 la DGPP, son elaborados en base al clasificador de ingresos y gastos vigentes para el periodo. Suministran información sobre los ingresos de naturaleza tributaria, no tributaria o por financiamiento que sirven para financiar los gastos corrientes, de capital y servicio de la deuda de la entidad.”

1.2.5.3 Sistema Nacional de Endeudamiento

El sistema Nacional de endeudamiento expuesto por el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018):

“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.

Se rige por los siguientes principios:

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.

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.

Transparencia y credibilidad. El proceso de Endeudamiento Público debe llevarse a cabo mediante mecanismos previstos en la Ley, que sean transparentes y predecibles.

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.

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; actuar como fideicomisario y/o fideicomitente en patrimonios derivados de operaciones de Endeudamiento Público y de administración de deuda; otorgar o contratar garantías para atender requerimientos derivados del proceso de promoción de la inversión privada y concesiones, así como registrar y atender su ejecución.”

1.2.5.4 CONECTAMEF brinda soporte normativo metodológico y procedimental con otras direcciones

Informe Multianual de Gestión Fiscal (IMGF) Ley N° 30099 - Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal y su Reglamento D.S. N° 104-2014-EF (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014):

“Es el documento de transparencia fiscal y seguimiento de la gestión fiscal de los gobiernos regionales y locales. El IMGF detalla la situación financiera, la proyección de sus finanzas públicas y el compromiso de

cumplimiento de las reglas fiscales y metas de convergencia. El Informe Multianual de Gestión Fiscal (IMGF), permite asociar la política de mediano y largo plazo, incorporando una visión multianual de las finanzas públicas. Su elaboración está alineada con las proyecciones del Marco Macroeconómico Multianual vigente. El Informe Multianual de Gestión Fiscal (IMGF), facilita la identificación de buenas prácticas y solución de problemas comunes en la gestión de las finanzas públicas, al existir comparabilidad; dado que presenta un contenido y estructura estandarizada. Los encargados de elaborar y presentar el IMGF: Según la Ley N° 30099, el IMGF lo elaboran y presentan de forma obligatoria los gobiernos regionales y locales.”

En la guía de servicios de (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017), se contempla lo siguiente:

“Es el documento de transparencia fiscal y seguimiento de la gestión fiscal de los gobiernos regionales y locales. El Informe Multianual de Gestión Fiscal (IMGF) detalla la situación financiera, la proyección de sus finanzas públicas y el compromiso de cumplimiento de las reglas fiscales y metas de convergencia.”

El informe multianual de Gestión Fiscal , contemplado en Ley N° 30099 - Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal y su Reglamento D.S. N° 104-2014-EF (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014):

“Es el documento de transparencia fiscal y seguimiento de la gestión fiscal de los gobiernos regionales y locales. El Informe Multianual de Gestión Fiscal (IMGF) detalla la situación financiera, la proyección de sus finanzas públicas y el compromiso de cumplimiento de las reglas

fiscales y metas de convergencia. Permite asociar la política de mediano y largo plazo, incorporando una visión multianual de las finanzas públicas, su elaboración está alineada con las proyecciones del Marco Macroeconómico Multianual vigente. Este informe, facilita la identificación de buenas prácticas y solución de problemas comunes en la gestión de las finanzas públicas, al existir comparabilidad; dado que presenta un contenido y estructura estandarizada.”

De acuerdo a la información detallada de la guía de servicio del (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017), el informe multianual de Gestión Fiscal debe contener lo siguiente:

“El Informe Multianual de Gestión Fiscal contiene una descripción de la gestión de las finanzas públicas de un determinado gobierno regional o local que abarca un período de siete años: tres años en el pasado, el año en curso y tres años en el futuro.”

El contenido del informe multianual de Gestión Fiscal, contemplado en el artículo n°41 de Ley N° 30099 - Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal y su Reglamento D.S. N° 104-2014-EF, según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2014):

“deberá contener como mínimo lo siguiente: a) La identificación del titular del pliego y de los funcionarios directivos responsables de la elaboración del Informe Multianual de Gestión Fiscal. b) El resumen ejecutivo, que describa el escenario macroeconómico incluido en el marco macroeconómico multianual, información económica básica, así como de la evolución de sus finanzas públicas (ingresos, gastos y financiamiento) y el cumplimiento de las reglas fiscales de los tres (3)

últimos años y las previsibles para el año en curso y los tres (3) años siguientes. A partir del segundo año de presentación obligatoria del Informe Multianual de Gestión Fiscal, el resumen ejecutivo deberá incluir también la evaluación de las metas de convergencia del año anterior. c) La situación financiera del Gobierno Regional o Local, en la cual se describa lo siguiente: i) La evaluación del cumplimiento de las Reglas Fiscales del período fiscal anterior, establecidas en el Artículo 7º de la Ley, y/o de las metas de convergencia al cumplimiento de las mismas, así como las justificaciones de los desvíos existentes, de existir. Esta evaluación se realizará a partir del segundo año de presentación obligatoria del Informe Multianual de Gestión Fiscal. ii) La estructura financiera, de acuerdo a la clasificación económica de las cuentas de ingresos, gastos y financiamiento. iii) Los antecedentes de cumplimiento de las reglas fiscales establecidas en el Artículo 7º de la Ley de los últimos 3 años. iv) Las proyecciones de sus finanzas públicas (ingresos, gastos, financiamiento) para el año fiscal en curso, el año fiscal para el cual se elabora el presupuesto y los dos años fiscales siguientes, consistentes con el cumplimiento de sus reglas fiscales y/o metas de convergencia al cumplimiento de las reglas fiscales. v) Las proyecciones del cumplimiento de sus reglas fiscales o de sus metas de convergencia al cumplimiento de las reglas fiscales para el año fiscal en curso, el año fiscal para el cual se elabora el presupuesto y los dos años fiscales siguientes. d) Los anexos e información complementaria, los mismos que incluyen las justificaciones de las proyecciones de las finanzas públicas realizadas, así como información adicional que el Gobierno

Regional o Local considere necesaria para describir la situación de su desempeño fiscal. e) La Declaración Jurada, generada automáticamente por el aplicativo web a que hace referencia el Artículo 42º del presente reglamento, con el sello, visto bueno en cada página y firma del titular del pliego o quien haga sus veces, donde se detallarán la fecha de envío y conformidad de las proyecciones del cumplimiento de las Reglas Fiscales y/o cumplimiento de las metas de convergencia de las mismas, realizadas por el gobierno Regional o Local.”

Para concluir, se menciona que las ventajas de elaborar el Informe Multianual de Gestión Fiscal, según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017) son las siguientes:

“Es el único medio para el establecimiento de metas de convergencia al cumplimiento de las reglas fiscales. Es un documento estandarizado y comparable del análisis de las finanzas y el desempeño fiscal de cualquier entidad regional o local. Es un documento de dominio público, que promueve la transparencia y la responsabilidad fiscal.”

1.2.6 Gestión Pública

La gestión de las entidades públicas, puede decirse que es, la disciplina relacionada al derecho público, que aborda una coordinación integral entre organización, planeación, control y dirección, sobre el accionar en el funcionamiento de los servicios públicos. En este sentido (IDEA Internacional, 2009), en su informe sobre la gestión pública, sostiene que:

“La Gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación

y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos... La acción pública se desarrolla en varias dimensiones que actúan simultáneamente. Entre estas dimensiones se tiene: En terminos administrativos, cuando se ocupa de los métodos de trabajo y organización interna, su estudio le corresponde a las Ciencias de la Administración y la ingeniería. En efecto la acción de gobierno requiere de i) instituciones, ii) de mandatos y ordenes, cumplidos a través de políticas y funciones, y iii) métodos de trabajo y organización (tecnologías, instrumentos y procedimientos), para ejecutar y cumplir con sus fines y responsabilidades. Las actividades técnicas son las acciones y aptitudes subordinadas a conocimientos técnicos prácticos e instrumentales, con base científica, necesarios para el ejercicio de una determinada responsabilidad, capacitan a hombres y mujeres para mejorar su bienestar, dando lugar a la gestión que para el caso de la actuación del Estado se denomina Gestión Pública.”

En tal sentido, como métodos de trabajo y organización las entidades públicas utilizan los sistemas administrativos, y aplicativos informáticos que son parte de los instrumentos para cumplir con los procesos y funciones.

1.3 Definición de Términos

Aliado Estratégico

(Sastre, 2006) lo define como:

Las Alianzas estratégicas son acuerdos organizativos y políticas operativas en el seno de los cuales organizaciones independientes comparten la autoridad administrativa, establecen vínculos sociales y aceptan la propiedad conjunta.

Calidad

(Alcalde, 2008) la define como:

“Tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio. Implica tratar de satisfacer las necesidades de los consumidores y, en la medida de lo posible, superar sus expectativas”

Por otro lado (Cuatrecasas, 2012), la define como:

“Es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos”.

Calidad del Servicio

(Matsumoto, 2014) señala que, se define como:

“El resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa”.

Gestión Pública

La Gestión Pública , según (Escuela de postgrado UTP, 2018)

“Se considera a la gestión o administración pública, como aquella disciplina relacionada al derecho público, que aborda una coordinación integral entre organización, planeación, control y dirección, sobre el accionar en el funcionamiento de los servicios públicos.”

Gestión Administrativa

La (Pontificia Universidad Javeriana de Cali, 2014), señala que, la gestión administrativa es:

“Capacidad para lograr los objetivos acordados en el tiempo establecido, movilizand o estrategias y acciones en el marco de los principios y valores institucionales. Incluye la habilidad para formular objetivos, metas, ejecutar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos, realizar seguimiento e incorporar los ajustes requeridos. Implica ser proactivo para anticipar posibles retos en la gestión o labor que se realiza, así como actuar frente a las dificultades con recursividad, persistencia y determinación.”

Gestión de Capacitación

Según (La Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2018):

“La Gestión de la Capacitación, es la implementación del proceso de capacitación en las entidades públicas, aplicando el marco normativo y metodológico. La Capacitación es un proceso que tiene como finalidad mejorar el desempeño de los servidores civiles a través del cierre de brechas y desarrollo de competencias y conocimientos, que permitan fortalecer sus capacidades y alcanzar el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, constituye una estrategia fundamental para el fortalecimiento del servicio civil como medio para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración pública, lo cual contribuye directamente en la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. La Capacitación como proceso comprende un ciclo de tres etapas: Planificación, Ejecución y Evaluación. Cada una de ellas, prevé el desarrollo de productos que permiten su interrelación. Asimismo, el Ciclo del proceso de capacitación se encuentra directamente relacionado con el Subsistema de Gestión de Rendimiento, ya que, a través de éste, se

accede a información relevante respecto al desempeño de los servidores civiles y en base a ello plantear acciones de capacitación de manera objetiva”.

Gestión de Recursos Públicos

Según el (Ministerio de Economía y Finanzas, 2017):

“La Dirección General de Gestión de Recursos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas es el órgano de línea encargada de realizar el análisis financiero y técnico sobre las políticas en materia de remuneraciones, compensaciones económicas, beneficios económicos y de las pensiones de los regímenes contributivos atendidos por el Estado, que impliquen el uso de recursos públicos, conforme a las leyes y normatividad vigente. La Gestión de Recursos Públicos se encarga de: gestión de personal activo, gestión de pensiones, registro de información para la gestión de recursos públicos realizado a través del aplicativo Informático AIRHSP.”

Gestión Fiscal

Según el (Contraloría General del Municipio de Manizales, 2018):

“Se refiere al conjunto de actividades económicas, jurídicas y tecnológicas, que realizan los servidores públicos y las personas de derecho privado que manejen o administren recursos o fondos públicos, tendientes a la adecuada y correcta adquisición, planeación, conservación, administración, custodia, explotación, enajenación, consumo, adjudicación, gasto, inversión y disposición de los bienes públicos, así como a la recaudación.”

Competencias

Las competencias, definido por (Frade, 2009) como:

“Un conjunto de conocimientos que, al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación, bajo un código de valores previamente aceptados que muestra una actitud concreta frente al desempeño realizado, es una capacidad de hacer algo”

Reglas Fiscales

Según el análisis de Reforma constitucional publicado en el diario “El país” por el profesor de Economía (Fernandez, 2011):

“Una regla fiscal es un diseño de comportamiento de la política presupuestaria de un Estado a lo largo del tiempo. El contenido concreto de una regla fiscal puede ser muy diverso, pero la mayoría de ellas se centran en objetivos de déficit público y/o razones de deuda pública sobre PIB.”

CAPÍTULO II PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

El presente estudio fue diseñado para determinar cómo los servicios de CONECTAMEF contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018. Se comprende que las oficinas de atención a usuarios (Ministerio de Economía y Finanzas , 2016) son:

“El órgano de administración interna, responsable de brindar a los usuarios tanto públicos o privados, la orientación e información sobre los servicios y actividades que desarrolla el Ministerios. Asimismo, tiene a su cargo la gestión documental, así como la gestión de los Centros de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF-CONECTAMEF). Esta oficina depende de la Secretaria General”

Dentro de este orden de ideas, la Oficina de Gestión de CONECTAMEF busca proveer a las autoridades, funcionarios y servidores de herramientas que permitan su orientación en los procedimientos, cumplimiento de obligaciones, y presentación de la información, referente a los sistemas administrativos de rectoría del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que contribuyan a lograr una gestión eficiente, y transparente.

Bajo esta concepción, se llevó a cabo una evaluación del servicio prestado por las oficinas de CONECTAMEF en la localidad de Huaraz, con el propósito de conocer el aporte de esta entidad en cuanto a gestión de documentos, también conocidos como mesas y partes, atención de consultas, asistencia técnica, y capacitación. Estos servicios en conjunto con los usuarios, permiten el desarrollo de informes de gestión anual, gestión de recursos, velando por la correcta ejecución de la gestión administrativa.

En este contexto se planteó la presente investigación, cuyo desarrollo fue viable, ya que se contó con la experiencia, y dominio en el tema de gestión pública por parte de los participantes. Los resultados permitieron conocer, el aporte de CONECTAMEF en la localidad de Huaraz para su desempeño en gestiones públicas.

Los actores involucrados que permitieron la operacionalización de la presente investigación, fueron los funcionarios de las 81 entidades públicas atendidas durante el 2018, por CONECTAMEF de Huaraz, y los funcionarios Públicos encargados de las labores en CONECTAMEF sede Huaraz.

La técnica utilizada para la recolección de datos, fue la encuesta, siendo los instrumentos dos cuestionarios, que se aplicaron a los funcionarios mayores de 18 años de edad, que laboran en las entidades públicas que fueron atendidas durante el 2018, por la sede de CONECTAMEF en Huaraz, y los funcionarios encargados de las labores en CONECTAMEF. En el procesamiento de la información se utilizó las técnicas estadísticas descriptiva, e inferencial, que permitió arribar a los resultados, procurando cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

3.1 Matriz de Operacionalización de Variables

Matriz de Operacionalización					
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medida
Servicios de CONECTAMEF	Oficina General de Servicio de Atención al Usuario como el órgano de administración interna, responsable de brindar a los usuarios tanto públicos o privados, la orientación e información sobre los servicios y actividades que desarrolla el Ministerios	Las Oficinas de CONECTAMEF, son encargadas de orientar , asistir y capacitar a los funcionarios Públicos para optimizar las gestión de las entidades a nivel Regional y Local	Gestión de Documentos y Expedientes	Expedientes	Escala
				Recepción de expedientes	
			Atención de Consultas	Orientación a los usuarios con accesos multicanales	
				Normativa y procedimientos de Sistemas Administrativos	
			Asistencia Técnica	Asistencia personalizada	
				Asistencia de Programa de Acceso Remoto	
			Capacitación	Contenido	
				Aspectos físicos tangibles	
				Comprensión de las necesidades	
			Gestión de Entidades Públicas	Se considera, como aquella disciplina relacionada al derecho público, que aborda una	
Presupuesto Público					

	coordinación integral entre organización, planeación, control y dirección, sobre el accionar en el funcionamiento de los servicios públicos	responsable de organizar, planificar y controlar el desempeño de las entidades públicas		Inversión Pública	
				Endeudamiento y Tesoro Público	
				Aplicativos informáticos	

Elaboración Propia

Matriz de Operacionalización con preguntas de cuestionario 1					
Variables	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Preguntas del cuestionario de Servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades publicas	
Servicios de CONECTAMEF	Gestión de Documentos y Expedientes	Guía para elaboración de expedientes	Frecuencia de elaboración de guías para ofrecer a los usuarios	1. Cree Ud. que, sea necesario elaborar algunas guías, para ofrecer a los usuarios, de tal modo que les permitan la presentación de sus expedientes a tramitar	
		Recepción de expedientes	Frecuencia de respuesta inmediata de las solicitudes de los usuarios	2. Las solicitudes de los usuarios, tienen respuesta inmediata	
			Frecuencia de procesamiento de expedientes en la sede central Lima	3. ¿Los expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz son procesados en la sede central de Lima?	
	Atención de Consultas	Orientación a los usuarios con accesos multicanales	Frecuencia de consultas remitidas a la sede Central de CONECTAMEF	4. Las consultas de los usuarios, son remitidas a CONECTAMEF de la sede Central	
			Frecuencia de satisfacción de los usuarios por atención telefónica	5. Los usuarios, manifiestan su satisfacción por la atención telefónica en la sede central	
		Uniformidad de criterios	Frecuencia de uniformidad de criterios	6. ¿Se cuenta con uniformidad de criterios entre Ud., y sus colegas para atender las consultas de los usuarios?	
	Asistencia Técnica	Atención oportuna	Frecuencia de atención oportuna en la sede central	7. ¿Cuándo Ud., requiere resolver una consulta de algún usuario, y recurre a la sede central de CONECTAMEF, es atendido oportunamente?	
		Asistencia personalizada	Frecuencia de asistencia técnica integral	8. Las herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz, le permiten ofrecer una asistencia técnica integral a los usuarios, y entidades públicas	
	Capacitación	Asistencia de Programa de Acceso Remoto	Frecuencia de asistencia técnica mediante acceso remoto	9. Considera Ud., que la Institución promueve la asistencia técnica mediante acceso remoto	
			Frecuencia de autorización para el uso de aplicativos informáticos	10. Tiene Ud., autorización para el uso de los aplicativos informáticos de acceso remoto, tales como el TeamViewer, y AnyDesk	
		Contenido	Frecuencia de solicitud de modificación de contenido de los cursos	11. Los participantes, de las capacitaciones solicitan modificar, y ampliar los contenidos de los cursos	
			Comprensión de las necesidades	Frecuencia de solicitud de anticipación en las invitaciones para los cursos	12. Los usuarios solicitan mayor anticipación en las invitaciones para los cursos en CONECTAMEF sede Huaraz
				Frecuencia de capacitaciones en cierre contable	13. ¿Las capacitaciones se realizan cuando los usuarios están en cierre contable o en fechas de transferencia de gestión?
Gestión de Entidades Públicas	Sistema Administrativo	Modificación de cierres contables	Frecuencia de modificación durante los cierres contables	14. Las modificaciones durante los cierres contables en los aplicativos del SIAF, le facilitan su gestión	
		Acceso a los módulos del SIAF	Frecuencia de acceso a los módulos del SIAF	15. ¿A Ud. se le permite el acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios?	
		Reuniones técnicas	Frecuencia de reuniones técnicas con buena disposición de funcionarios	16. Las reuniones técnicas con máximas autoridades programadas se realizan con buena disposición de los funcionarios	
	Aplicativos informáticos	Eficiencia de las modificaciones	Frecuencia de las modificaciones en los aplicativos SIAF de manera oportuna	17. Ud., Considera eficientes y oportunas las modificaciones en los aplicativos SIAF	
		Afectación de las modificaciones	Frecuencia de afectación de las modificaciones	18. Las entidades que declaran con anticipación, se ven afectadas por las modificaciones de aplicativos informáticos	
		Soporte y consulta	Frecuencia de ofrecimiento oportuno del servicio de soporte y consulta	19. Se ofrece oportunamente el servicio de soporte, y consultas	

Matriz de Operacionalización con preguntas de cuestionario 2

Variables	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Preguntas del cuestionario de Servicios recibidos de CONECTAMEF	
Servicios de CONECTAMEF	Gestión de Documentos y Expedientes	Guía para elaboración de expedientes	Frecuencia de elaboración de guías del CONECTAMEF para la elaboración de expedientes	1. CONECTAMEF, le facilita guías para la elaboración de expedientes según sea su trámite	
		Aprobación de las solicitudes	Frecuencia de aprobación de las solicitudes realizadas por CONECTAMEF	2. CONECTAMEF, se apresura en la aprobación de las solicitudes de atención?	
	Atención de Consultas	Orientación a los usuarios con accesos multicanales	Frecuencia de orientación en los aplicativos informáticos	3. ¿Ud., recibe orientación por parte de CONECTAMEF, sin ningún inconveniente en los aplicativos informáticos?	
			Frecuencia de la atención telefónica sin inconvenientes	4. ¿La atención Telefónica de CONECTAMEF se ha recibido sin inconvenientes?	
		Normativa y procedimientos de Sistemas Administrativos	Frecuencia de orientación asertiva sobre normas y procedimientos	5. ¿Es asertiva la orientación recibida por CONECTAMEF, sobre las normativas, y procedimientos vigentes?	
			Frecuencia de conformidad con la atención de consultas	6. ¿Se siente conforme con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF?	
	Asistencia Técnica	Asistencia personalizada	Frecuencia de solicitud de asistencia técnica presencial	7. ¿Ud., ha solicitado asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz?	
			Frecuencia de respuestas oportunas a la demanda de asistencia técnica	8. ¿Ud., ha recibido respuestas oportunas, a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz?	
		Asistencia de Programa de Acceso Remoto	Frecuencia de fácil acceso a la información sobre los módulos SIAF	9. ¿Para Ud., es sencillo acceder a la información sobre los Módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF?	
			Frecuencia de acceso a los aplicativos, para interactuar en tiempo real	10. Ud., tiene acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz	
	Capacitación	Contenido	Frecuencia de contenido en los cursos según sus necesidades	11. Los temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, se adaptan a sus necesidades dentro de la institución	
		Aspectos físicos tangibles	Frecuencia de satisfacción con el ambiente donde realizan capacitaciones	12. ¿Para Ud., ha sido satisfactoria la experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones (local, aula, mobiliario, y recursos didácticos)?	
			Frecuencia de conformidad con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones	13. ¿Ud., se siente conforme con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF, Huaraz?	
		Comprensión de las necesidades	Frecuencia de recepción de invitaciones a cursos con anticipación	14. ¿Recibe las invitaciones a los cursos con anticipación, permitiéndole programar su participación?	
			Frecuencia de recepción de observaciones con respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF	15. ¿En general, son tomadas en cuenta sus observaciones con respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF?	
			Frecuencia de invitaciones a capacitaciones durante fechas de cierre contable	16. ¿Cuándo está Ud., en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión, es invitado a capacitaciones?	
	Gestión de Entidades Públicas	Sistema Administrativo	Acceso al SIAF	Frecuencia del acceso al SIAF	17. ¿Los funcionarios de CONECTAMEF, tienen acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF, para resolver los problemas relacionados con las operaciones contables, presupuestales, o de tesorería?
			Herramientas ofrecidas	Frecuencia de seguimiento de la ejecución presupuestal con herramientas ofrecidas por CONECTAMEF	18. Las herramientas ofrecidas por CONECTAMEF, le facilitan el seguimiento de la ejecución presupuestal
			Fácil acceso	Frecuencia de fácil acceso a los módulos del SIAF	19. El módulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, es de fácil acceso, y manejo
			Personal suficiente	Frecuencia de personal suficiente en las oficinas de CONECTAMEF	20. ¿Según Ud., el personal que atiende en las oficinas de CONECTAMEF es suficiente?
Aplicativos Informáticos		Implementación de las modificaciones	Frecuencia de implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos	21. ¿La implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, favorece en su gestión del cierre contable?	
		Recomendaciones sobre aplicativos informáticos	Frecuencia de recepción de observaciones con respecto los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF	22. Son tomadas en cuenta sus observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF	
		Soporte y consulta	Frecuencia de satisfacción con el servicio de soporte y consultas	23. Se siente satisfecho(a) con el servicio de soporte, y consultas	

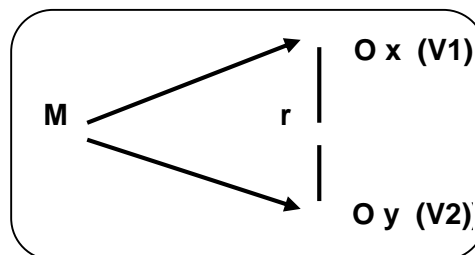
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

El enfoque de la investigación es cuantitativo, de tipo No Experimental de corte Transversal, porque se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede (Hernandez, Fernandez, Batista, & P, 2014).

Se trató de una investigación de nivel correlacional no sin antes haber sido descriptivo, para explicar la naturaleza de las variables. Los estudios correlacionales: “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. (Hernandez, Fernandez, Batista, & P, 2014)

De acuerdo al siguiente diagrama:



Denotación:

- M = Muestra de investigación
- O = Observación
- x = Variable “X”: Servicios de CONECTAMEF
- y = Variable “Y”: Gestión Pública
- r = Relación entre variables.

Los pasos que se tomaron en consideración para la obtención de la información son:

- Se determinó una lista de funcionarios públicos encargados del funcionamiento de la sede de CONECTAMEF en Huaraz, a los cuales se les aplicó el cuestionario 1.
- Se determinó el tamaño de la muestra 2, de los usuarios del CONECTAMEF.
- Se aplicó a la muestra de usuarios del CONECTAMEF, el cuestionario que se encuentra en el anexo 2 de la presente investigación.
- La información recolectada como resultado de la aplicación de los cuestionarios, se sistematizó para pasar luego al procesamiento de los datos.

3.2. Diseño Muestral

Población

Según (Arias, 2006) define población como:

“Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio”

En este mismo orden de ideas, se estableció dos poblaciones objeto de estudio, la primera población está conformada por 738 funcionarios de las entidades públicas, que recibieron asistencia técnica, atención de consultas y capacitaciones, por parte de los funcionarios de CONECTAMEF en la sede de Huaraz, durante el mes de agosto del 2018.

Así mismo, la segunda población estuvo conformada por 9 funcionarios públicos encargados del funcionamiento de la sede de CONECTAMEF en Huaraz.

Muestra:

Para determinar la muestra de la primera población se utilizó la siguiente ecuación:

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

Dónde:

n: es el tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza: 1.96

p: 0.06: probabilidad de que siempre es asertiva la orientación recibida por CONECTAMEF, sobre las normativas y procedimientos vigentes.

q: 0.94: probabilidad de que no siempre es asertiva la orientación recibida por CONECTAMEF, sobre las normativas y procedimientos vigentes

N: es el tamaño de la población=738

e: es la precisión o error: 4,9%

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.06) (0.94) (738)}{(0.049)^2 (738 - 1) + (1.96)^2 (0.94) (0.94)} = 80.5$$

$$n = 81$$

Según el cálculo realizado se establece que la muestra estuvo conformada por 81 funcionarios que trabajan en las entidades públicas atendidas durante el 2018, por CONECTAMEF de Huaraz.

En este orden de ideas, la segunda muestra estuvo conformada por la totalidad de la segunda población, siendo aplicado el cuestionario a los 9 funcionarios Públicos encargados de las labores en CONECTAMEF sede Huaraz.

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

Según (Arias, 2006), se entiende por técnica de investigación:

“El procedimiento o forma particular de obtener datos o información. A su vez, define el instrumento de recolección de datos como cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p68)

Dentro de este orden de ideas, se puede decir que, la técnica empleada en el presente trabajo de investigación, fue la técnica de encuesta, este término se entiende:

“Como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (Arias, 2006) p.72.

La encuesta, fue desarrollada, y aplicada mediante dos (2) cuestionarios, el primer cuestionario estuvo dirigido a los funcionarios de CONECTAMEF sede Huaraz, el mismo que, abordó los servicios ofrecidos a las entidades públicas, conto con diecinueve (19) preguntas con respuestas cerradas, con una escala de estimación de “nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre”, utilizando la escala de Likert del 1 al 5. El segundo cuestionario, estuvo dirigido a los usuarios de las entidades públicas, con la finalidad de conocer la forma como los servicios son recibidos de parte de CONECTAMEF sede Huaraz, estuvo compuesto por veintitrés (23) preguntas cerradas, con respuestas estimadas en “nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre”, utilizando también la escala de Likert de 1 al 5.

La confiabilidad del instrumento aplicado a los usuarios estuvo determinada por el Alfa de Cronbach el cual resulto ser de 0,940, por lo que se puede decir que el instrumento utilizado es altamente confiable. El alfa de Cronbach para el

instrumento utilizado en los funcionarios de Conectamef resulto ser de 0,707, por lo que se determina la confiabilidad de ambos instrumentos.

3.4. Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para el análisis de los resultados se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 en español, utilizando las técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, tales como las técnicas de correlación de Spearman para la determinación de la relación que podría existir entre las variables e indicadores que son materia de estudio, para cumplir con los objetivos del presente trabajo de investigación.

3.5. Aspectos Éticos

Se respetó la información vertida por los funcionarios reservando el origen, y nombres de los participantes, relacionados con la información que ofrecieron a través de los cuestionarios aplicados, de acuerdo a lo establecido en las normas de la Universidad San Martín de Porres, y del Instituto de Gobierno y Gestión Pública.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Gestión de documentos y expedientes.

4.1.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

A continuación, se presenta mediante tablas y gráficos los resultados concernientes a la gestión de documentos y expedientes, según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

4.1.1.1 Elaboración de guías para la presentación de expedientes a tramitar.

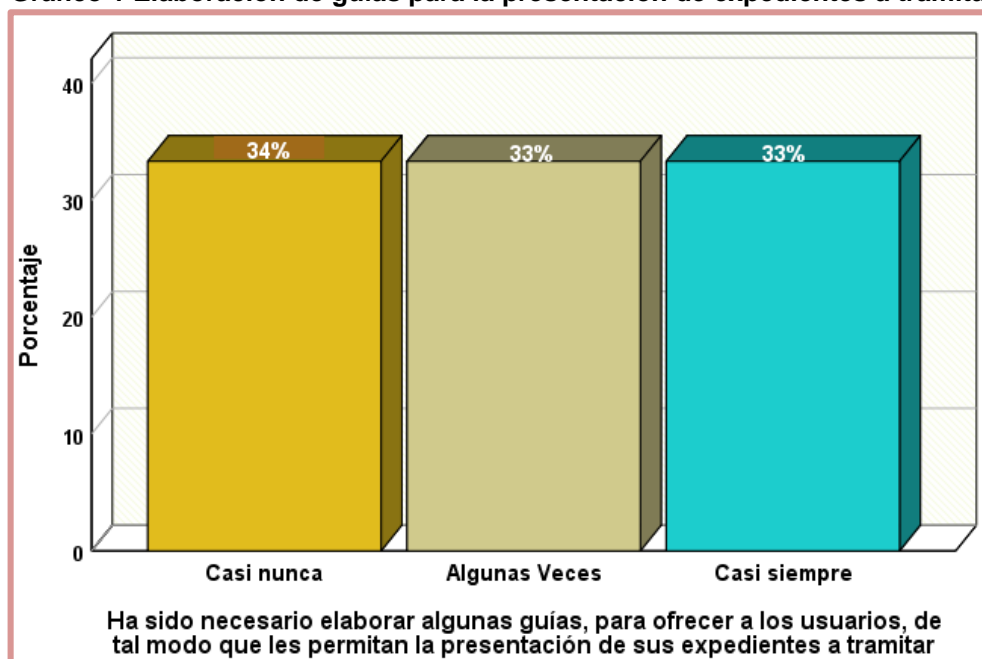
En la tabla 1 y grafico 1 se observa que, el **34%** de los funcionarios de CONECTAMEF manifestaron que, **casi nunca** ha sido necesario elaborar algunas guías, para ofrecer a los usuarios, de tal modo que les permitan la presentación de sus expedientes a tramitar. Un **33%** expreso que **algunas veces** ha sido necesario elaborar guías, mientras que otro **33%** lo consideró **casi siempre**.

Tabla 1 Elaboración de guías para la presentación de expedientes a tramitar

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	34	34
Algunas Veces	3	33	67
Casi siempre	3	33	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 1 Elaboración de guías para la presentación de expedientes a tramitar



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

4.1.1.2 Respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios.

Se observa en la tabla 2 y grafico 2 que, el **44%** de los funcionarios de CONECTAMEF entrevistados manifestaron que, las solicitudes de los usuarios tienen respuesta inmediata **algunas veces**, mientras que el **56%** lo expreso entre **casi siempre y siempre**.

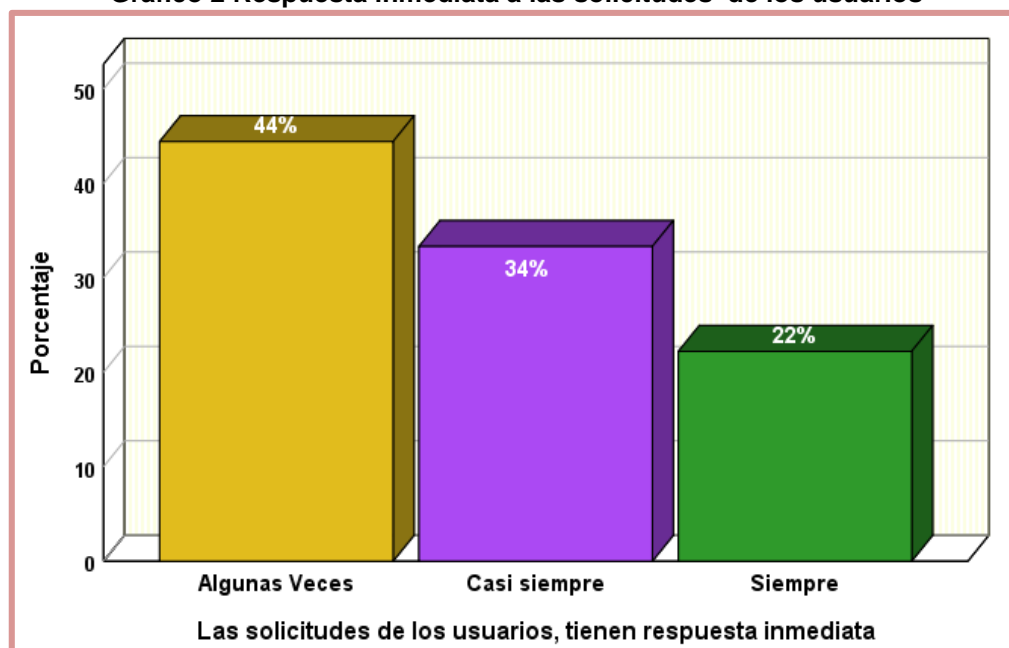
Tabla 2 Respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	4	44	44
Casi siempre	3	34	78
Siempre	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 2 Respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.1.1.3 Procesamiento de expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz

sede central de lima.

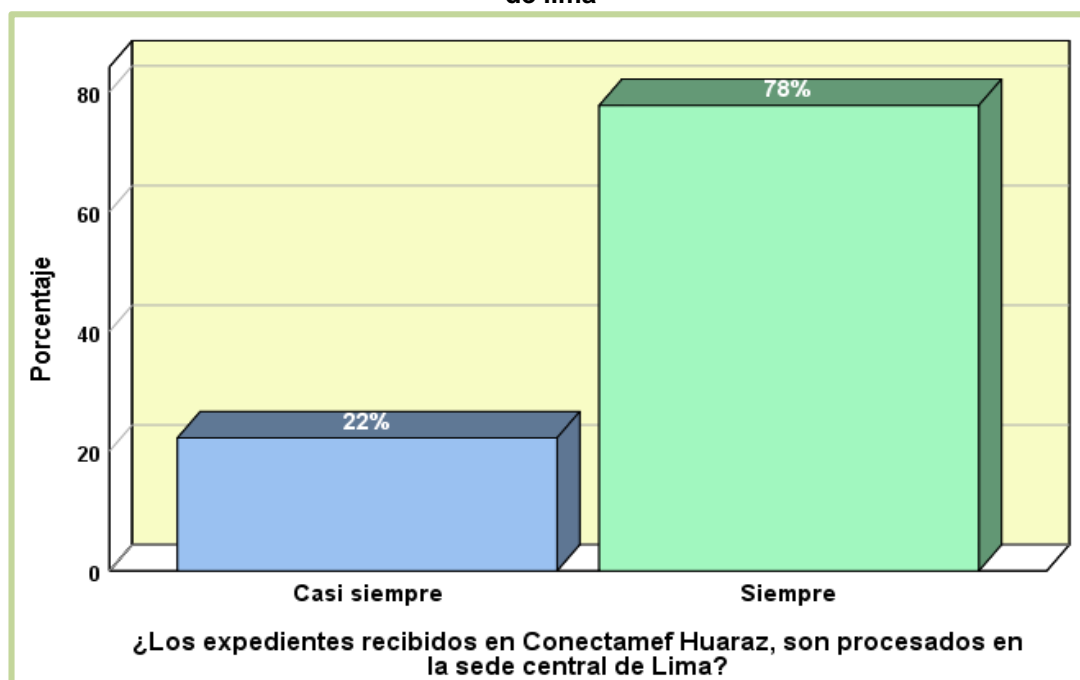
En la tabla 3 se observa que, el **78%** de los funcionarios de CONECTAMEF indicaron que siempre los expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz son procesados en la sede central de lima. Mientras que el **22%** expreso que casi siempre son procesados en la sede central de lima.

Tabla 3 Procesamiento de expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz sede central de lima

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	2	22	22
Siempre	7	78	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 3 Procesamiento de expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz sede central de lima



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.1.1.4 *Gestión de documentos y expedientes según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.*

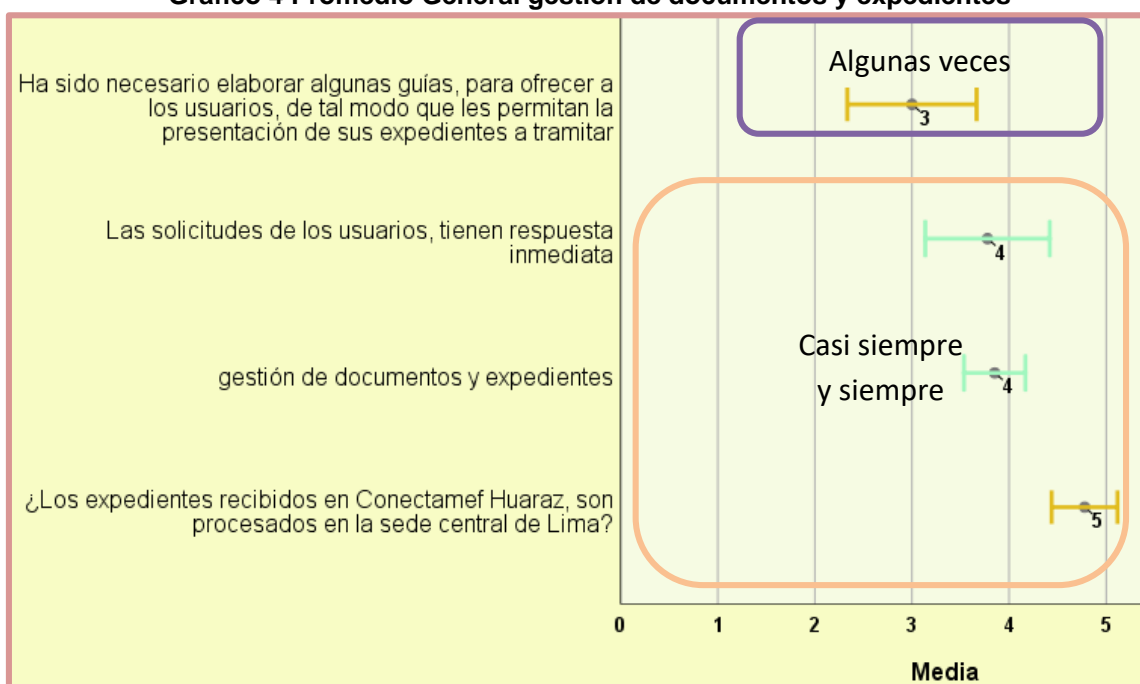
Se observa en la tabla 4 y grafico 4, los resultados correspondientes al promedio general gestión de documentos y expedientes según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas, donde se apreció un valor cualitativo “**Casi siempre**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

Tabla 4 Promedio General gestión de documentos y expedientes

	Media	Valor Cualitativo
Ha sido necesario elaborar algunas guías, para ofrecer a los usuarios, de tal modo que les permitan la presentación de sus expedientes a tramitar	3	Algunas veces
Las solicitudes de los usuarios, tienen respuesta inmediata	4	Casi siempre
¿Los expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz, son procesados en la sede central de Lima?	5	Siempre
gestión de documentos y expedientes	4	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 4 Promedio General gestión de documentos y expedientes



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

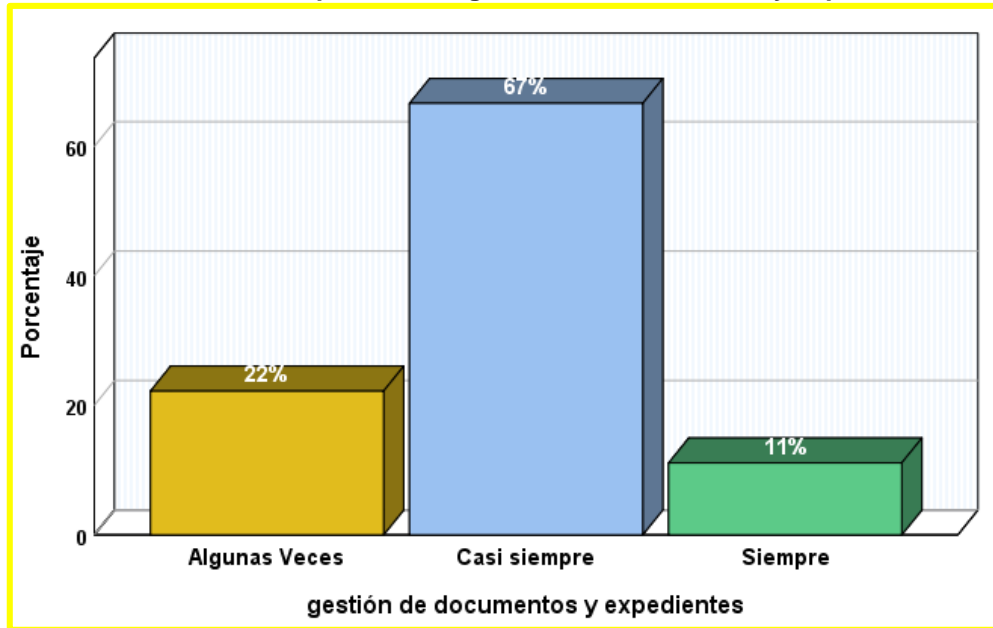
En la tabla 5, y gráfico 5 se puede observar que, para el **67%** de los funcionarios, la gestión de documentos y expedientes se desarrolla adecuadamente casi siempre, para el 22% se desarrolla algunas veces, y para el 11% se desarrolla adecuadamente siempre, la gestión de documentos y expedientes

Tabla 5 Promedio porcentual gestión de documentos y expedientes

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	2	22	22
Casi siempre	6	67	89
Siempre	1	11	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 5 Promedio porcentual gestión de documentos y expedientes



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.1.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.

Seguidamente se presenta mediante tablas y gráficos los resultados concernientes a la gestión de documentos y expedientes, según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

4.1.2.1 Facilitación de guías por parte de CONECTAMEF para la elaboración de expedientes según el trámite.

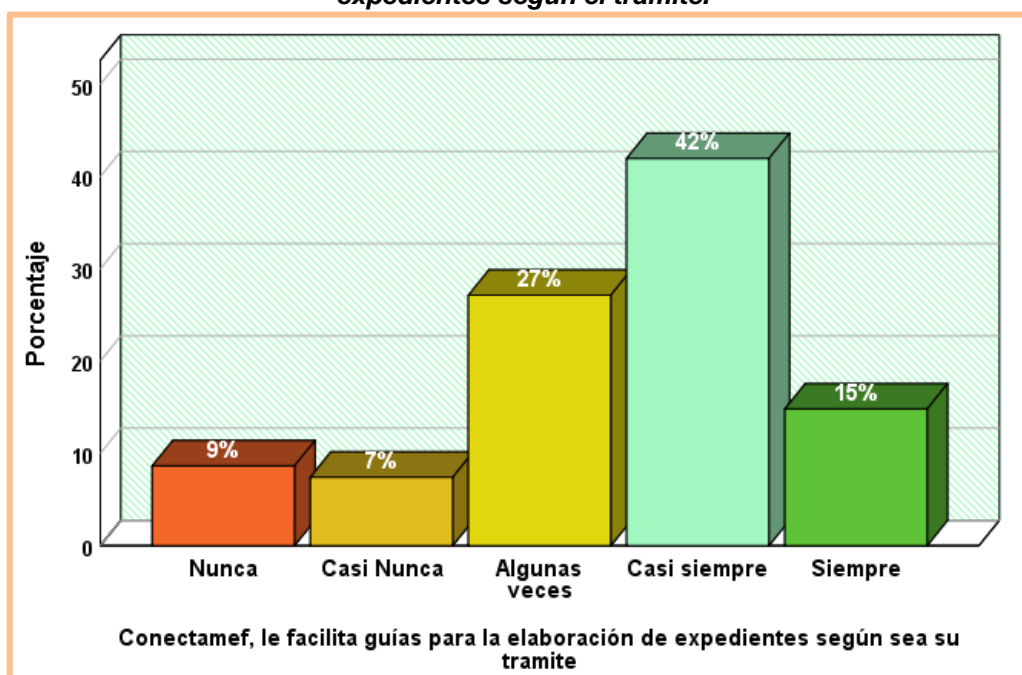
Se presenta en la tabla 6 que el 57% de los usuarios de las diferentes entidades públicas, manifestaron entre casi siempre y siempre CONECTAMEF le facilita guías para la elaboración de expedientes según su trámite. Un 27% indico que algunas veces CONECTAMEF facilita guías, y solo el 16% expresó entre nunca y casi nunca. Los resultados también se muestran en el grafico 6.

Tabla 6 Facilitación de guías por parte de CONECTAMEF para la elaboración de expedientes según el trámite.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	9	9
Casi Nunca	6	7	16
Algunas veces	22	27	43
Casi siempre	34	42	85
Siempre	12	15	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 6 Facilitación de guías por parte de CONECTAMEF para la elaboración de expedientes según el trámite.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.1.2.2 Rapidez de CONECTAMEF en la aprobación de las solicitudes de atención.

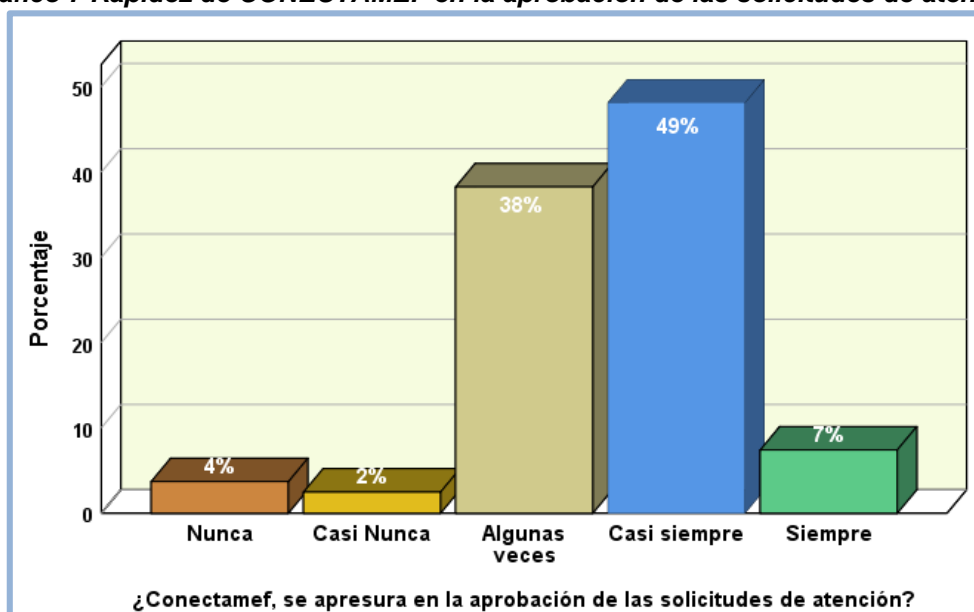
En la tabla 7 se observa que, 56% de los usuarios en las diferentes entidades públicas indicaron que casi siempre y siempre CONECTAMEF, se apresura en la aprobación de las solicitudes de atención. Sin embargo, un 38% manifestaron que algunas veces y solo el 6% lo considero entre nunca y casi nunca. Los resultados se pueden observar en el grafico 7.

Tabla 7 Rapidez de CONECTAMEF en la aprobación de las solicitudes de atención

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4	4
Casi Nunca	2	2	6
Algunas veces	31	38	44
Casi siempre	39	49	93
Siempre	6	7	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 7 Rapidez de CONECTAMEF en la aprobación de las solicitudes de atención



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.1.2.3 Gestión de documentos y expedientes según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

Se aprecia en la tabla 8 y grafico 8, los resultados correspondientes al promedio general gestión de documentos y expedientes según los servicios recibidos de CONECTAMEF, donde se apreció un valor cualitativo “Casi siempre” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

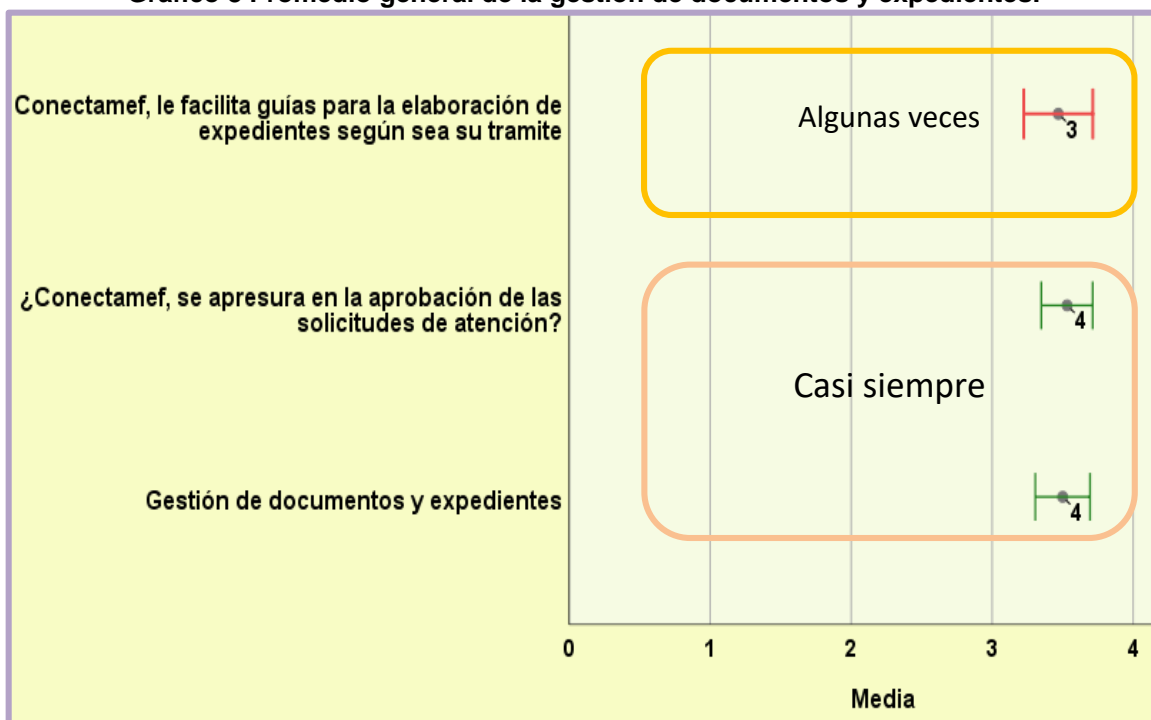
Tabla 8 Promedio general de la gestión de documentos y expedientes.

	Total	Valor
	Media	Cualitativo
CONECTAMEF, le facilita guías para la elaboración de expedientes según sea su tramite	3	Algunas Veces
¿CONECTAMEF, se apresura en la aprobación de las solicitudes de atención?	4	Casi Siempre
Gestión de documentos y expedientes	4	Casi Siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 8 Promedio general de la gestión de documentos y expedientes.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

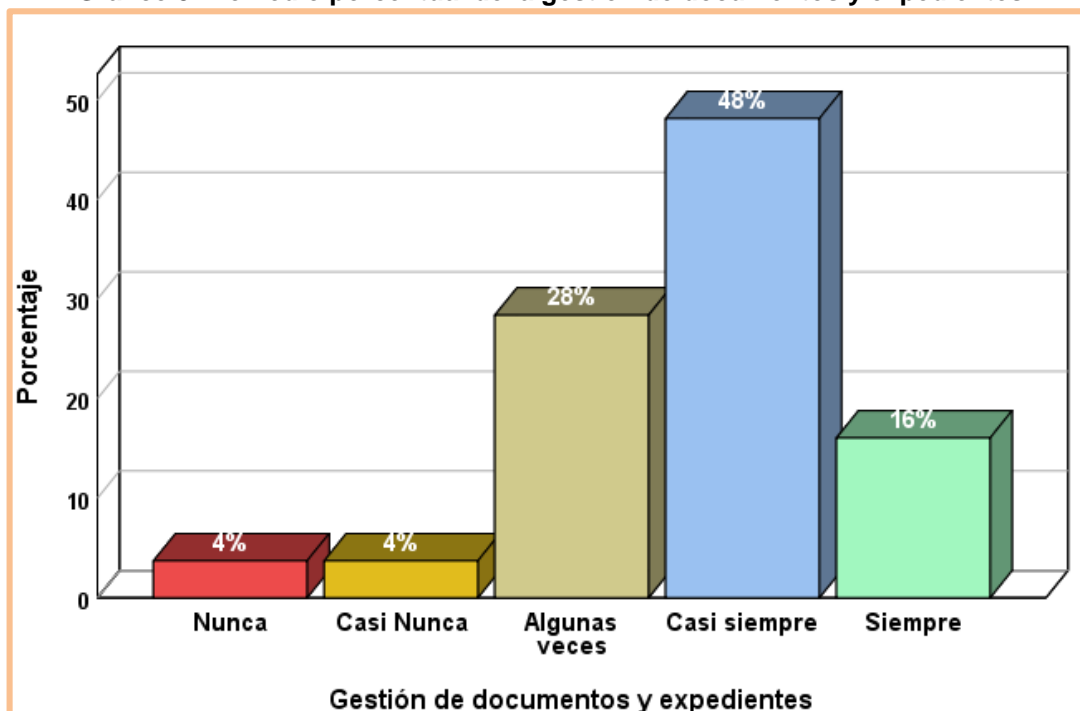
En la tabla 9, y gráfico 9 se puede observar que, para el 48% de los usuarios en las diferentes entidades públicas, la gestión de documentos y expedientes se desarrolla adecuadamente casi siempre, para el 28% se desarrolla algunas veces, y para el 16% se desarrolla adecuadamente siempre, la gestión de documentos y expedientes, y para el 8% nunca, y casi nunca, se desarrolla adecuadamente.

Tabla 9 Promedio porcentual de la gestión de documentos y expedientes

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4	4
Casi Nunca	3	4	7
Algunas veces	23	28	36
Casi siempre	39	48	84
Siempre	13	16	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 9 Promedio porcentual de la gestión de documentos y expedientes



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.2. Atención de consultas

4.2.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

Se presenta a continuación los resultados manifestados por los funcionarios de CONECTAMEF, referentes a la atención de consultas, según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

4.2.1.1 Consultas de los usuarios, remitidas a CONECTAMEF de la sede Central.

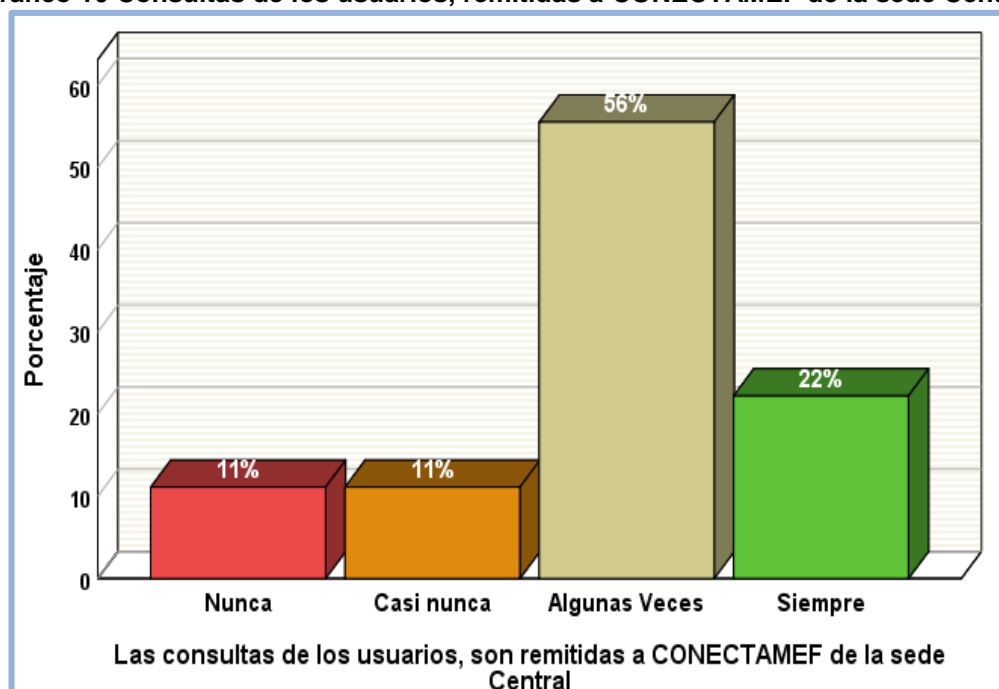
En la tabla 10 se aprecia que el **56%** de los funcionarios de CONECTAMEF manifestaron que **algunas veces** las consultas de los usuarios, son remitidas a CONECTAMEF en la sede central, mientras que el **22%** expreso que **nunca y casi nunca** son remitidas, y solo el **22%** manifestó que **siempre**. En el grafico 10 se observa también los resultados mencionados.

Tabla 10 Consultas de los usuarios, remitidas a CONECTAMEF de la sede Central.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11	11
Casi nunca	1	11	22
Algunas Veces	5	56	78
Siempre	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 10 Consultas de los usuarios, remitidas a CONECTAMEF de la sede Central.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.2.1.2 Satisfacción de los usuarios por la atención telefónica en la sede central.

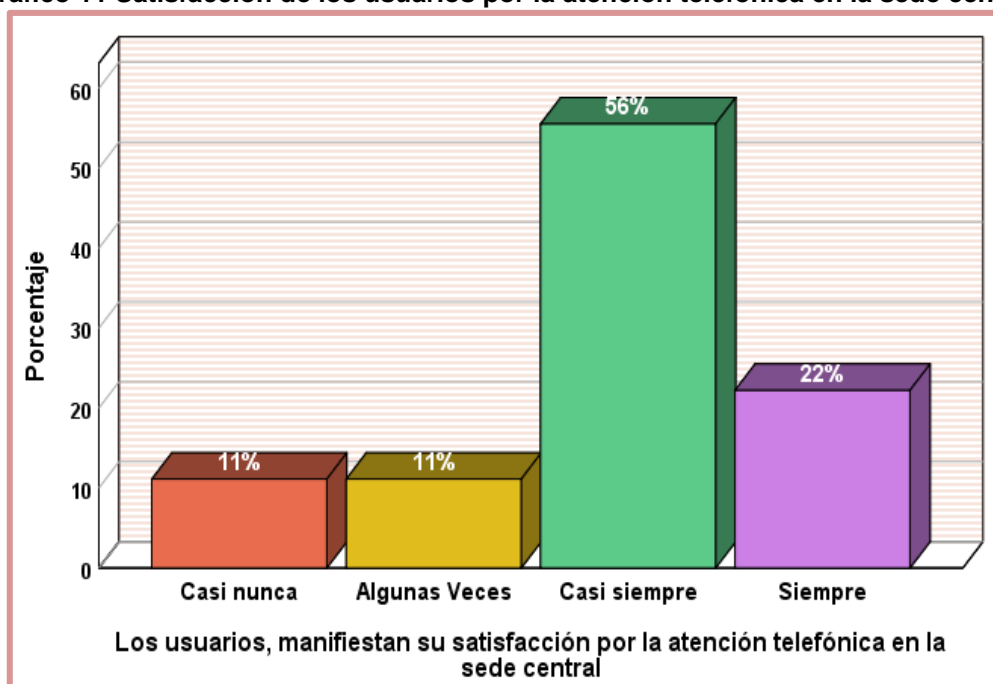
Se observa en la tabla 11 que, **78%** de los funcionarios de CONECTAMEF manifestaron que **casi siempre y siempre**, los usuarios manifiestan su satisfacción por la atención telefónica en la sede central, mientras que un **11%** expreso que **algunas veces** y otro **11%** que **casi nunca**.

Tabla 11 Satisfacción de los usuarios por la atención telefónica en la sede central

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	11	11
Algunas Veces	1	11	22
Casi siempre	5	56	78
Siempre	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 11 Satisfacción de los usuarios por la atención telefónica en la sede central



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.2.1.3 Uniformidad de criterios, para atención de consultas del usuario

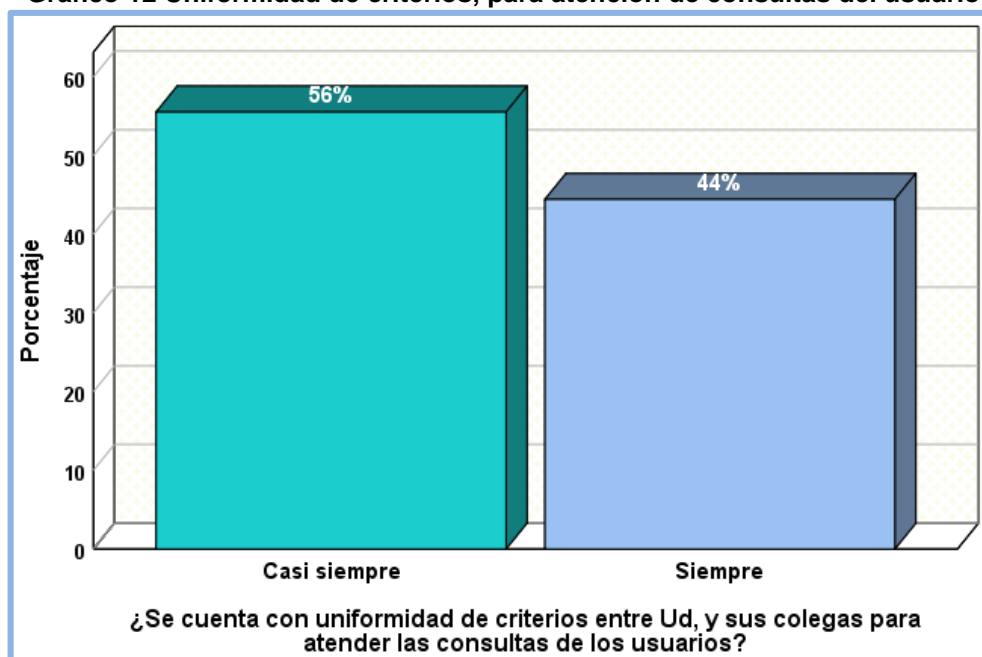
Se aprecia en la tabla 12 y grafico 12 que el 56% de los funcionarios de CONECTAMEF manifestaron que casi siempre se cuenta con uniformidad de criterios entre colegas para atender las consultas de los usuarios, y el 44% expresó que siempre se cuenta con uniformidad.

Tabla 12 Uniformidad de criterios, para atención de consultas del usuario

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	5	56	56
Siempre	4	44	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 12 Uniformidad de criterios, para atención de consultas del usuario



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.2.1.4 Atención oportuna a consultas del usuario en la sede central CONECTAMEF.

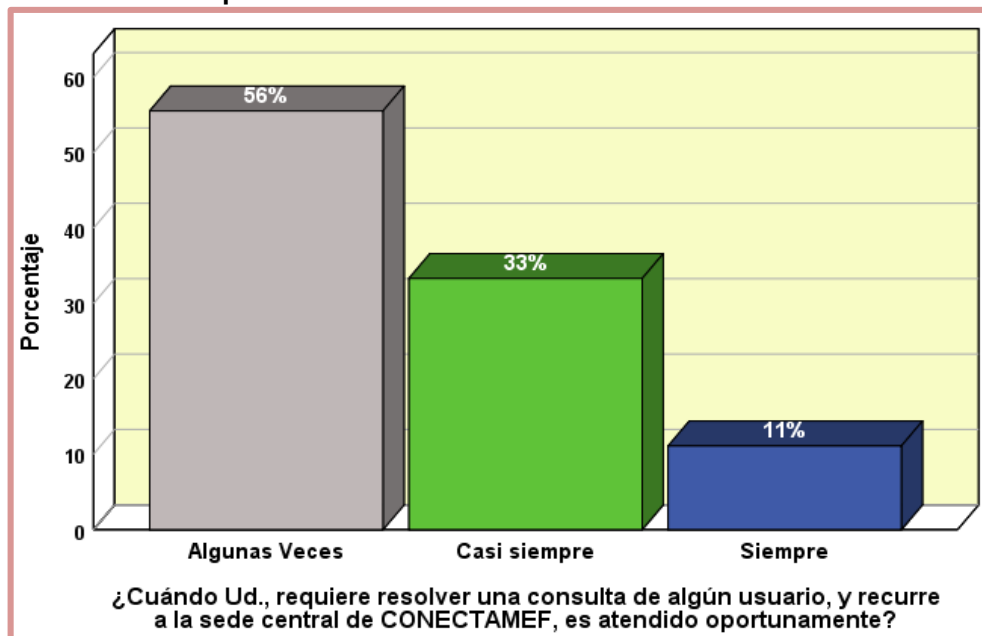
En la tabla 13 y grafico 13 se presenta que, **56%** de los funcionarios encuestados manifestaron que, **algunas veces** se atiende oportunamente en la sede central de CONECTAMEF, los requerimientos de los usuarios, mientras que el **44%** indicó que **casi siempre y siempre**.

Tabla 13 Atención oportuna a consultas del usuario en la sede central CONECTAMEF.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	5	56	56
Casi siempre	3	33	89
Siempre	1	11	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 13 Atención oportuna a consultas del usuario en la sede central CONECTAMEF.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.2.1.5 Atención de consultas según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

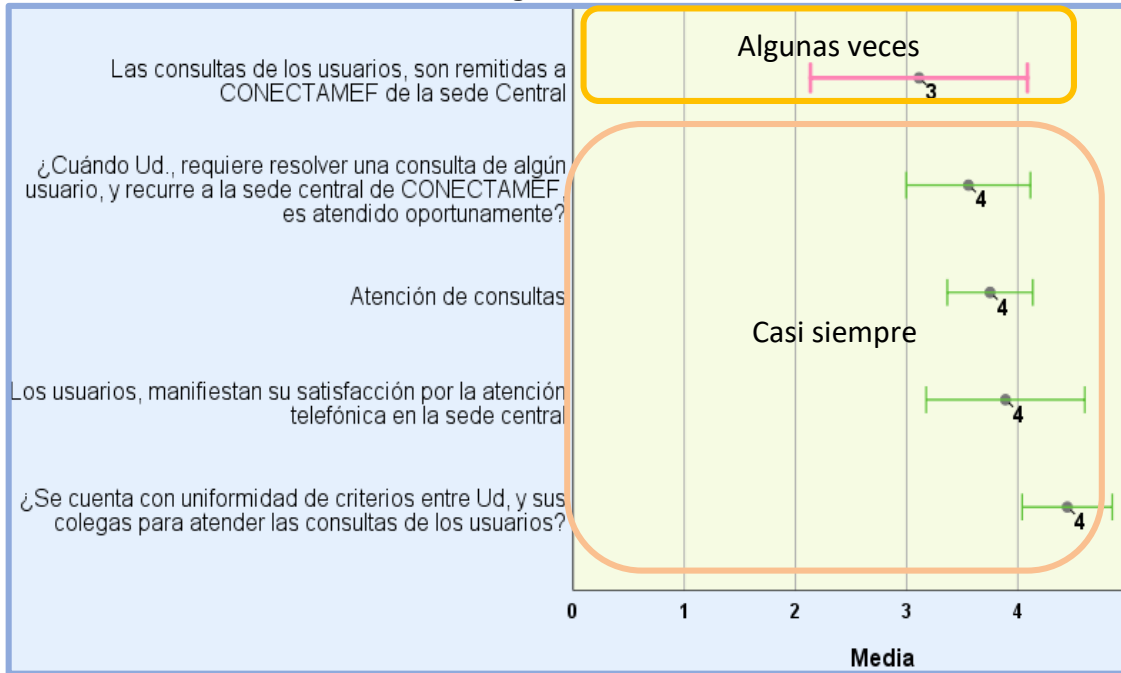
En la tabla 14, 15 y gráfico 14,15 se observan los resultados correspondientes al promedio general atención de consultas según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas, donde se apreció un valor cualitativo “**Casi siempre**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

Tabla 14 Promedio general atención de consultas

	Media	Valor cualitativo
Las consultas de los usuarios, son remitidas a CONECTAMEF de la sede Central	3	Algunas veces
Los usuarios, manifiestan su satisfacción por la atención telefónica en la sede central	4	Casi siempre
¿Se cuenta con uniformidad de criterios entre Ud, y sus colegas para atender las consultas de los usuarios?	4	Casi siempre
¿Cuándo Ud., requiere resolver una consulta de algún usuario, y recurre a la sede central de CONECTAMEF, es atendido oportunamente?	4	Casi siempre
Atención de consultas	4	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 14 Promedio general atención de consultas



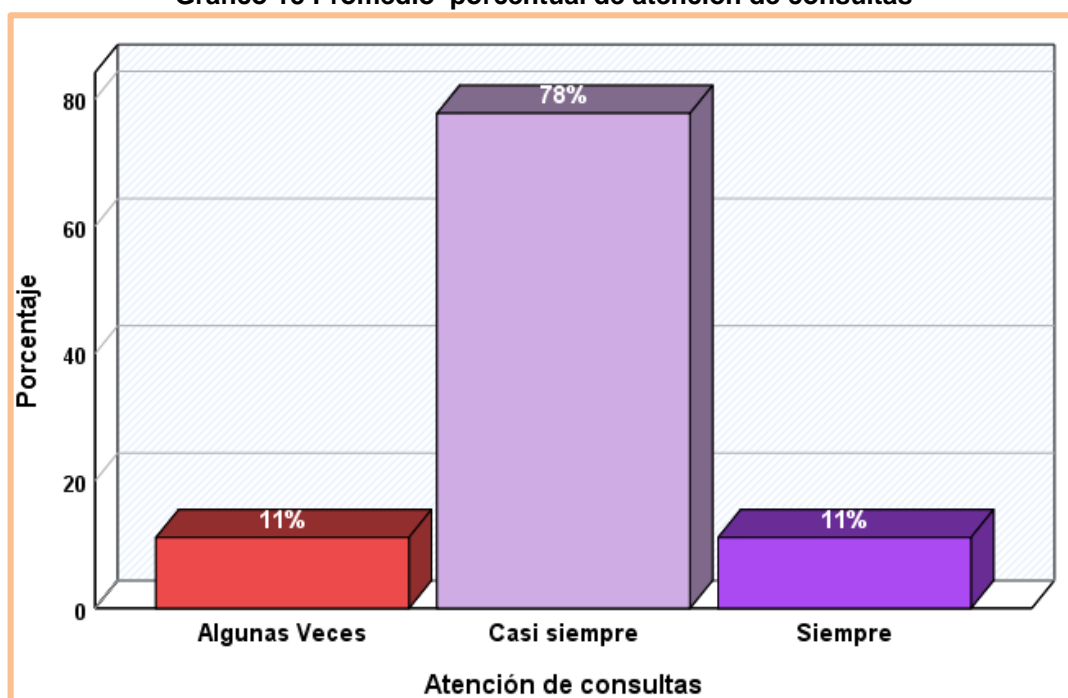
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Tabla 15 Promedio porcentual de atención de consultas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	1	11	11
Casi siempre	7	78	89
Siempre	1	11	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 15 Promedio porcentual de atención de consultas



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.2.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.

Seguidamente se observan los resultados manifestados por los funcionarios, referentes a la atención de consultas, según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

4.2.2.1 Orientación recibida por parte de CONECTAMEF en los aplicativos informáticos.

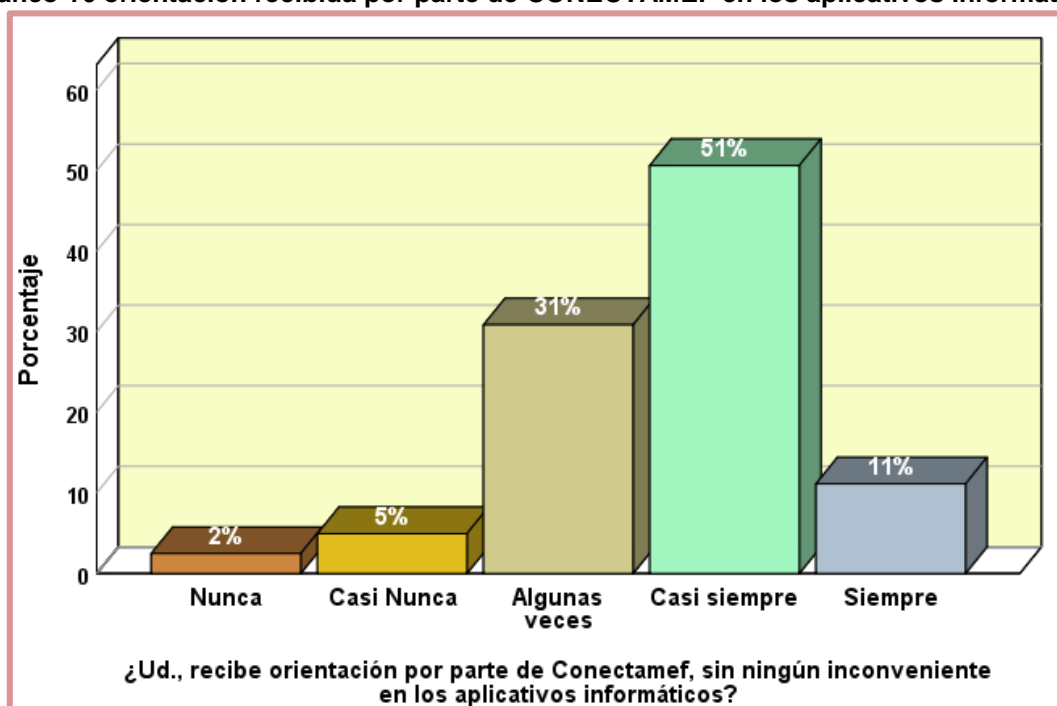
Se presenta en la tabla 16 que, **62%** de los usuarios de las entidades públicas manifestaron, que casi siempre y siempre, reciben orientación por parte de CONECTAMEF, sin ningún inconveniente en los aplicativos informáticos, el **31%** expresó algunas veces, y solo el **7%** manifestó entre nunca y casi nunca. En el grafico 16 se aprecia los resultados antes mencionados.

Tabla 16 Orientación recibida por parte de CONECTAMEF en los aplicativos informáticos.

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2	2
Casi Nunca	4	5	7
Algunas veces	25	31	38
Casi siempre	41	51	89
Siempre	9	11	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 16 orientación recibida por parte de CONECTAMEF en los aplicativos informáticos



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.2.2.2 Atención telefónica de CONECTAMEF y sus inconvenientes

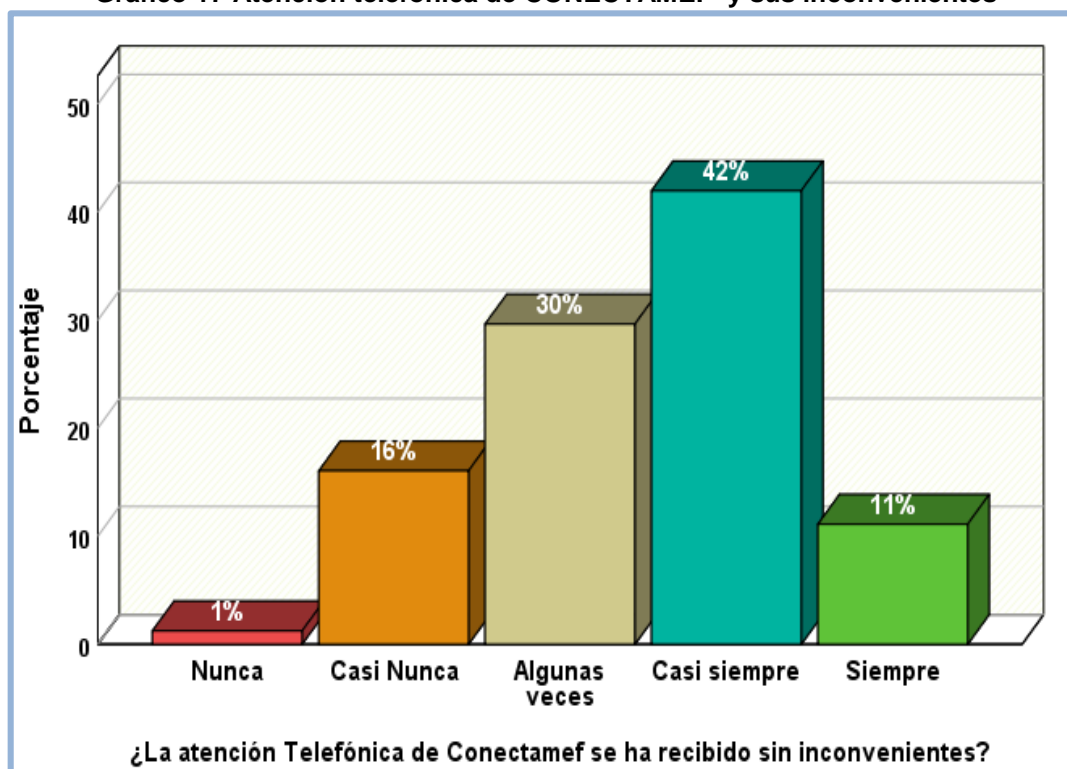
Se observa en la tabla 17 y grafico 17 que el **30%** de los usuarios indicaron que algunas veces la atención telefónica de CONECTAMEF se ha recibido sin inconvenientes. El **53%** manifestó **casi siempre y siempre**, mientras que solo **17%** consideró entre nunca y casi nunca.

Tabla 17 Atención telefónica de CONECTAMEF y sus inconvenientes

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	1
Casi Nunca	13	16	17
Algunas veces	24	30	47
Casi siempre	34	42	89
Siempre	9	11	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 17 Atención telefónica de CONECTAMEF y sus inconvenientes



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.2.2.3 Orientación recibida de CONECTAMEF y sus normativas y procedimientos.

El **68%** de los usuarios entrevistados en las entidades públicas, manifestaron que, casi siempre y siempre es asertiva la orientación recibida por CONECTAMEF, sobre las normativas y procedimientos vigentes, el **27%** manifestó que algunas veces, y solo el **5%** lo indicó entre nunca y casi nunca.

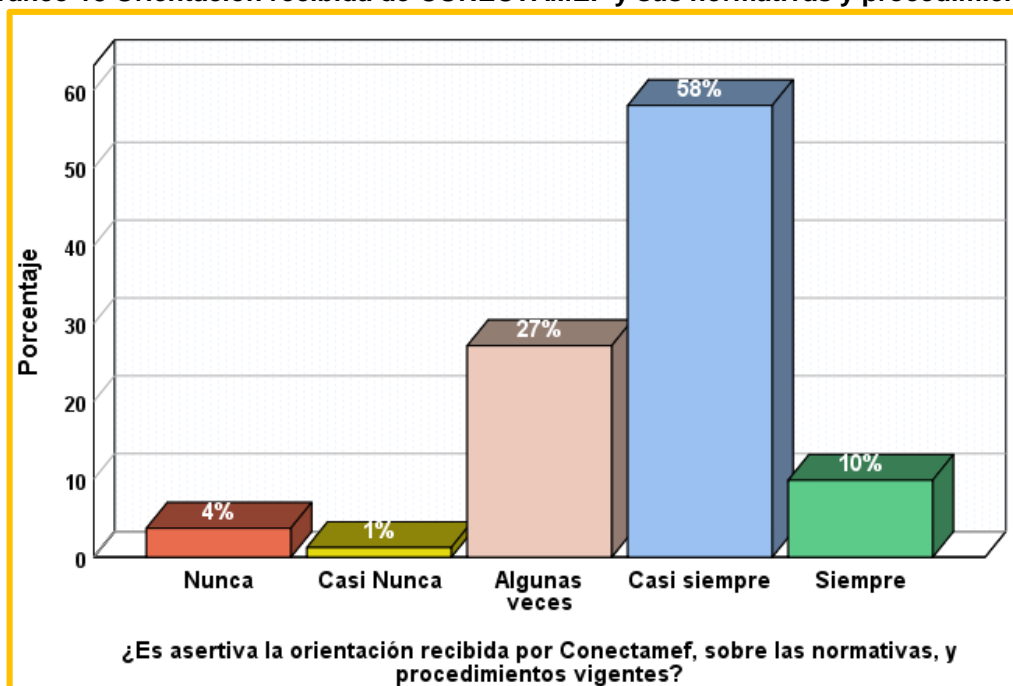
Tabla 18 Orientación recibida de CONECTAMEF y sus normativas y procedimientos.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4	4
Casi Nunca	1	1	5
Algunas veces	22	27	32
Casi siempre	47	58	90
Siempre	8	10	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 18 Orientación recibida de CONECTAMEF y sus normativas y procedimientos



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

4.2.2.4 Conformidad con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF.

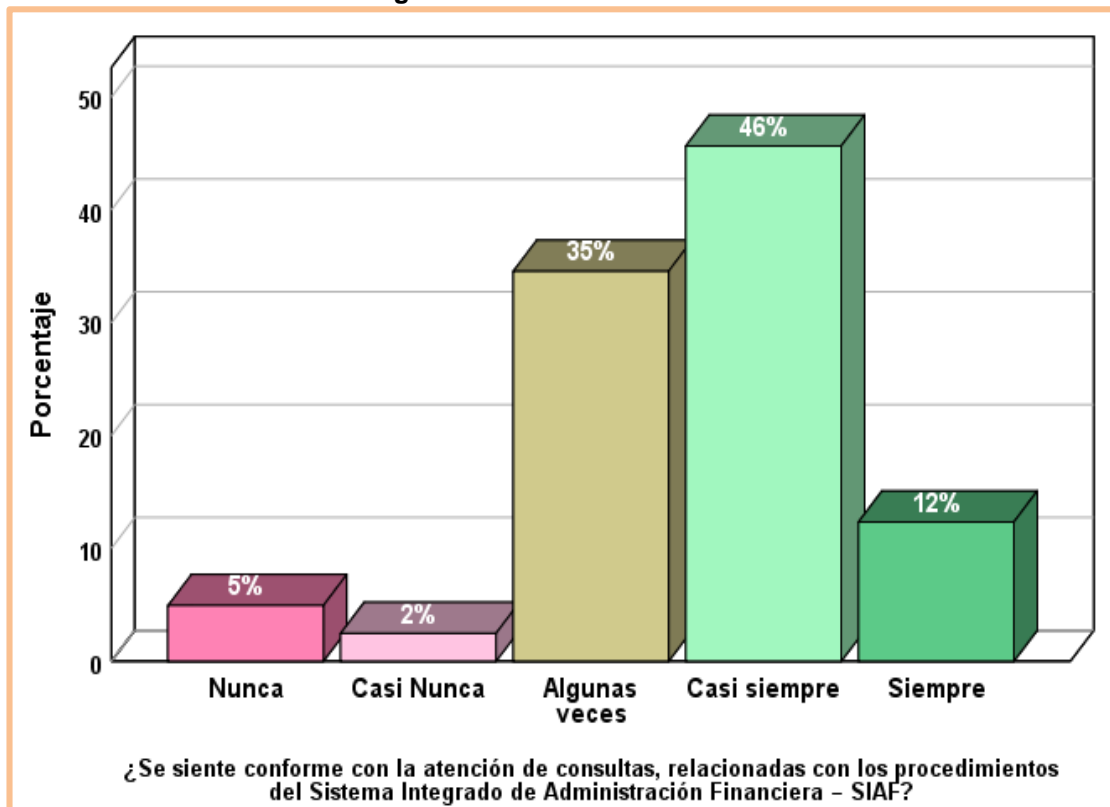
En la tabla 19 se aprecia que, **35%** de los usuarios manifestaron que, algunas veces se sienten conforme con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del sistema integrado de administración financiera-SIAF, mientras que el **58%** expresó casi siempre y siempre, y el **7%** lo indicó entre nunca y casi nunca.

Tabla 19 Conformidad con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5	5
Casi Nunca	2	2	7
Algunas veces	28	35	42
Casi siempre	37	46	88
Siempre	10	12	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 19 Conformidad con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

4.2.2.5 Atención de consultas según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

En la tabla 20, 21 y gráfico 20, 21 se observan los resultados correspondientes al promedio general atención de consultas según los servicios recibidos de CONECTAMEF, donde se apreció un valor cualitativo “**Casi siempre**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

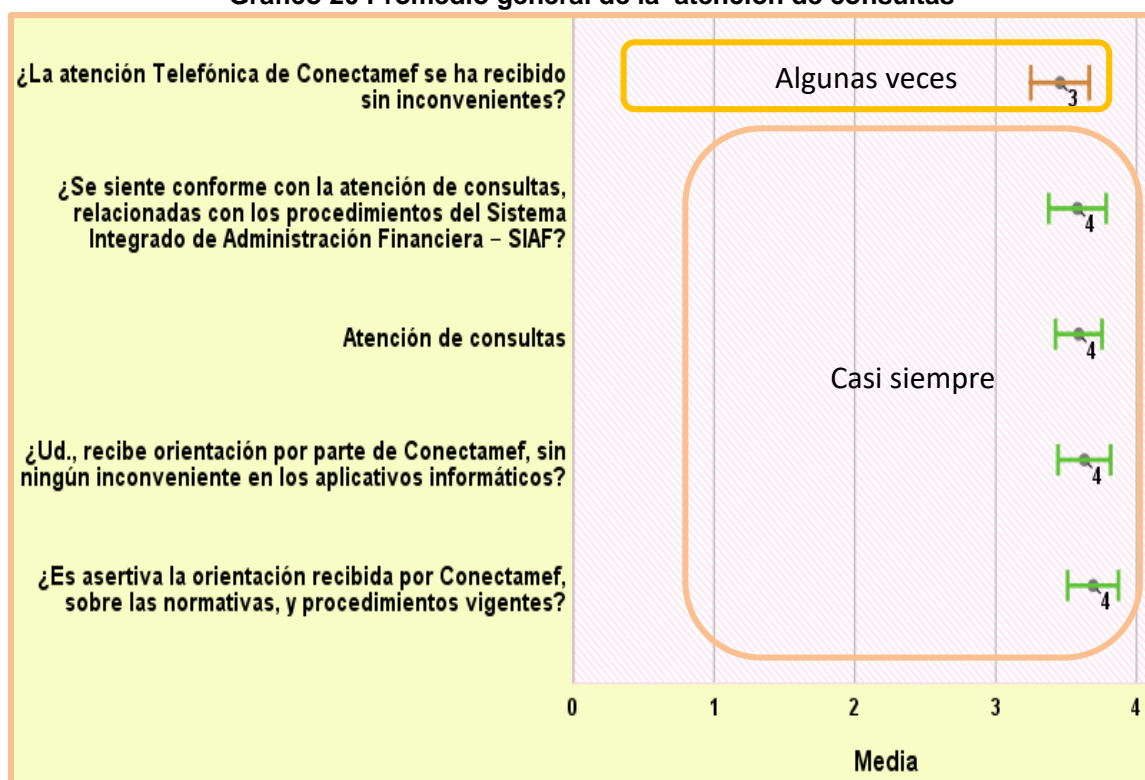
Tabla 20 Promedio general de la atención de consultas

	Media	Valor Cualitativo
¿Ud., recibe orientación por parte de CONECTAMEF, sin ningún inconveniente en los aplicativos informáticos?	4	Casi siempre
¿La atención Telefónica de CONECTAMEF se ha recibido sin inconvenientes?	3	Algunas veces
¿Es asertiva la orientación recibida por CONECTAMEF, sobre las normativas, y procedimientos vigentes?	4	Casi siempre
¿Se siente conforme con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF?	4	Casi siempre
Atención de consultas	4	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 20 Promedio general de la atención de consultas



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

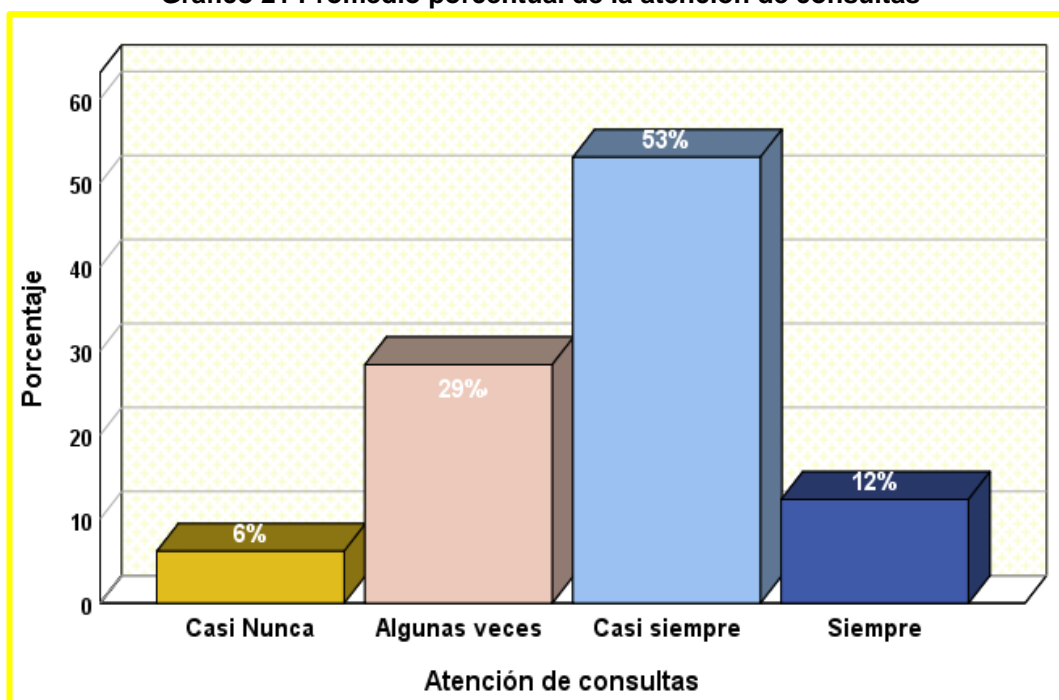
Elaboración: Propia

Tabla 21 Promedio porcentual de la atención de consultas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	5	6	6
Algunas veces	23	29	35
Casi siempre	43	53	88
Siempre	10	12	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 21 Promedio porcentual de la atención de consultas



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.3. Asistencia Técnica

4.3.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

Se presenta en las siguientes tablas y gráficas, los resultados expresados por los funcionarios, referentes a la asistencia técnica, según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

4.3.1.1 Herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz y la asistencia técnica integral ofrecida a los usuarios, y entidades públicas.

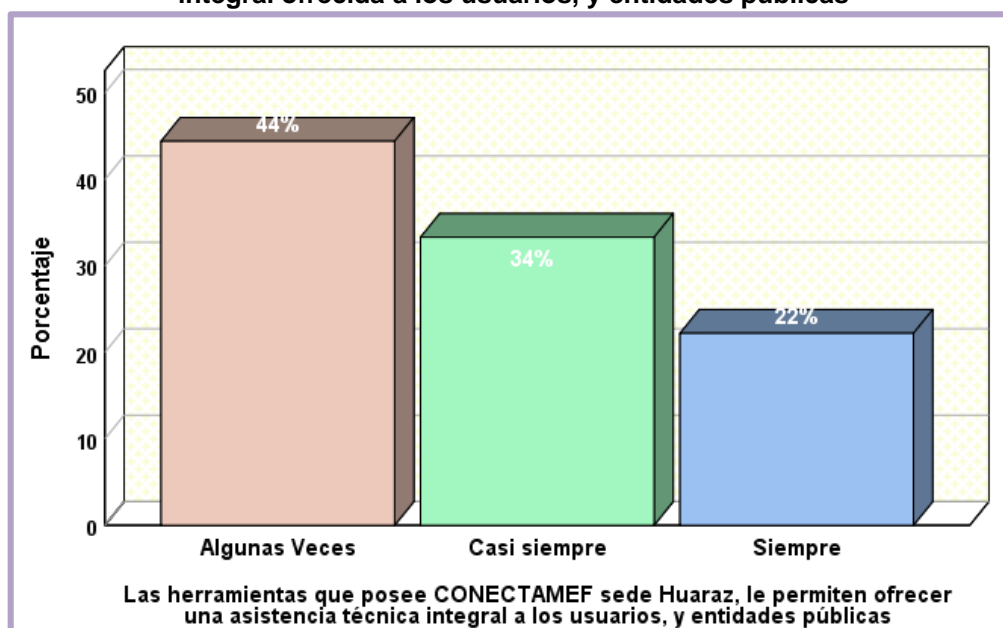
En la tabla 22 y grafico 22 se observa que, **44%** de los funcionarios de CONECTAMEF encuestados manifestaron que, **algunas veces** las herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz, le permiten ofrecer una asistencia técnica integral a los usuarios y entidades públicas, mientras que el **56%** indicó entre **casi siempre y siempre**.

Tabla 22 Herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz y la asistencia técnica integral ofrecida a los usuarios, y entidades públicas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	4	44	44
Casi siempre	3	34	78
Siempre	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 22 Herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz y la asistencia técnica integral ofrecida a los usuarios, y entidades públicas



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.3.1.2 Fomentación de asistencia técnica mediante acceso remoto según la institución.

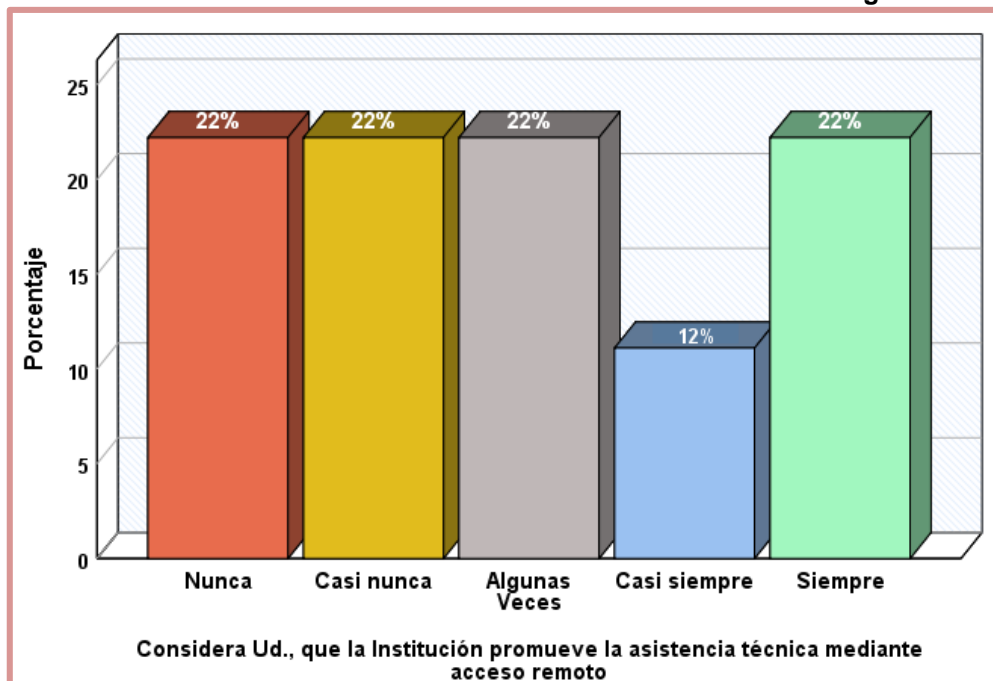
Se puede observar que **44%** de los funcionarios entrevistados, **casi nunca** y **nunca** consideran que la institución promueva la asistencia técnica mediante el acceso remoto, mientras que **34%** manifestaron **casi siempre** y **siempre**, y solo el **22%** lo indicaron **algunas veces**. Los resultados mencionados se pueden apreciar en el grafico 23.

Tabla 23 Fomentación de asistencia técnica mediante acceso remoto según la institución.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	22	22
Casi nunca	2	22	44
Algunas Veces	2	22	66
Casi siempre	1	12	78
Siempre	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 23 Fomentación de asistencia técnica mediante acceso remoto según la institución



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.3.1.3 Autorización para las aplicaciones informáticas de acceso remoto (team viwer, y Anydesk)

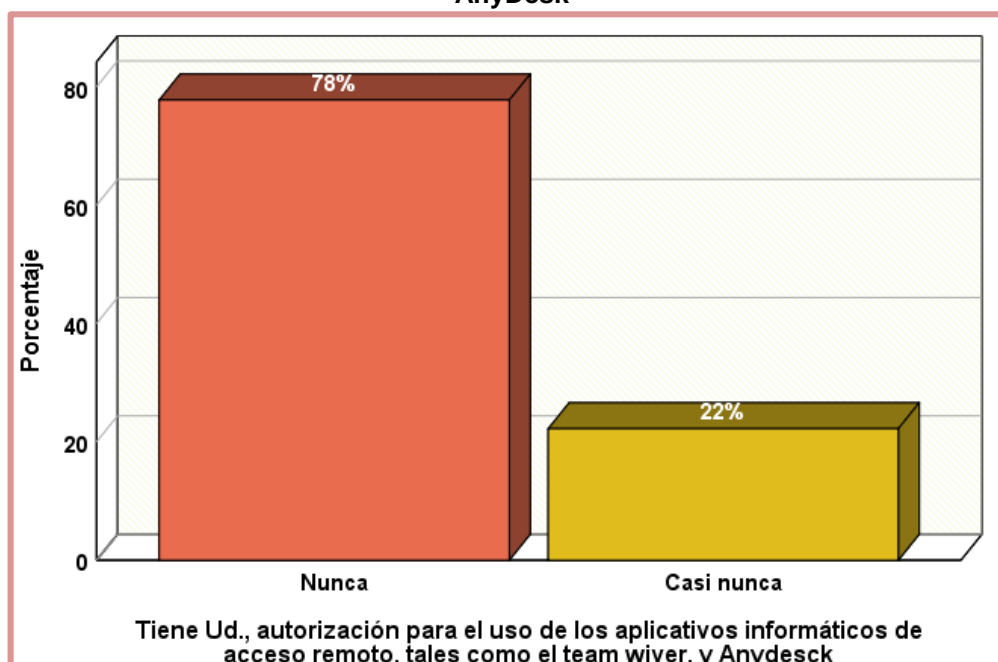
Se puede apreciar en la tabla 24 y grafico 24 que, **100%** de, los funcionarios encuestados manifestaron que **nunca y casi nunca** tienen autorización para el uso de los aplicativos informáticos de acceso remoto, tales como team viewer, y anydesk.

Tabla 24 Autorización para las aplicaciones informáticas de acceso remoto (team wiver, y Anydesk)

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	78	78
Casi nunca	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 24 Autorización para las aplicaciones informáticas de acceso remoto (team wiver, y AnyDesk



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.3.1.4 Asistencia técnica según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

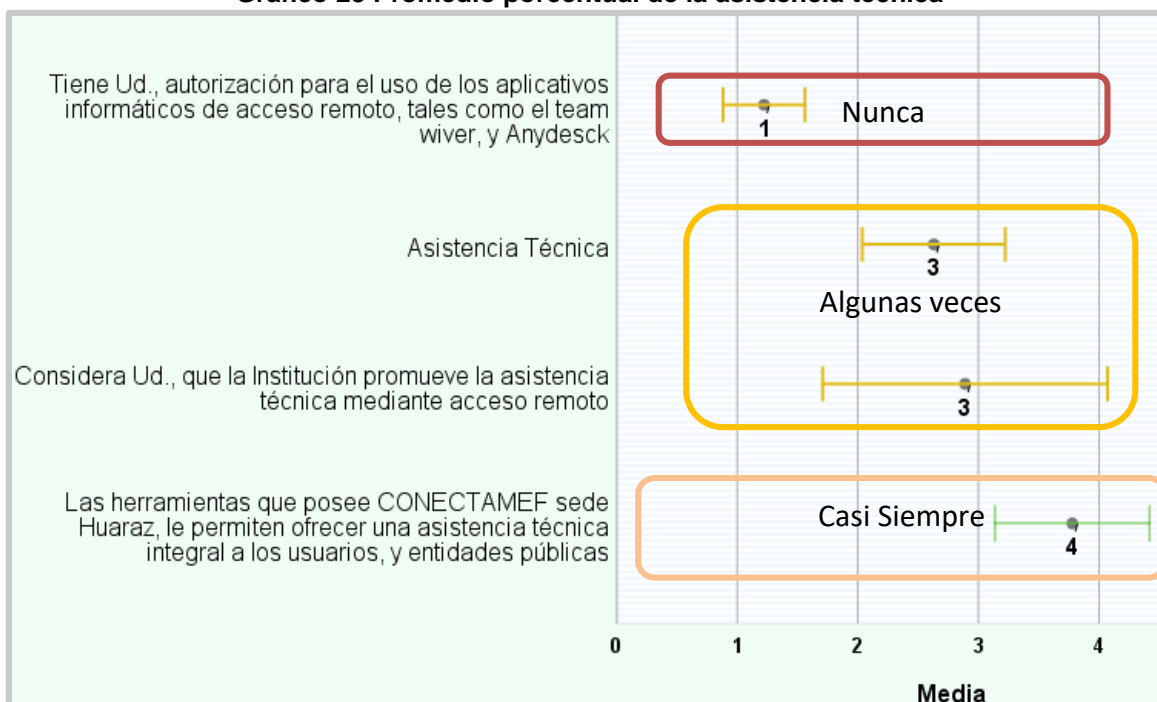
En la tabla 25, 26 y grafico 25, 26 se observan los resultados correspondientes al promedio general de la asistencia técnica según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas, donde se apreció un valor cualitativo “**Algunas veces**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

Tabla 25 Promedio porcentual de la asistencia técnica

	Media	Valor cualitativo
Las herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz, le permiten ofrecer una asistencia técnica integral a los usuarios, y entidades públicas	4	Casi siempre
Considera Ud., que la Institución promueve la asistencia técnica mediante acceso remoto	3	Algunas veces
Tiene Ud., autorización para el uso de los aplicativos informáticos de acceso remoto, tales como el team wiver, y Anydesck	1	Nunca
Asistencia Técnica	3	Algunas veces

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 25 Promedio porcentual de la asistencia técnica



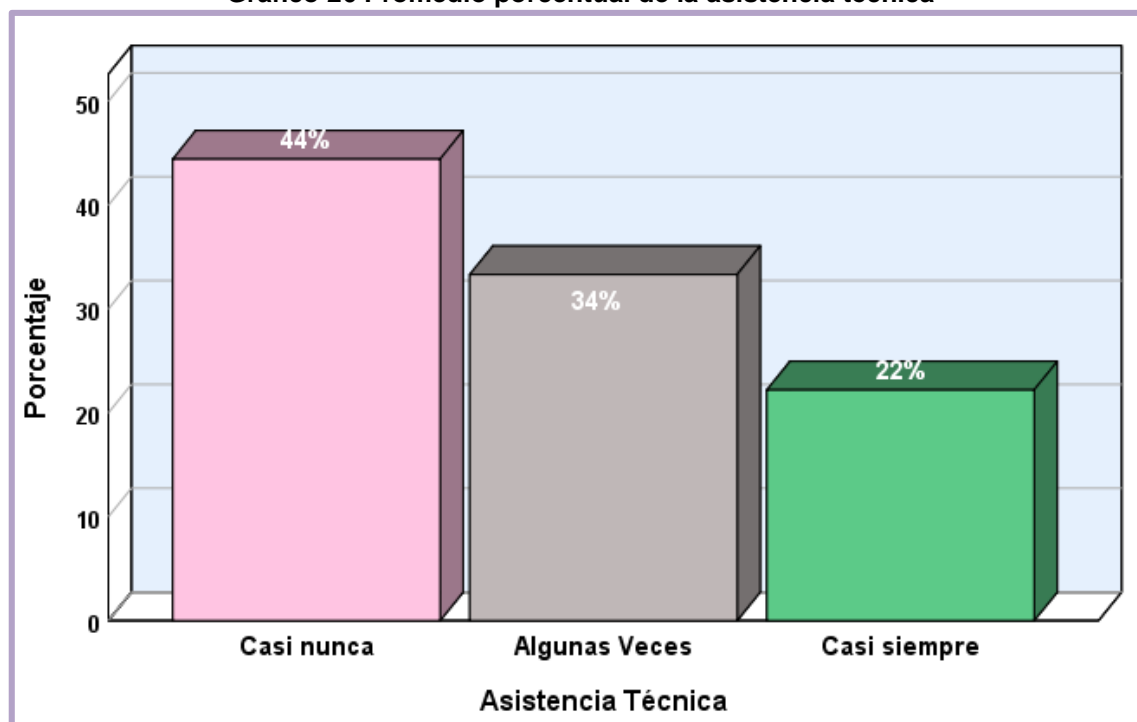
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Tabla 26 Promedio porcentual de la asistencia técnica

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	44	44
Algunas Veces	3	34	78
Casi siempre	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 26 Promedio porcentual de la asistencia técnica



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.3.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.

Seguidamente se observan los resultados expresados por los usuarios que trabajan en las diferentes entidades públicas, referentes a la asistencia técnica, según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

4.3.2.1 Solicitud de asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz

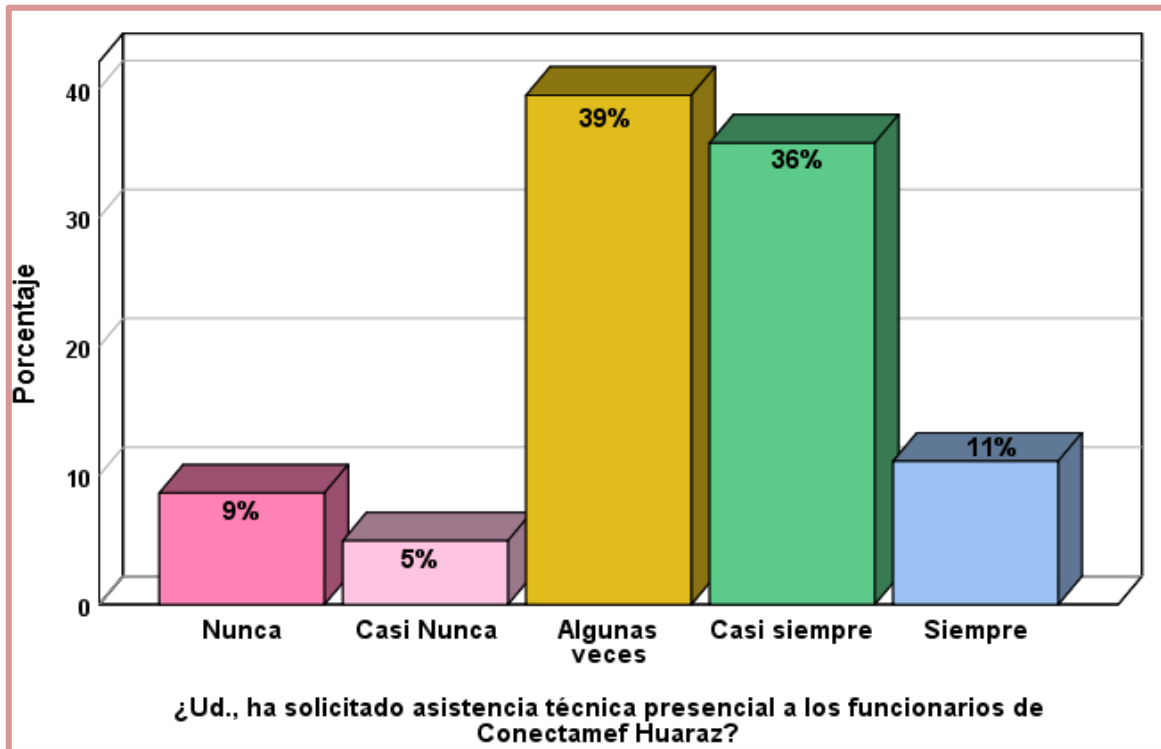
Se puede apreciar en la tabla 27 que **39%** de los usuarios consideraron que **algunas veces** han solicitado asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz, mientras que **47% casi siempre y siempre**, solo el **14%** indicó que **casi nunca y nunca** solicitan asistencia técnica. Los resultados mencionados se pueden observar en el grafico 27.

Tabla 27 Solicitud de asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	9	9
Casi Nunca	4	5	14
Algunas veces	32	39	53
Casi siempre	29	36	89
Siempre	9	11	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 27 Solicitud de asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.3.2.2 *Respuestas a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz.*

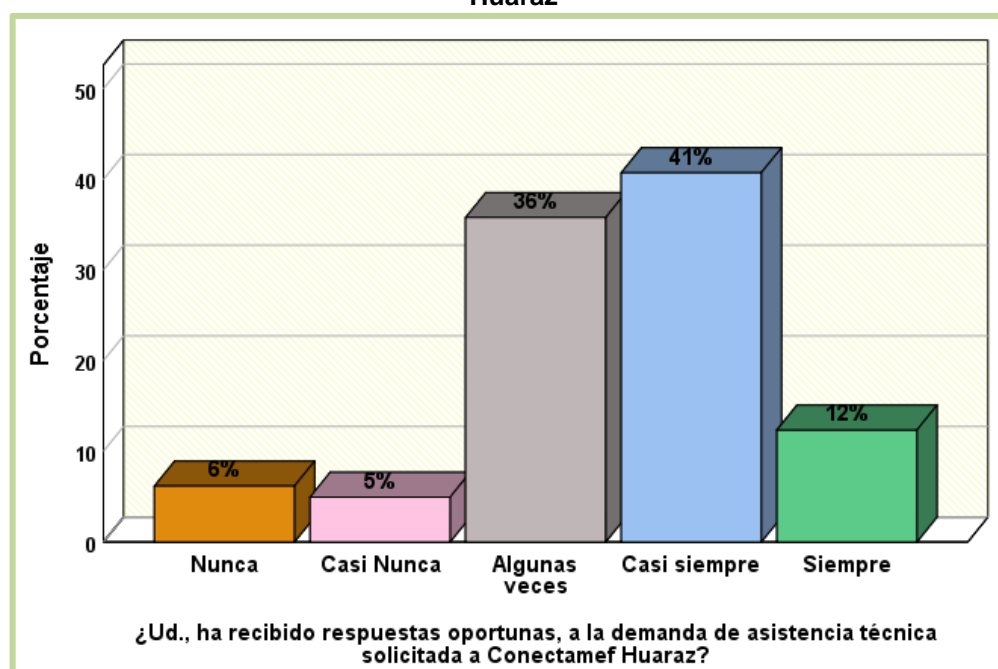
Se observa en la tabla 28 y grafico 28 que, **36%** de los usuarios de las entidades públicas manifestaron que **algunas veces** han recibido respuesta oportuna, a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz. EL **53%** expresó **casi siempre y siempre**, y el **11%** lo indicó entre **nunca y casi nunca**.

Tabla 28 Respuestas a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6	6
Casi Nunca	4	5	11
Algunas veces	29	36	47
Casi siempre	33	41	88
Siempre	10	12	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 28 Respuestas a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.3.2.3 Acceso a la información sobre los módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF.

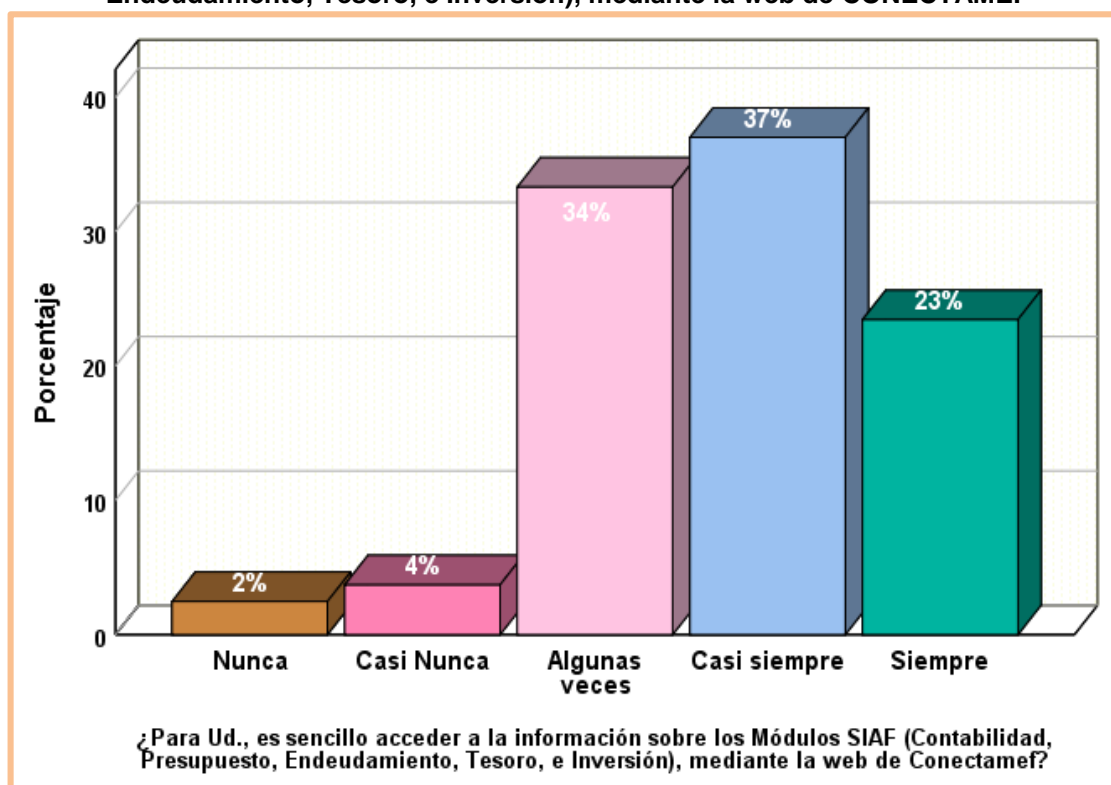
Se puede visualizar en la tabla 29 que, el 34% de los usuarios entrevistados en las entidades públicas expresaron que es sencillo acceder a la información sobre los módulos SIAF (contabilidad, presupuesto, endeudamiento, tesoro, e inversión) mediante la web de CONECTAMEF, mientras que el 60% indicó entre casi siempre y siempre, y solo el 6% estuvo entre nunca y casi nunca. Los resultados mencionados se pueden observar en el siguiente gráfico 29.

Tabla 29 Acceso a la información sobre los módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2	2
Casi Nunca	3	4	6
Algunas veces	27	34	40
Casi siempre	30	37	77
Siempre	19	23	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades públicas
Elaboración: Propia

Gráfico 29 Acceso a la información sobre los módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
 Elaboración: Propia

4.3.2.4 Acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz.

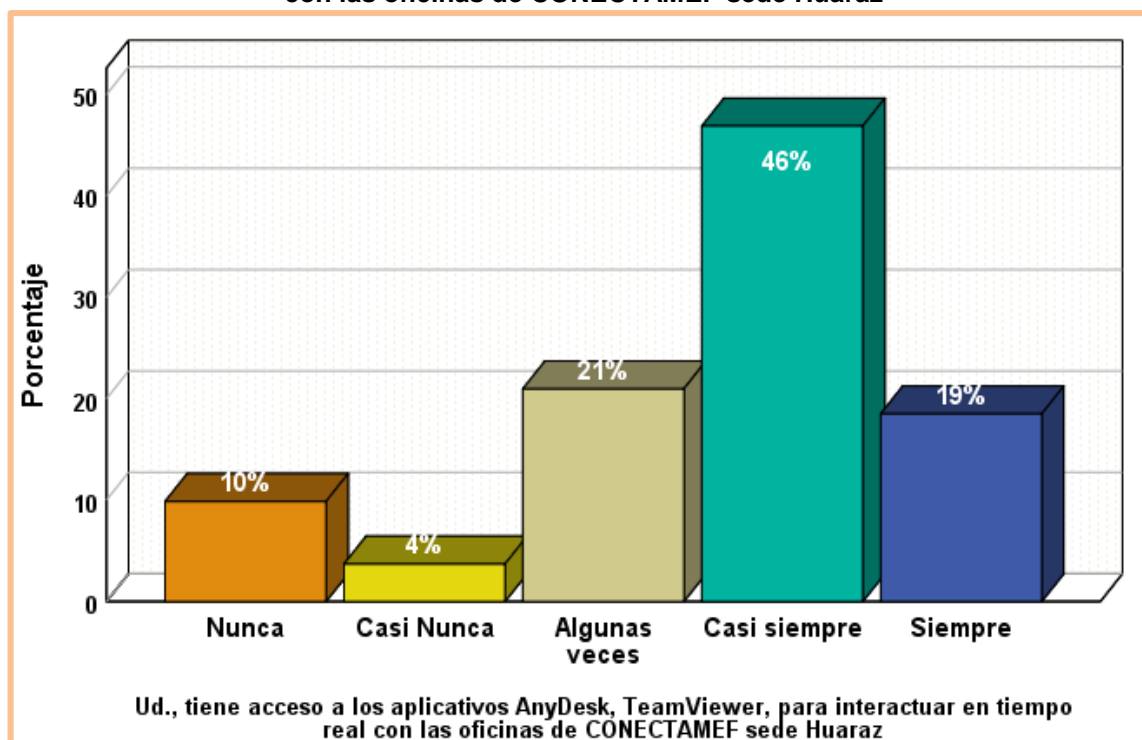
El 65% de los usuarios entrevistados manifestaron que casi siempre y siempre tienen acceso a los aplicativos anydesk, team viewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz. El 21% lo indicó algunas veces, mientras que el 14% entre nunca y casi nunca. Los resultados mencionados se observan en la tabla y grafico 30.

Tabla 30 Acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	8	10	10
Casi Nunca	3	4	14
Algunas veces	17	21	35
Casi siempre	38	46	81
Siempre	15	19	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 30 Acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.3.2.5 Asistencia técnica según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

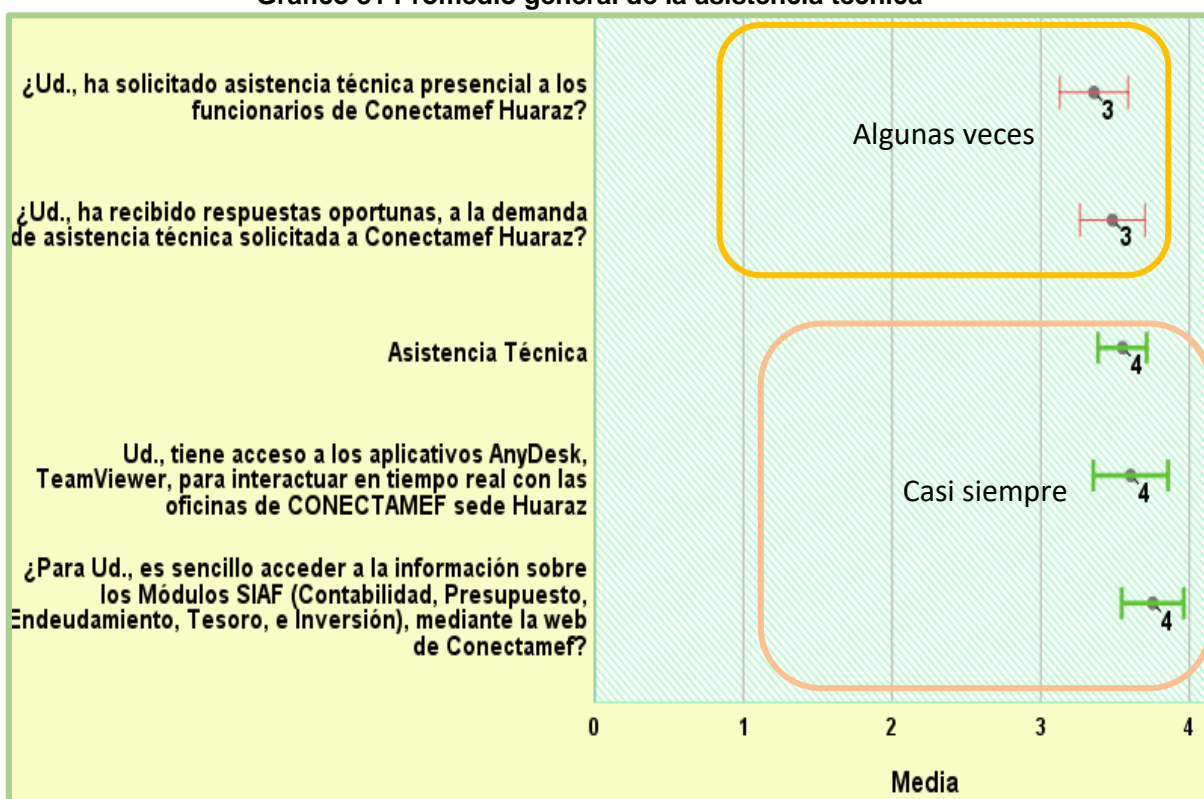
En la tabla 31, 32 y gráfico 31, 32 se aprecian los resultados correspondientes al promedio general de la asistencia técnica según los servicios recibidos de CONECTAMEF, donde se apreció un valor cualitativo “**Casi siempre**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

Tabla 31 Promedio general de la asistencia técnica

	Media	Valor cualitativo
¿Ud., ha solicitado asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz?	3	Algunas veces
¿Ud., ha recibido respuestas oportunas, a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz?	3	Algunas veces
¿Para Ud., es sencillo acceder a la información sobre los Módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF?	4	Casi siempre
Ud., tiene acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz	4	Casi siempre
Asistencia Técnica	4	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades públicas
Elaboración: Propia

Gráfico 31 Promedio general de la asistencia técnica



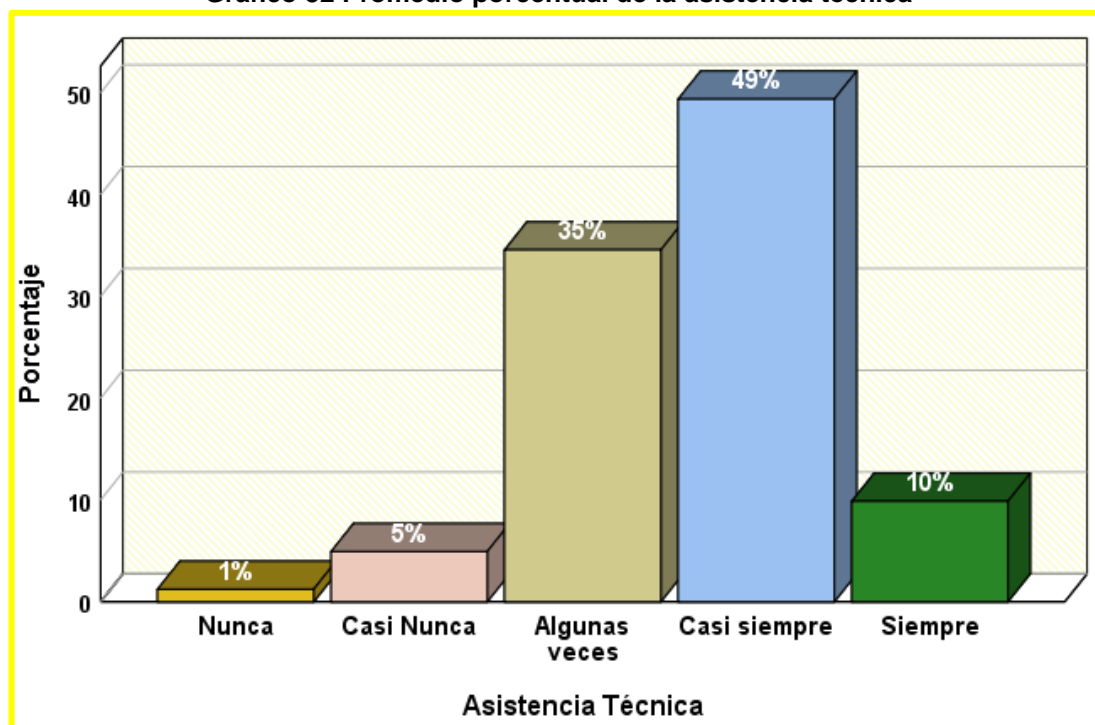
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Tabla 32 Promedio porcentual de la asistencia técnica

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	1
Casi Nunca	4	5	6
Algunas veces	28	35	41
Casi siempre	40	49	90
Siempre	8	10	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 32 Promedio porcentual de la asistencia técnica



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4. Capacitación

4.4.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

A Continuación, en las siguientes tablas y gráficas, se observan los resultados expresados por los funcionarios, referentes a la capacitación, según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

4.4.1.1 Solicitud de modificaciones y ampliación de contenidos de los cursos según los participantes.

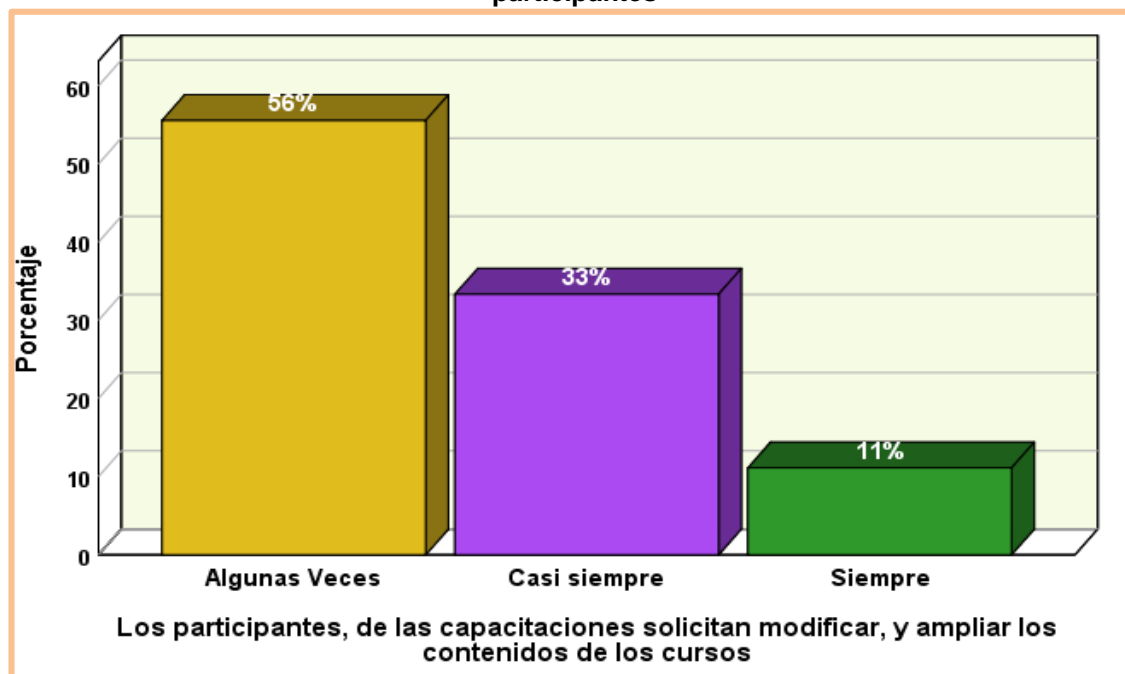
El **56%** de los entrevistados, expresaron que, **algunas veces** los participantes de las capacitaciones solicitan modificar, y ampliar los contenidos de los cursos, mientras que el **44%** lo indico entre **casi siempre y siempre**. Estos resultados se visualizan en la tabla 33 y grafico 33.

Tabla 33 Solicitud de modificaciones y ampliación de contenidos de los cursos según los participantes.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	5	56	56
Casi siempre	3	33	89
Siempre	1	11	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 33 Solicitud de modificaciones y ampliación de contenidos de los cursos según los participantes



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.1.2 Solicitud de anticipación a los cursos de CONECTAMEF sede Huaraz según los usuarios.

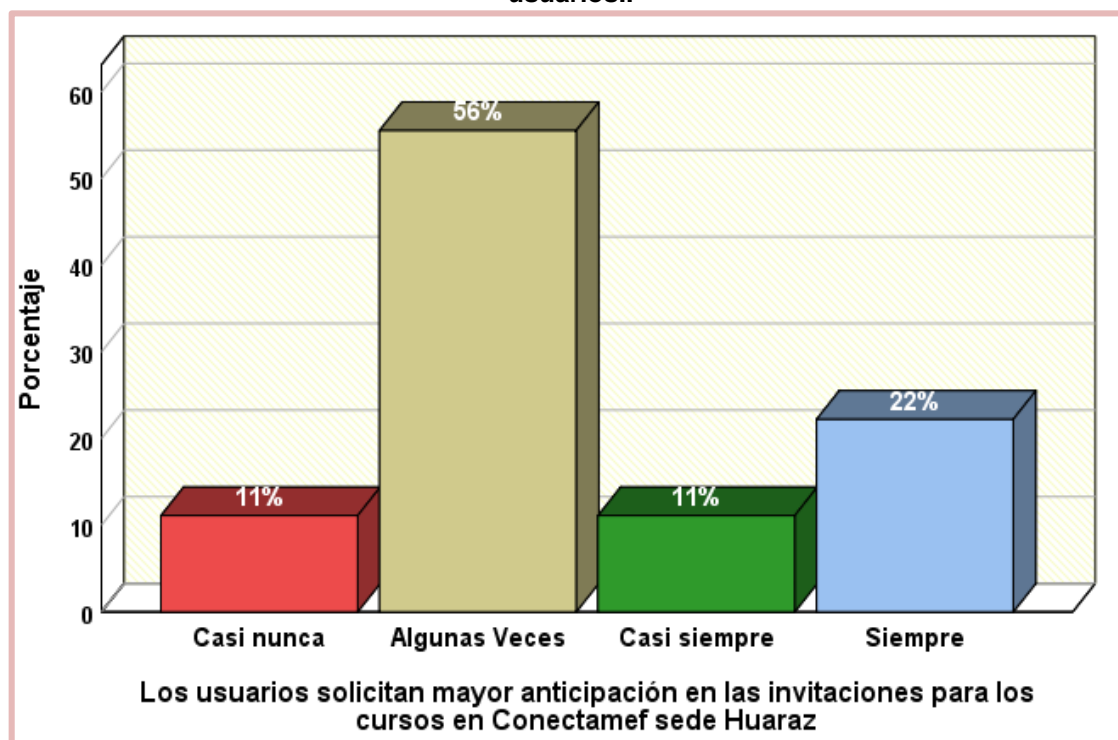
En la tabla 34, y gráfico 34 se presenta que, el **56%** de los funcionarios de CONECTAMEF entrevistados indicaron que **algunas veces** los usuarios solicitan mayor anticipación en las invitaciones para los cursos en CONECTAMEF sede Huaraz, mientras que el **33%** expreso entre **casi siempre y siempre**, y un **11% casi nunca** solicitan mayor anticipación.

Tabla 34 Solicitud de anticipación a los cursos de CONECTAMEF sede Huaraz según los usuarios.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	11	11
Algunas Veces	5	56	67
Casi siempre	1	11	78
Siempre	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 34 Solicitud de anticipación a los cursos de CONECTAMEF sede huaraz según los usuarios..



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.1.3 Realización de capacitaciones en cierres contables o fechas de transferencia de gestión.

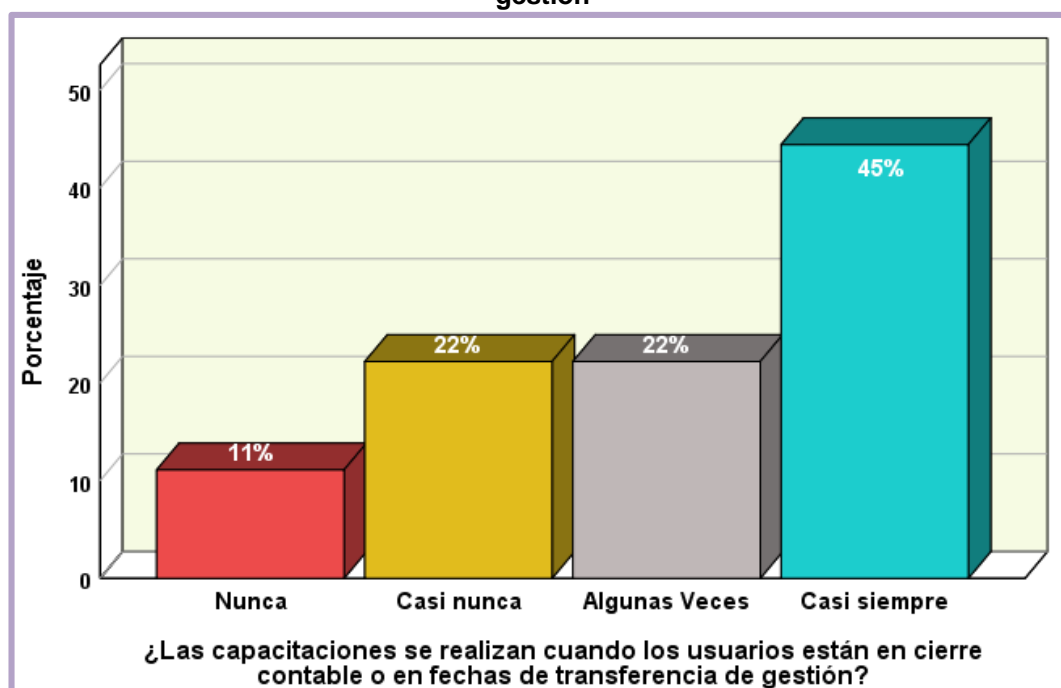
Se presenta en la tabla 35 y grafico 35 que, el **33%** de los funcionarios de CONECTAMEF manifestaron que **nunca y casi nunca** las capacitaciones se realizan cuando los usuarios están en cierres contables o en fechas de transferencias de gestión. Mientras que el **22%** lo indicó **algunas veces**, y el **45% casi siempre**.

Tabla 35 Realización de capacitaciones en cierres contables o fechas de transferencia de gestión.

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11	11
Casi nunca	2	22	33
Algunas Veces	2	22	55
Casi siempre	4	45	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 35 Realización de capacitaciones en cierres contables o fechas de transferencia de gestión



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.1.4 Capacitación según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

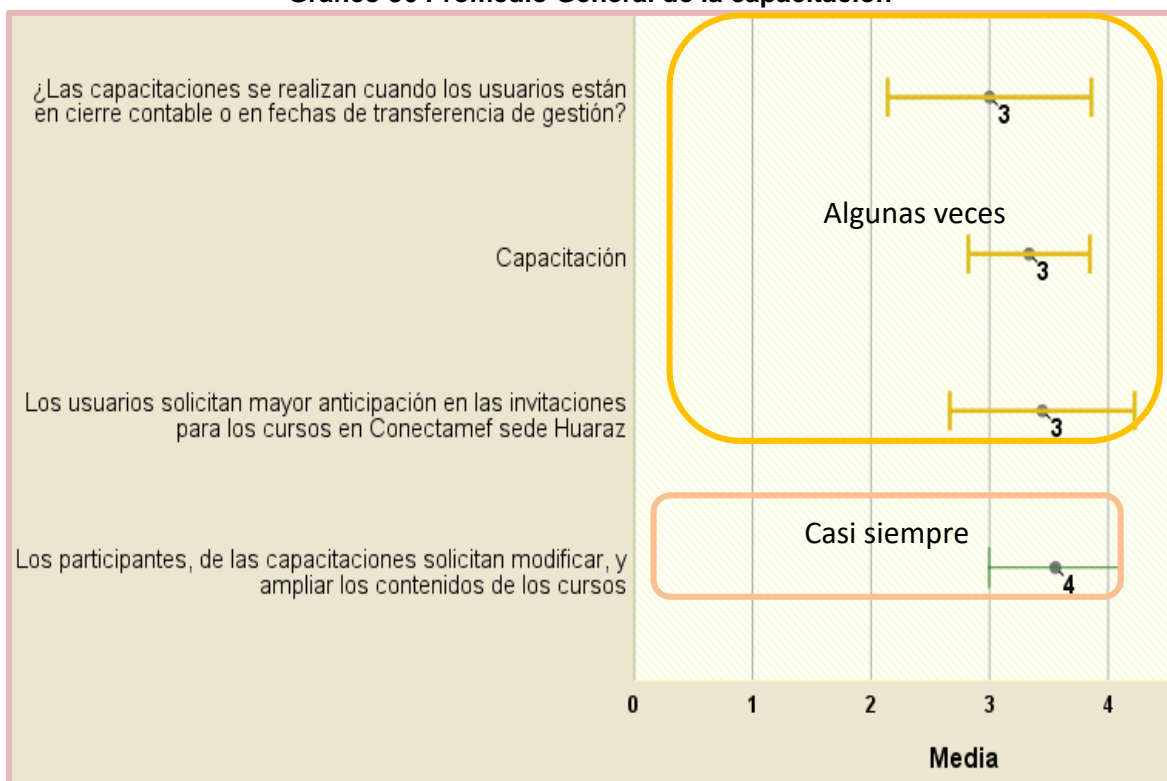
Se aprecia en la tabla 36, 37 y grafico 36,37, los resultados correspondientes al promedio general de la capacitación según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas, donde se apreció un valor cualitativo “**Algunas veces**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

Tabla 36 Promedio General de la capacitación.

	Media	Valor cualitativo
Los participantes, de las capacitaciones solicitan modificar, y ampliar los contenidos de los cursos	4	Casi siempre
Los usuarios solicitan mayor anticipación en las invitaciones para los cursos en CONECTAMEF sede Huaraz	3	Algunas veces
¿Las capacitaciones se realizan cuando los usuarios están en cierre contable o en fechas de transferencia de gestión?	3	Algunas veces
Capacitación	3	Algunas veces

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 36 Promedio General de la capacitación



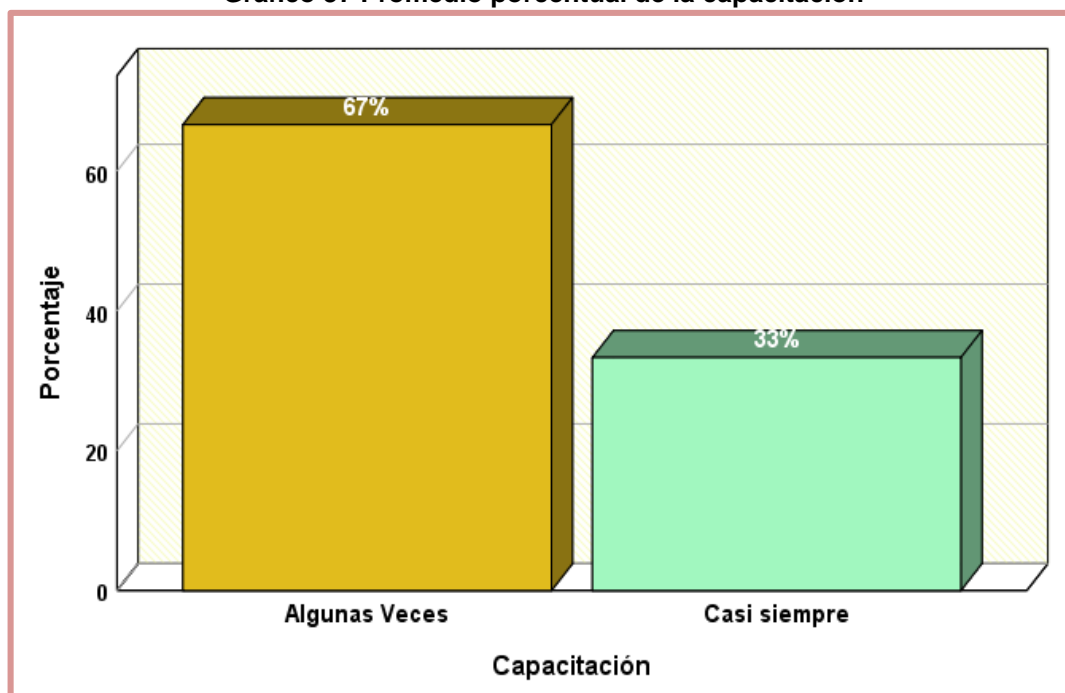
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Tabla 37 Promedio porcentual de la capacitación

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Algunas Veces	6	67	67
Casi siempre	3	33	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 37 Promedio porcentual de la capacitación



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.

En las siguientes tablas y gráficos se presentan los resultados referentes a la capacitación según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

4.4.2.1 Temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, y su adaptación a las necesidades dentro de la institución.

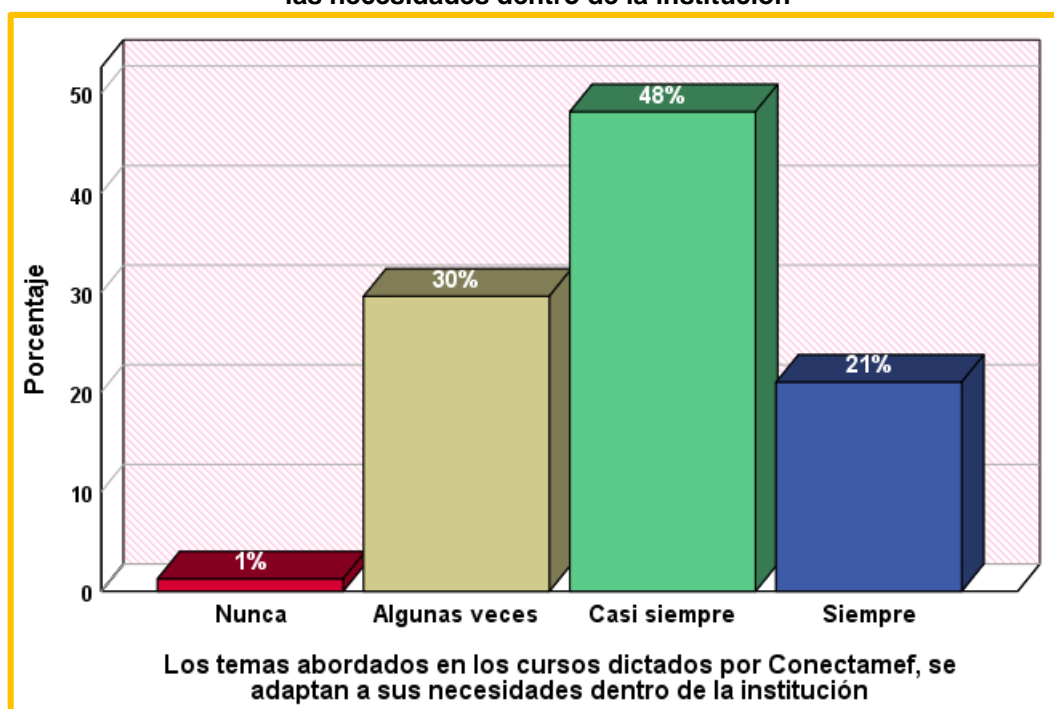
En la tabla 38 y grafico 38 se aprecia que el **30%** de los usuarios expresaron que **algunas veces** los temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, se adaptan a sus necesidades dentro de la institución. Mientras que el **69%** manifestó que **casi siempre y siempre**, y solo el **1% nunca**.

Tabla 38 Temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, y su adaptación a las necesidades dentro de la institución

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	1
Algunas veces	24	30	31
Casi siempre	39	48	79
Siempre	17	21	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 38 Temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, y su adaptación a las necesidades dentro de la institución



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.2.2 *Experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones.*

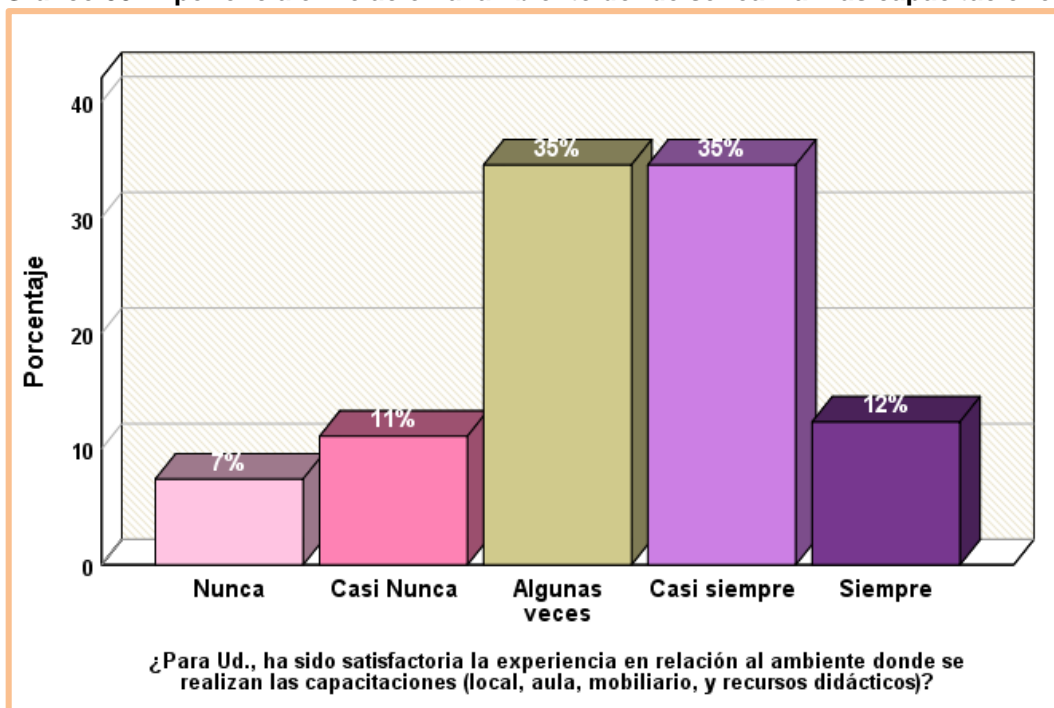
En la tabla 39 se aprecia que, **35%** de los usuarios entrevistados expresaron que **algunas veces** ha sido satisfactoria la experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones (local, aula, mobiliario, y recursos didácticos). El **47%** consideró que **casi siempre y siempre**, y solo el **18%** **nunca y casi nunca**.

Tabla 39 Experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7	7
Casi Nunca	9	11	19
Algunas veces	28	35	53
Casi siempre	28	35	88
Siempre	10	12	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 39 Experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.2.3 Conformidad con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz.

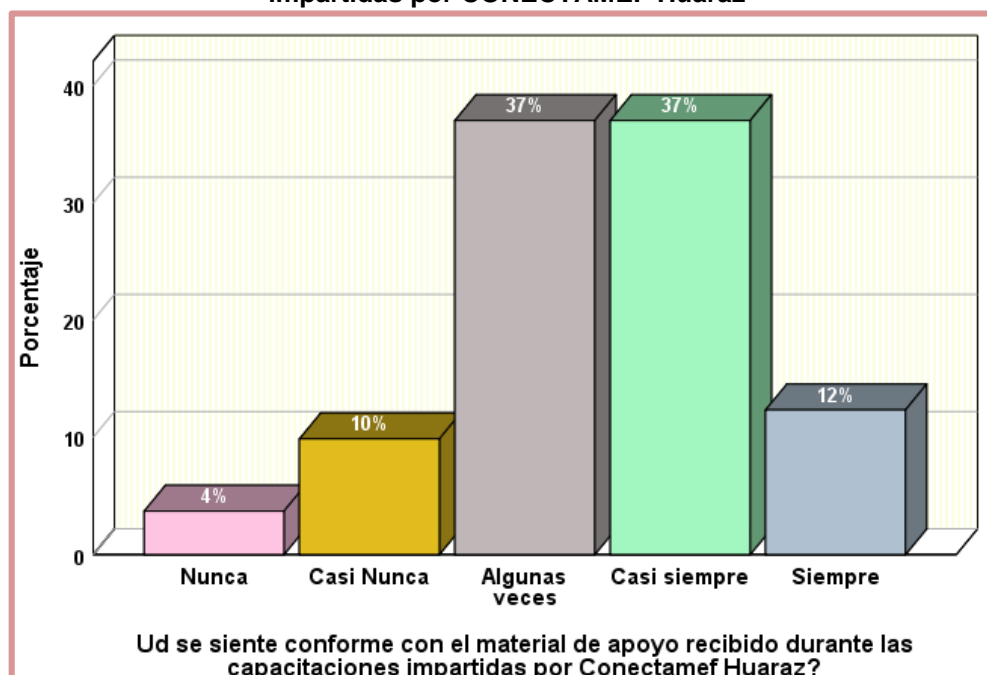
Se visualiza en la tabla 40 que, **37%** de los usuarios entrevistados **algunas veces** se sienten conforme con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz, mientras que el **49%** indicó **casi siempre y siempre** se sienten conforme, y solo el **14%** lo manifestó entre **nunca y casi nunca**.

Tabla 40 Conformidad con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4	4
Casi Nunca	8	10	14
Algunas veces	30	37	51
Casi siempre	30	37	88
Siempre	10	12	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 40 Conformidad con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.2.4 Invitaciones recibidas a los cursos con anticipación.

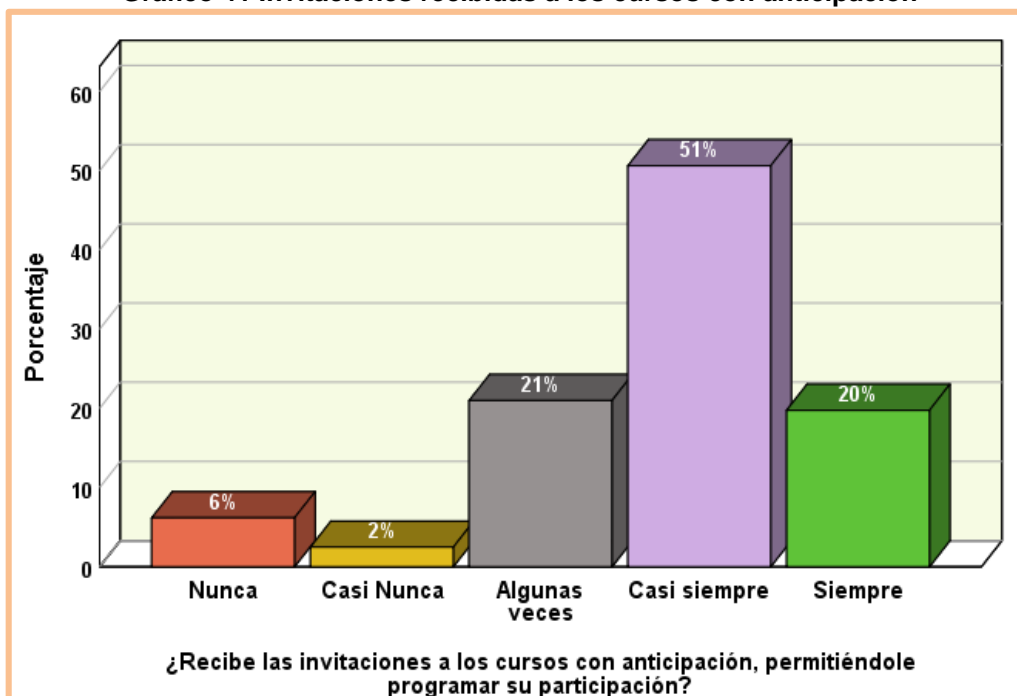
Se aprecia en la tabla 41 que, el **71%** de los usuarios entrevistados en las diferentes entidades públicas **casi siempre y siempre**, reciben las invitaciones a los cursos con anticipación, permitiéndole programar su participación, mientras que el **21%** manifestó **algunas veces**, y solo el **8%** lo indicó entre **nunca y casi nunca**.

Tabla 41 Invitaciones recibidas a los cursos con anticipación

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6	6
Casi Nunca	2	2	9
Algunas veces	17	21	30
Casi siempre	41	51	80
Siempre	16	20	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 41 Invitaciones recibidas a los cursos con anticipación



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.2.5 Observaciones tomadas en cuenta respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF.

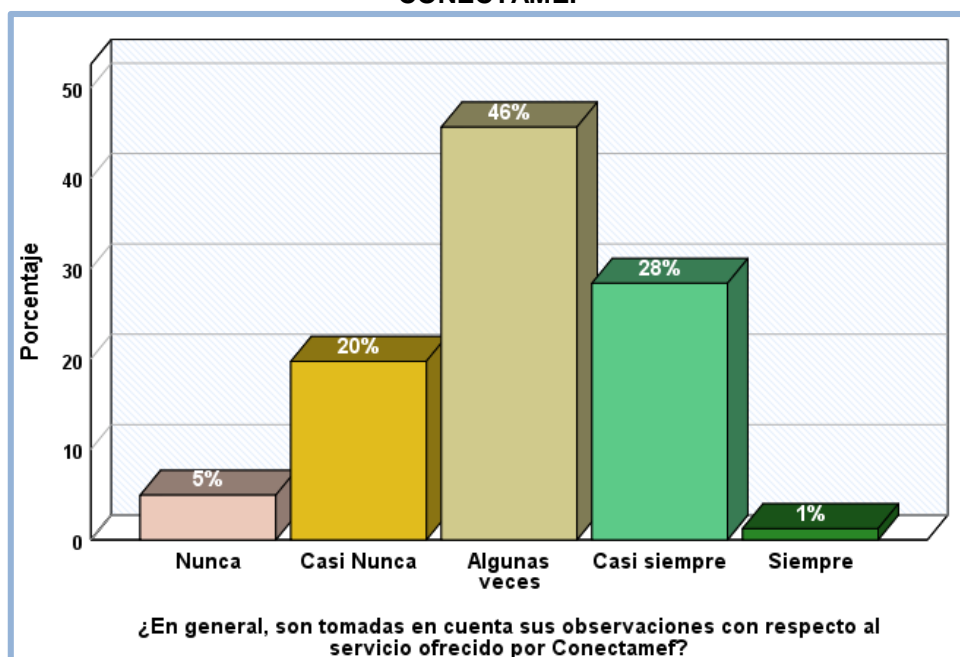
En la tabla 42 se presenta que, **46%** de los usuarios de las diferentes entidades públicas indicaron que **algunas veces** en general son tomadas en cuenta sus observaciones con respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF, el **25%** manifestó **nunca y casi nunca**, y solo el **29%** consideró que **casi siempre y siempre** son tomadas en cuenta las observaciones con respecto al servicio de CONECTAMEF.

Tabla 42 Observaciones tomadas en cuenta respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5	5
Casi Nunca	16	20	25
Algunas veces	37	46	70
Casi siempre	23	28	99
Siempre	1	1	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 42 Observaciones tomadas en cuenta respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.2.6 *Invitación a capacitaciones en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión.*

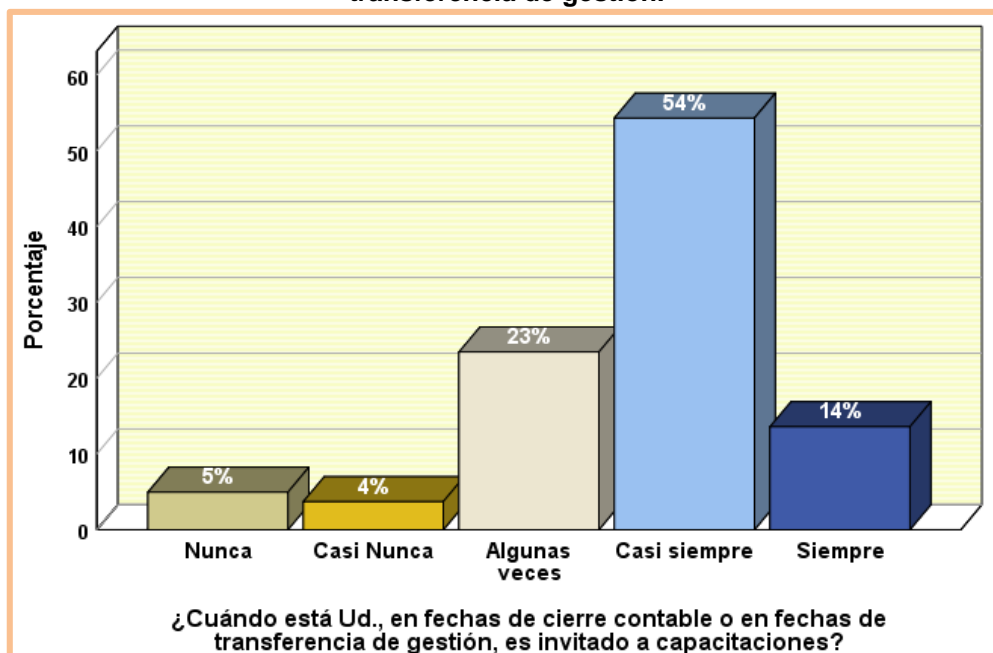
Se observa en la tabla 43 y grafico 43 que, el **68%** de los usuarios expresaron que casi siempre y siempre en fechas de cierre contable o en fechas de transferencias de gestión son invitados a capacitaciones. El 23% lo indicó algunas veces, y solo el 9% lo consideró nunca y casi nunca.

Tabla 43 Invitación a capacitaciones en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5	5
Casi Nunca	3	4	9
Algunas veces	19	23	32
Casi siempre	44	54	86
Siempre	11	14	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 43 Invitación a capacitaciones en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión.



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.4.2.7 Capacitación según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

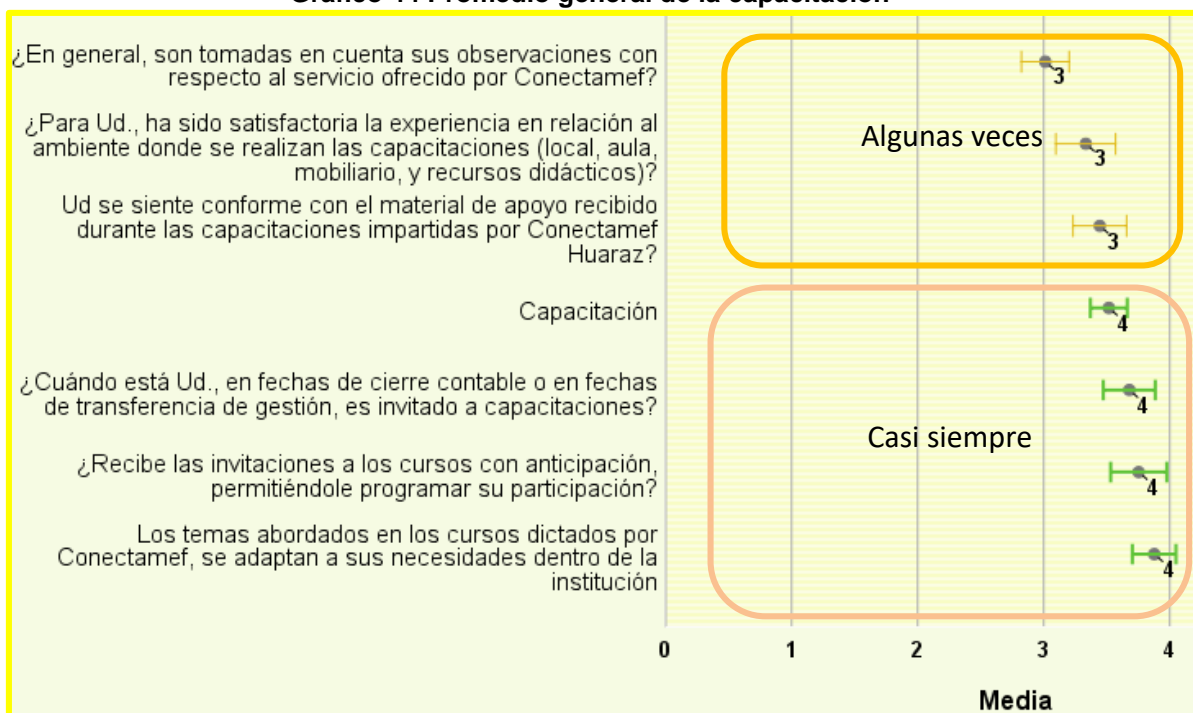
Se observa en la tabla 44, 45 y grafico 45, 46 los resultados obtenidos del promedio general de la capacitación según los servicios recibidos de CONECTAMEF, donde se apreció un valor cualitativo “**Casi siempre**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

Tabla 44 Promedio general de la capacitación

	Media	Valor cualitativo
Los temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, se adaptan a sus necesidades dentro de la institución	4	Casi siempre
¿Para Ud., ha sido satisfactoria la experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones (local, aula, mobiliario, y recursos didácticos)?	3	Algunas veces
Ud se siente conforme con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz?	3	Algunas Veces
¿Recibe las invitaciones a los cursos con anticipación, permitiéndole programar su participación?	4	Casi siempre
¿En general, son tomadas en cuenta sus observaciones con respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF?	3	Algunas Veces
¿Cuándo está Ud., en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión, es invitado a capacitaciones?	4	Casi siempre
Capacitación	4	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 44 Promedio general de la capacitación



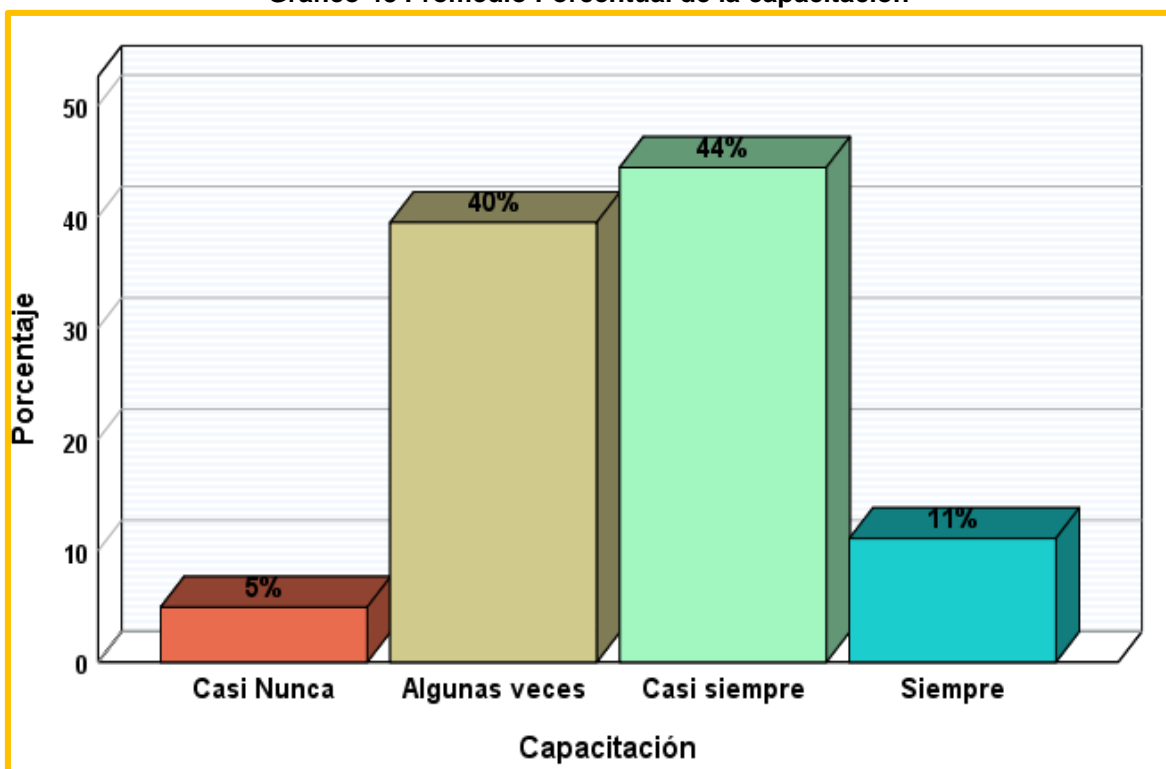
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
 Elaboración: Propia

Tabla 45 Promedio Porcentual de la capacitación

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	5	5
Algunas veces	32	40	44
Casi siempre	36	44	89
Siempre	9	11	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
 Elaboración: Propia

Gráfico 45 Promedio Porcentual de la capacitación



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.5. Sistema administrativo

4.5.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

En las siguientes tablas y gráficos se presentan los resultados del sistema administrativo según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

4.5.1.1. Modificaciones durante cierres contables en los aplicativos del SIAF y su fácil gestión.

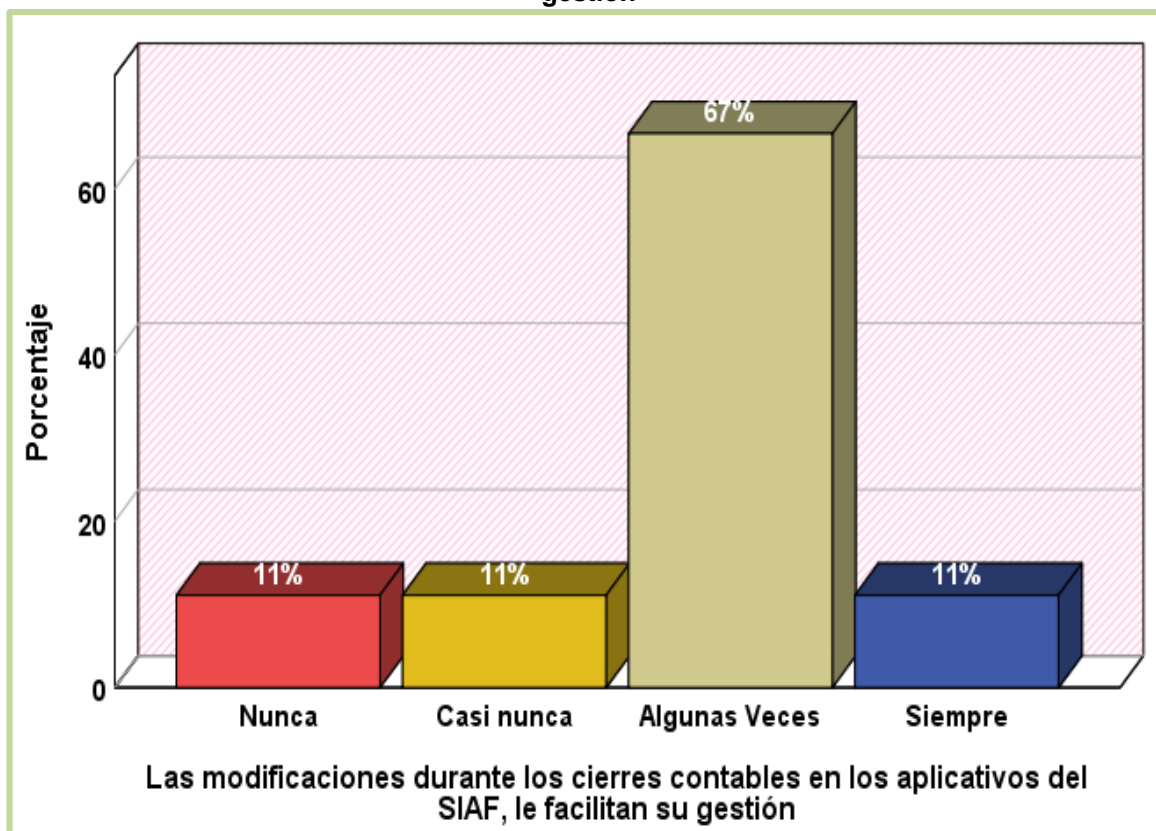
En la tabla 46 a continuación se observa que, **67%** de los funcionarios de CONECTAMEF manifestaron que **algunas veces** las modificaciones durante los cierres contables en los aplicativos del SIAF, le facilitan su gestión, mientras que el **22%** manifestó **nunca y casi nunca**, y solo un **11%** lo indicó **siempre**. Los resultados mencionados se pueden apreciar en el grafico 46.

Tabla 46 Modificaciones durante cierres contables en los aplicativos del SIAF y su fácil gestión.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11	11
Casi nunca	1	11	22
Algunas Veces	6	67	89
Siempre	1	11	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 46 Modificaciones durante cierres contables en los aplicativos del SIAF y su fácil gestión



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.5.1.2. Acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios.

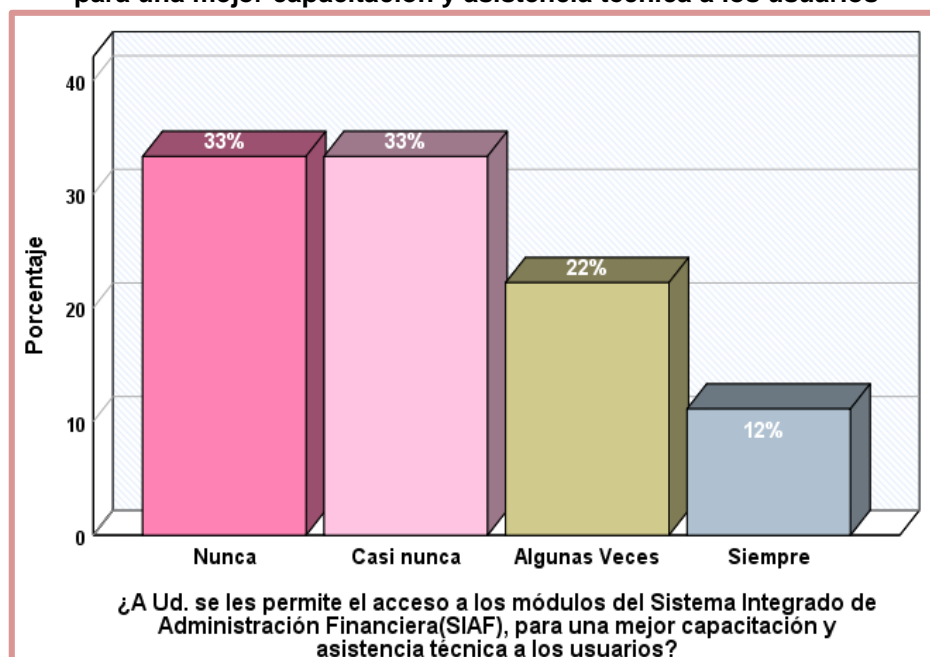
Se presenta en la tabla 47 y grafico 47 que, el **66%** de los funcionarios indicaron que **casi nunca y nunca** se les permite el acceso a los módulos del sistema integrado de administración financiera SIAF, para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios, mientras que el **22%** expresó **algunas veces**, y solo el **12%** de los funcionarios lo indicó **siempre**.

Tabla 47 Acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	33	33
Casi nunca	3	33	66
Algunas Veces	2	22	88
Siempre	1	12	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 47 Acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.5.1.3. Reuniones técnicas con máximas autoridades programadas

El **44%** de los funcionarios indicaron que, **algunas veces** las reuniones técnicas con máximas autoridades programadas se realizan con buena disposición de los funcionarios, mientras que el **34%** de los funcionarios expresaron **casi siempre y siempre**, y el **22%** lo manifestó entre **nunca y casi nunca**. Los resultados mencionados se visualizan en la tabla 48 y grafico 48 a continuación.

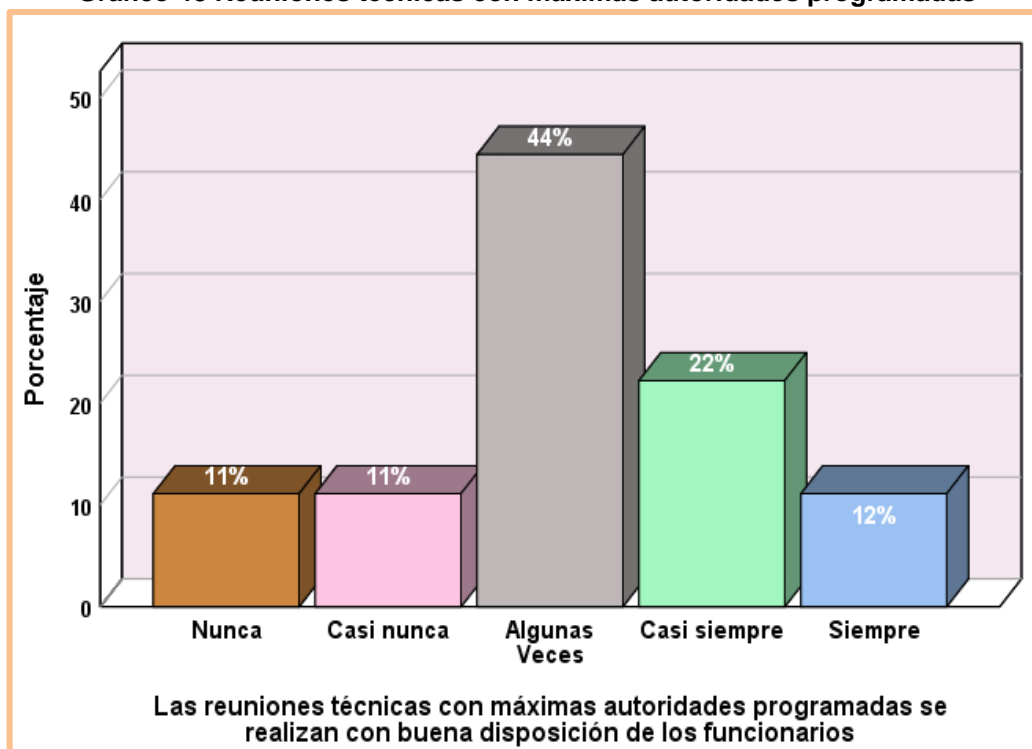
Tabla 48 Reuniones técnicas con máximas autoridades programadas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11	11
Casi nunca	1	11	22
Algunas Veces	4	44	66
Casi siempre	2	22	88
Siempre	1	12	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 48 Reuniones técnicas con máximas autoridades programadas



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

4.5.1.4. Sistema administrativo según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

Se observa en la tabla 49, 50 y grafico 49, 50 los resultados obtenidos del promedio general del sistema administrativo según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas, donde se apreció un valor cualitativo “**Algunas veces**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

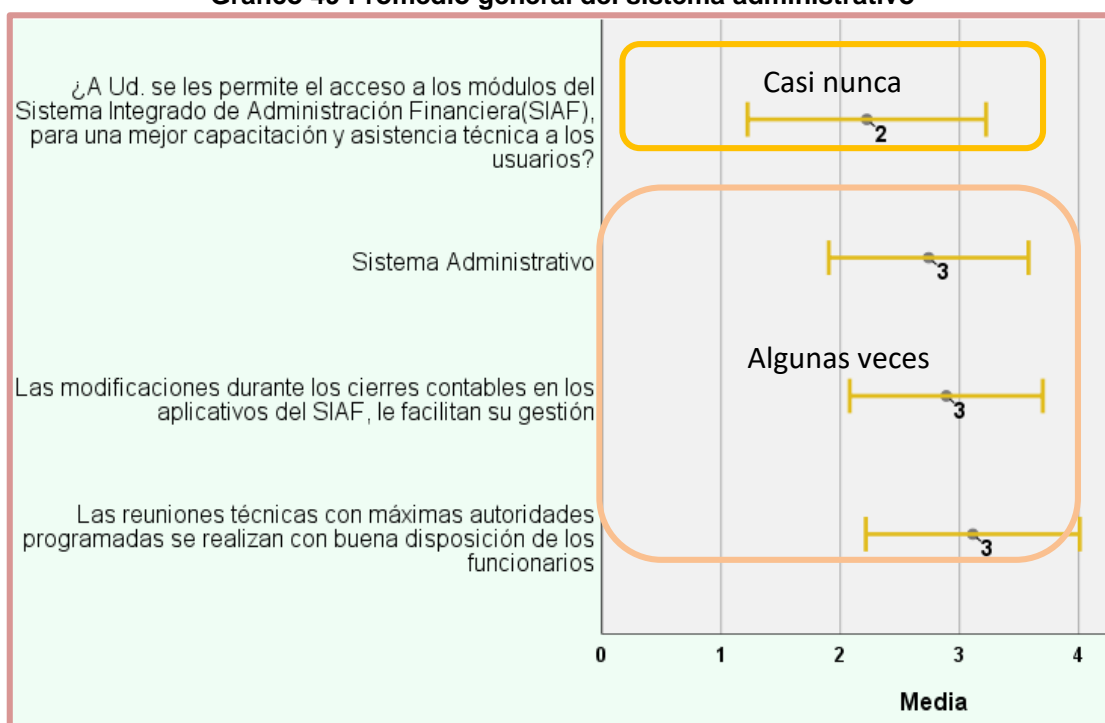
Tabla 49 Promedio general del sistema administrativo

	Media	Valor cualitativo
Las modificaciones durante los cierres contables en los aplicativos del SIAF, le facilitan su gestión	3	Algunas veces
¿A Ud. se les permite el acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios?	2	Casi nunca
Las reuniones técnicas con máximas autoridades programadas se realizan con buena disposición de los funcionarios	3	Algunas veces
Sistema Administrativo	3	Algunas veces

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 49 Promedio general del sistema administrativo



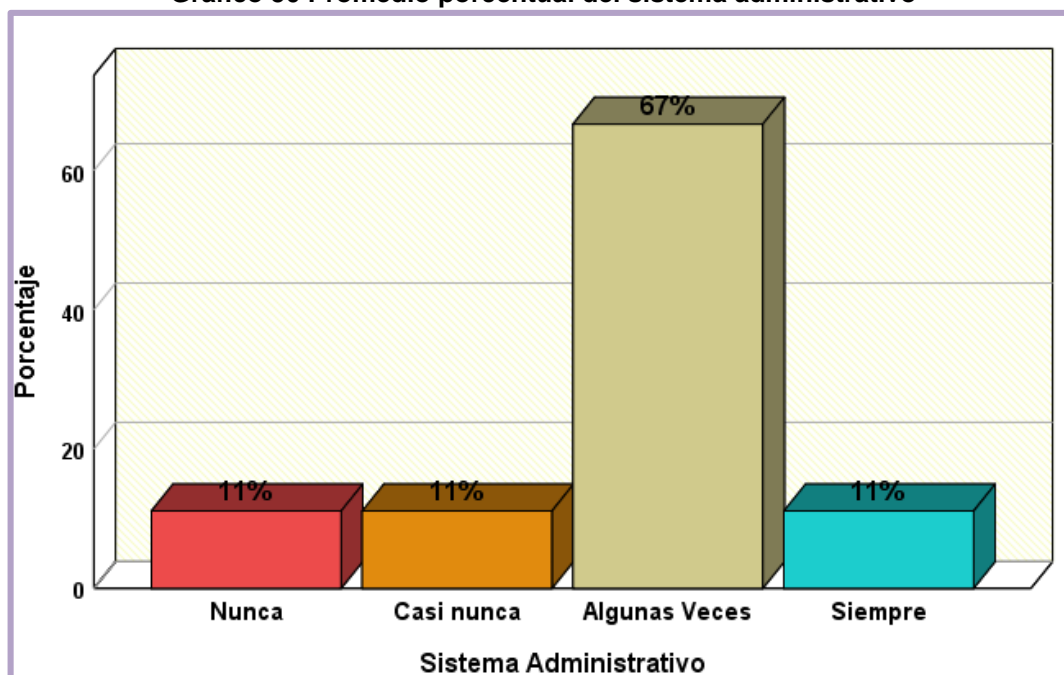
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Tabla 50 Promedio porcentual del sistema administrativo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11	11
Casi nunca	1	11	22
Algunas Veces	6	67	89
Siempre	1	11	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 50 Promedio porcentual del sistema administrativo



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.5.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.

Se muestran en las siguientes tablas y gráficas los resultados del sistema administrativo según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

4.5.2.1 Acceso al sistema integrado de administración financiera por parte de los funcionarios de CONECTAMEF.

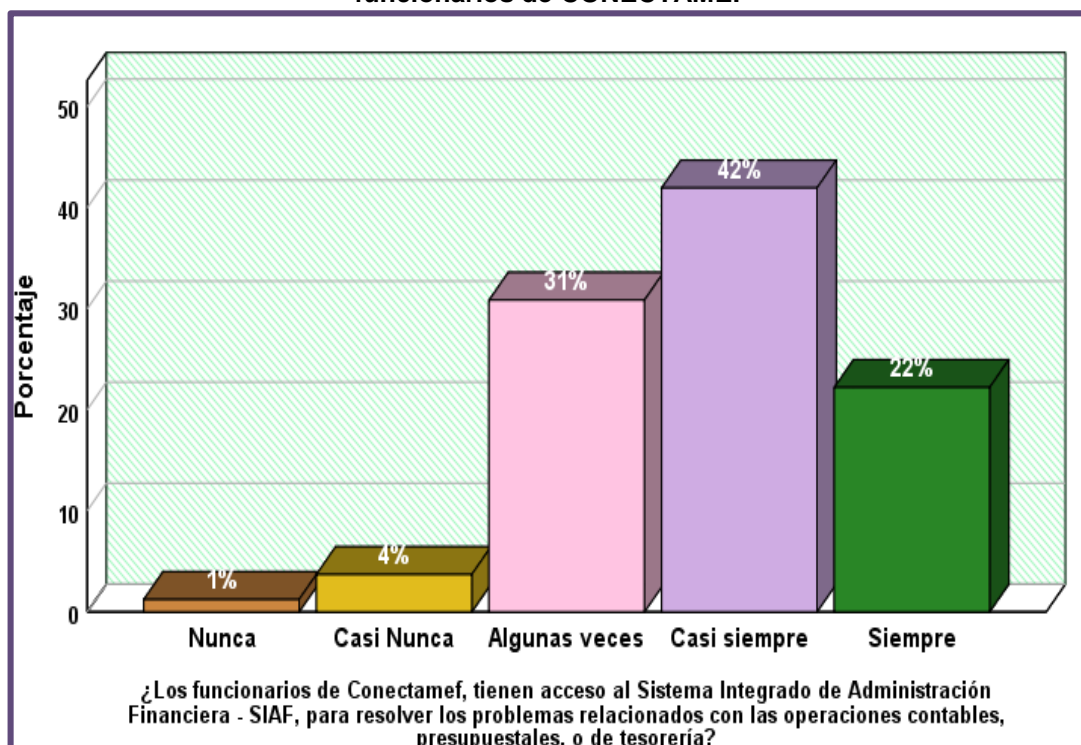
Se observa en la tabla 51 y grafico 51 que, el **64%** de los usuarios encuestados manifestaron que **casi siempre y siempre** los funcionarios de CONECTAMEF, tienen acceso al sistema integrado de administración financiera (SIAF) para resolver los problemas relacionados con las operaciones contables, presupuestales, o de tesorería. El **31%** indicó que **algunas veces**, y solo el **5%** entre **nunca y casi nunca**.

Tabla 51 Acceso al sistema integrado de administración financiera por parte de los funcionarios de CONECTAMEF.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	1
Casi Nunca	3	4	5
Algunas veces	25	31	36
Casi siempre	34	42	78
Siempre	18	22	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 51 Acceso al sistema integrado de administración financiera por parte de los funcionarios de CONECTAMEF



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.5.2.2 Herramientas ofrecidas por CONECTAMEF y para el seguimiento de la ejecución.

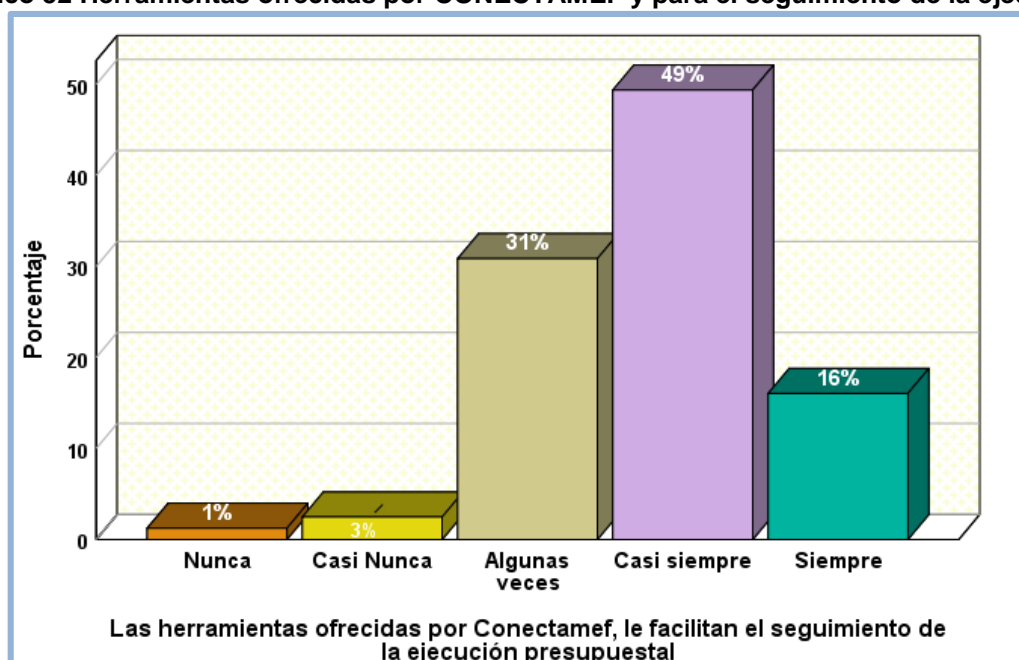
En la tabla 52 se puede observar que, 65% de los usuarios de las entidades públicas, expresaron que las herramientas ofrecidas por CONECTAMEF, les facilita el seguimiento de la ejecución presupuestal, mientras que el 31% indico que algunas veces, y solo el 4% lo manifestó entre nunca y casi nunca. Los resultados mencionados se pueden apreciar en el grafico 52.

Tabla 52 Herramientas ofrecidas por CONECTAMEF y para el seguimiento de la ejecución.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	1
Casi Nunca	2	3	4
Algunas veces	25	31	35
Casi siempre	40	49	84
Siempre	13	16	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 52 Herramientas ofrecidas por CONECTAMEF y para el seguimiento de la ejecución



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.5.2.3 Modulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, y su fácil acceso, y manejo.

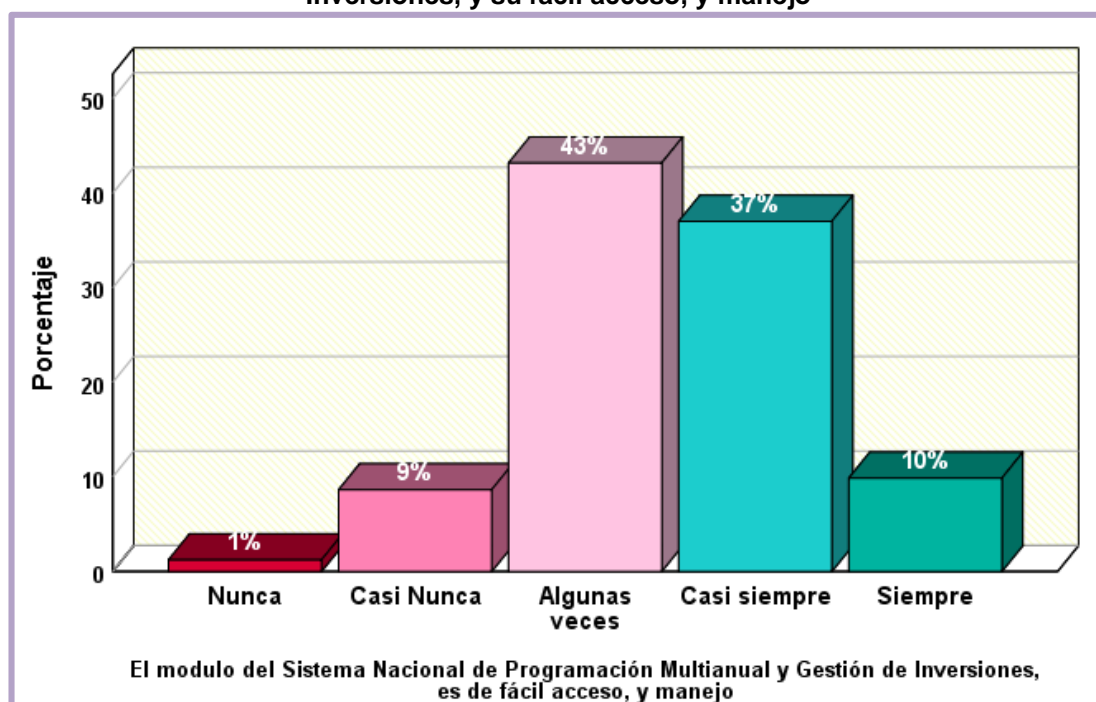
En la tabla 53 y grafico 53 se observa que, el **43%** de los usuarios indicaron que **algunas veces** el módulo de del sistema nacional de programación multianual y gestión de inversiones, es de fácil acceso y manejo, mientras que el **47%** lo manifestó entre **casi siempre y siempre**, y solo el **10%** entre **nunca y casi nunca**.

Tabla 53 Modulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, y su fácil acceso, y manejo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	1
Casi Nunca	7	9	10
Algunas veces	35	43	53
Casi siempre	30	37	90
Siempre	8	10	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 53 Modulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, y su fácil acceso, y manejo



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.5.2.4 Personal que atiende las oficinas de CONECTAMEF.

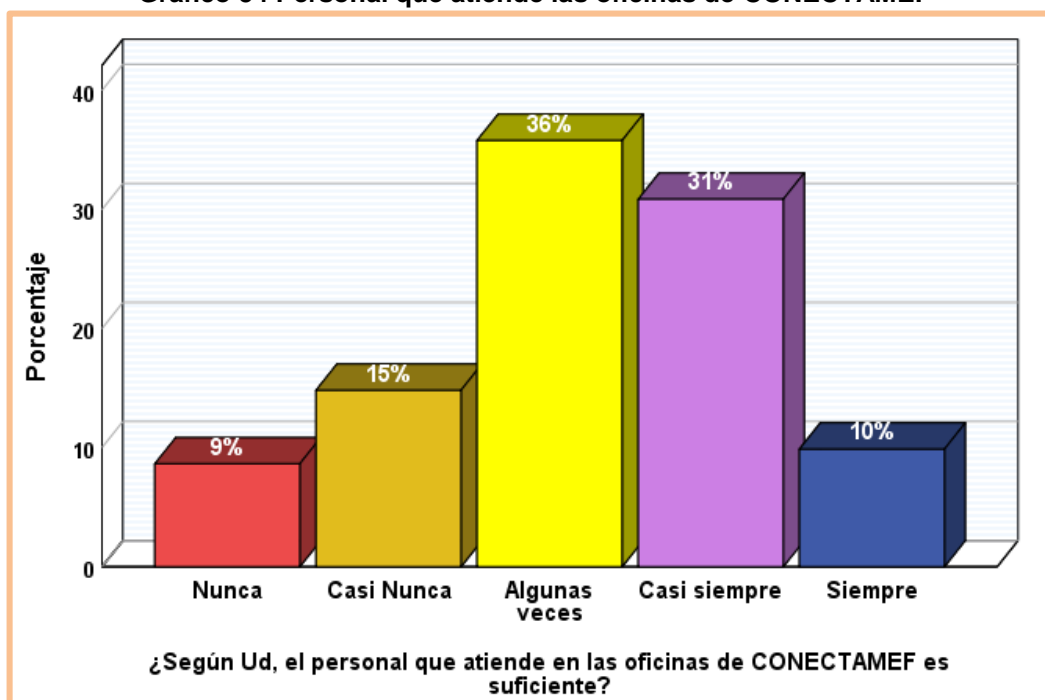
El **36%** de los usuarios de las diferentes entidades públicas manifestaron, que **algunas veces** el personal que atiende en las oficinas de CONECTAMEF es suficiente. El **41%** indicó que **casi siempre y siempre** es suficiente, mientras que el **24%** expreso que **nunca y casi nunca**.

Tabla 54 Personal que atiende las oficinas de CONECTAMEF

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	9	9
Casi Nunca	12	15	23
Algunas veces	29	36	59
Casi siempre	25	31	90
Siempre	8	10	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 54 Personal que atiende las oficinas de CONECTAMEF



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.5.2.5 Sistema administrativo según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

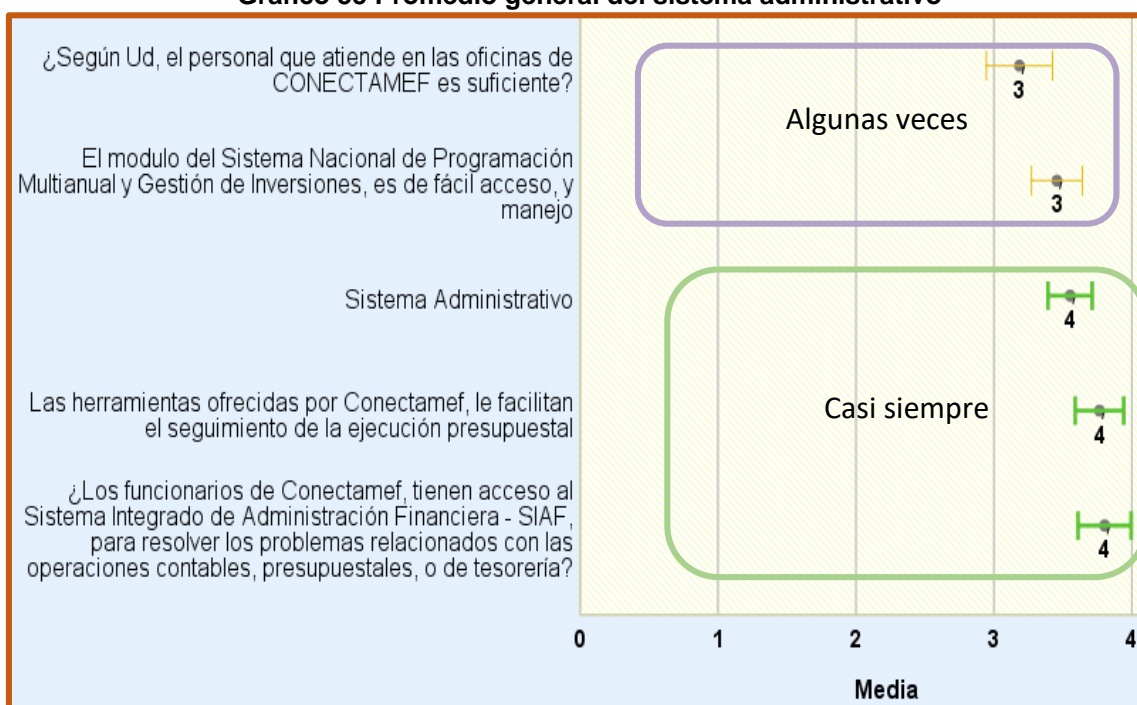
Se aprecia en la tabla 55, 56 y grafico 55, 56 los resultados obtenidos del promedio general del sistema administrativo según los servicios recibidos de CONECTAMEF, donde se apreció un valor cualitativo “**Casi siempre**” como promedio general, manifestado por los funcionarios.

Tabla 55 Promedio general del sistema administrativo

	Media	Valor cualitativo
¿Los funcionarios de CONECTAMEF, tienen acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF, para resolver los problemas relacionados con las operaciones contables, presupuestales, o de tesorería?	4	Casi siempre
Las herramientas ofrecidas por CONECTAMEF, le facilitan el seguimiento de la ejecución presupuestal	4	Casi siempre
El modulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, es de fácil acceso, y manejo	3	Algunas veces
¿Según Ud, el personal que atiende en las oficinas de CONECTAMEF es suficiente?	3	Algunas veces
Sistema Administrativo	4	Casi siempre

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 55 Promedio general del sistema administrativo



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

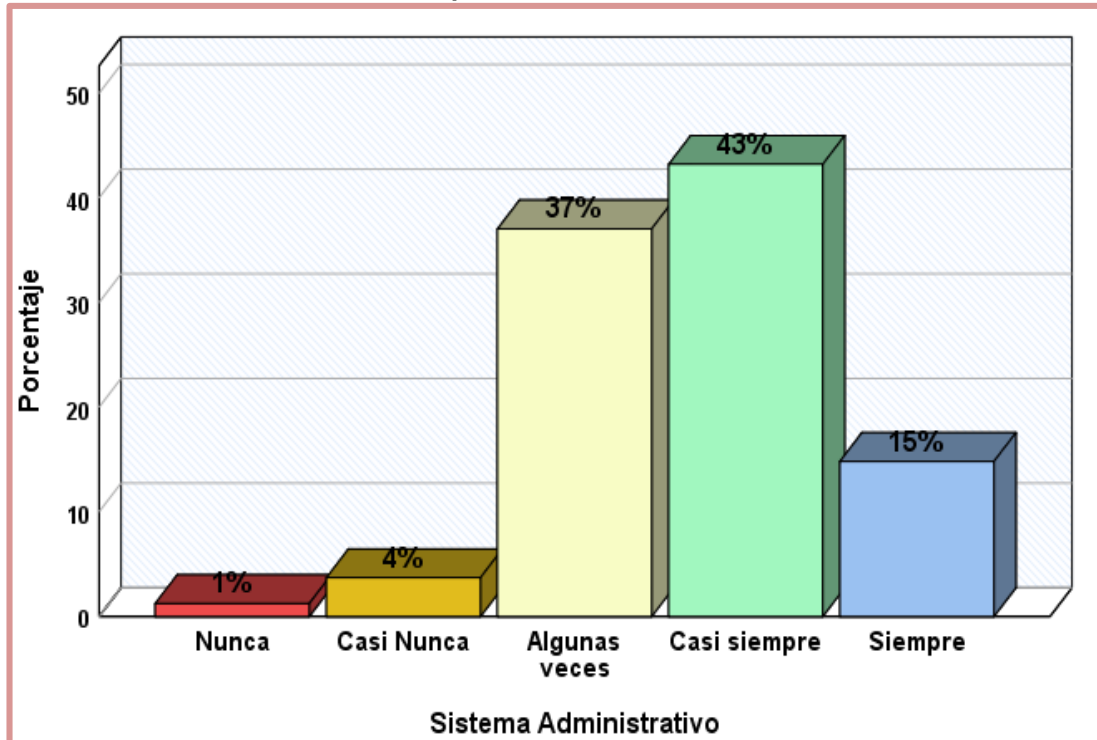
Tabla 56 Promedio porcentual del sistema administrativo

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	1
Casi Nunca	3	4	5
Algunas veces	30	37	42
Casi siempre	35	43	85
Siempre	12	15	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 56 Promedio porcentual del sistema administrativo



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades públicas
Elaboración: Propia

4.6. Aplicativos informáticos

4.6.1 Según servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

Seguidamente se presenta los resultados concernientes a los aplicativos informáticos según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

4.6.1.1 Modificaciones eficientes y oportunas en los aplicativos SIAF

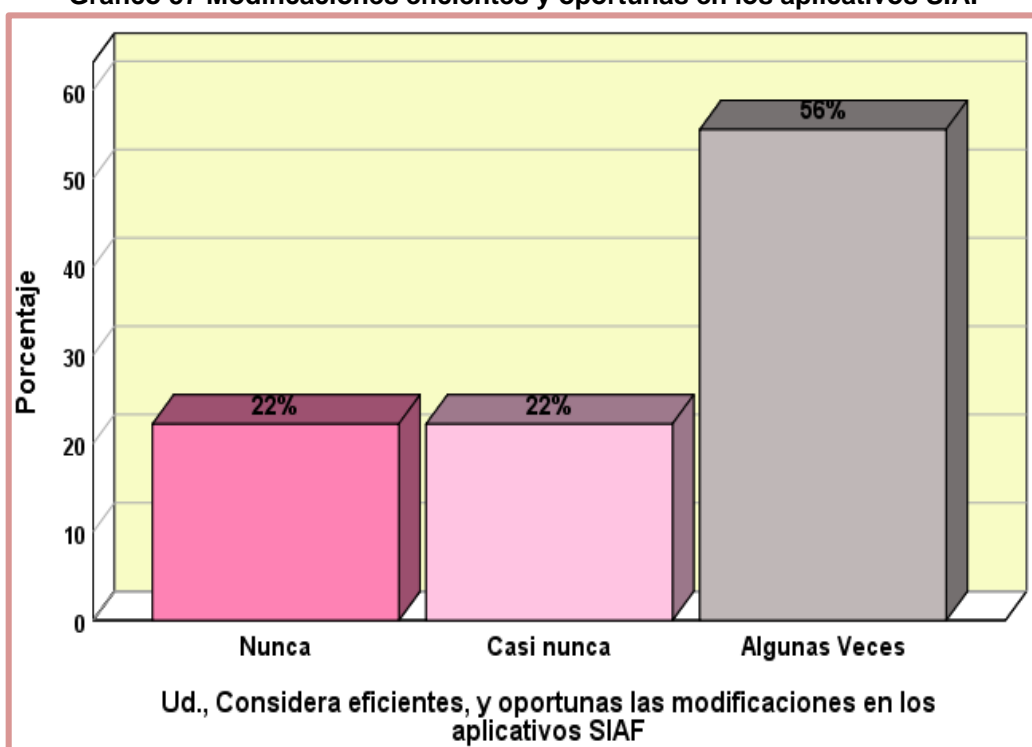
Se puede observar en la tabla 57 y gráfico 57 que, el 56% de los funcionarios de CONECTAMEF expresaron que algunas veces consideran eficientes, y oportunas las modificaciones en los aplicativos SIAF, y el 44% consideraron nunca y casi nunca.

Tabla 57 Modificaciones eficientes y oportunas en los aplicativos SIAF

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	22	22
Casi nunca	2	22	44
Algunas Veces	5	56	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 57 Modificaciones eficientes y oportunas en los aplicativos SIAF



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.6.1.2 Declaración anticipada de entidades y las afecciones motivadas a las modificaciones de aplicativos informáticos.

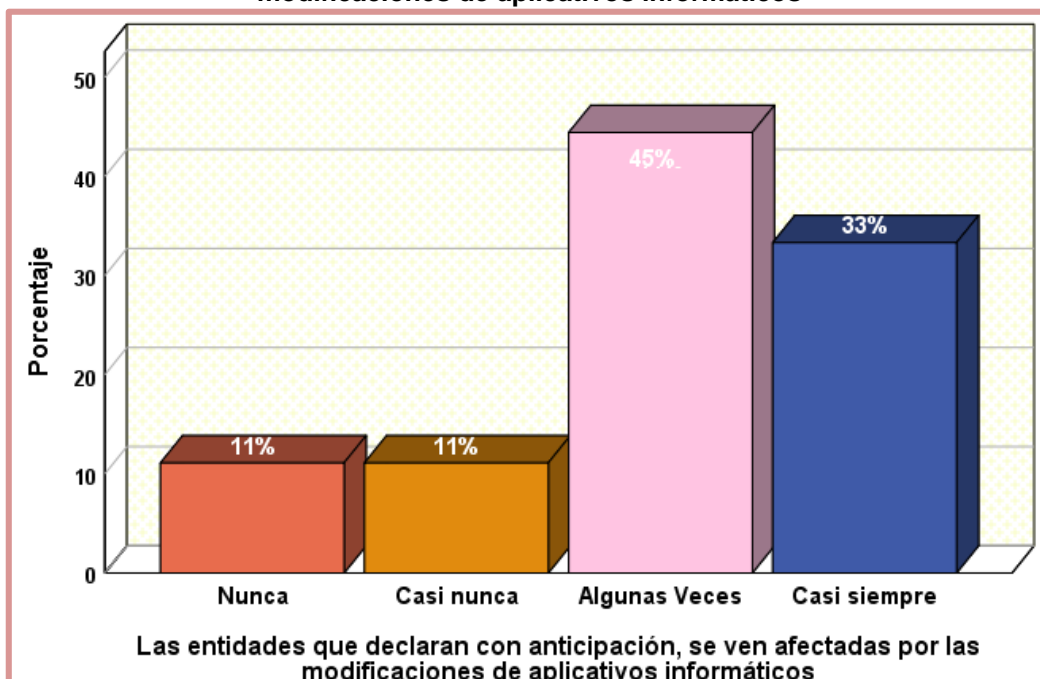
En la tabla 58 se aprecia que, 45% de los entrevistados, manifestaron que algunas veces las entidades que declaran con anticipación, se ven afectadas por las modificaciones de aplicativos informativos. El 33% indicó que casi siempre, mientras que el 22% manifestó nunca y casi nunca

Tabla 58 Declaración anticipada de entidades y las afecciones motivadas a las modificaciones de aplicativos informáticos.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	11	11
Casi nunca	1	11	22
Algunas Veces	4	45	67
Casi siempre	3	33	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 58 Declaración anticipada de entidades y las afecciones motivadas a las modificaciones de aplicativos informáticos



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.6.1.3 Servicio de soporte y consultas oportunas.

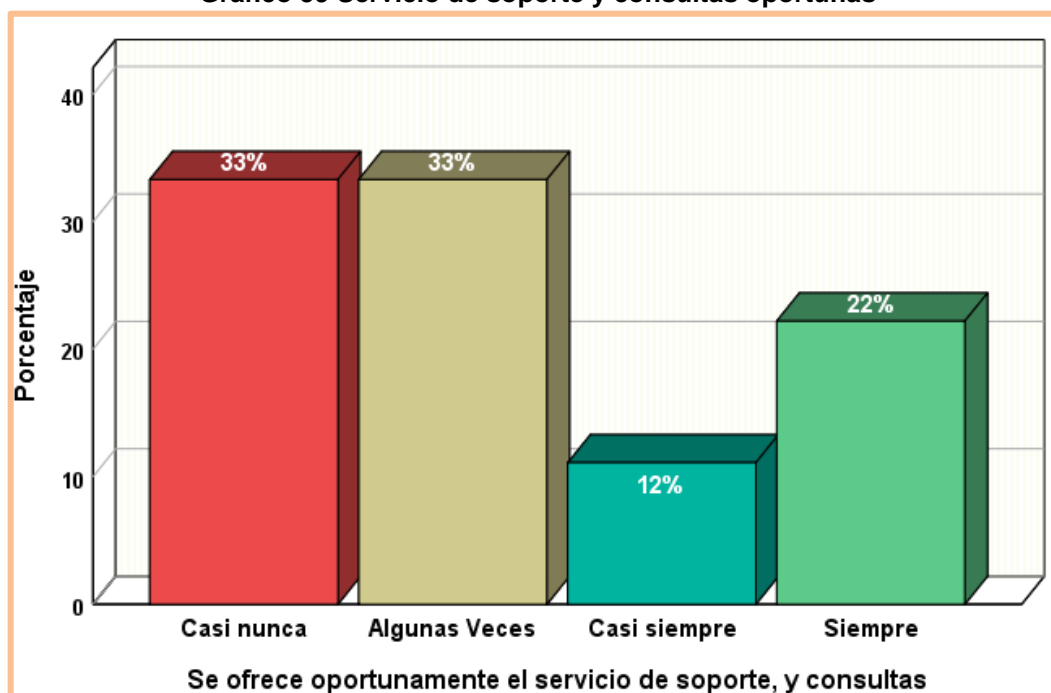
Se aprecia en la tabla 59 y grafico 59 que, el **33%** de los funcionarios entrevistados indicaron que **casi nunca** se ofrece oportunamente el servicio de soporte, y consulta, mientras que igualmente un **33%** expreso que **algunas veces** se ofrecen oportunamente, mientras que un **34%** consideró **casi siempre** y **siempre**.

Tabla 59 Servicio de soporte y consultas oportunas

Valor Cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	33	33
Algunas Veces	3	33	66
Casi siempre	1	12	78
Siempre	2	22	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 59 Servicio de soporte y consultas oportunas



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.6.1.4 Aplicativos informáticos según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas.

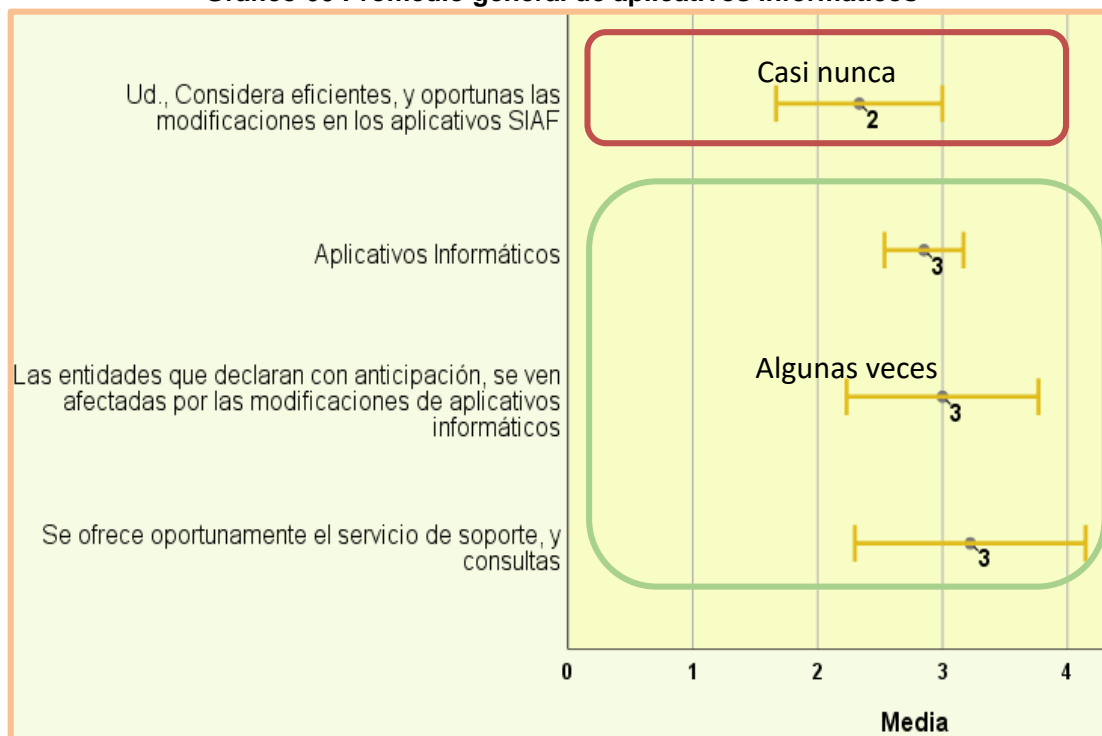
Se observa en la tabla 60, 61 y grafico 60, 61 los resultados conseguidos del promedio general de los aplicativos informáticos según los servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades públicas, donde se apreció un valor cualitativo **“Algunas veces”** como promedio general, manifestado por los funcionarios.

Tabla 60 Promedio general de aplicativos informáticos

	Media	Valor cualitativo
Ud., Considera eficientes, y oportunas las modificaciones en los aplicativos SIAF	2	Casi Nunca
Las entidades que declaran con anticipación, se ven afectadas por las modificaciones de aplicativos informáticos	3	Algunas veces
Se ofrece oportunamente el servicio de soporte, y consultas	3	Algunas veces
Aplicativos Informáticos	3	Algunas veces

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 60 Promedio general de aplicativos informáticos



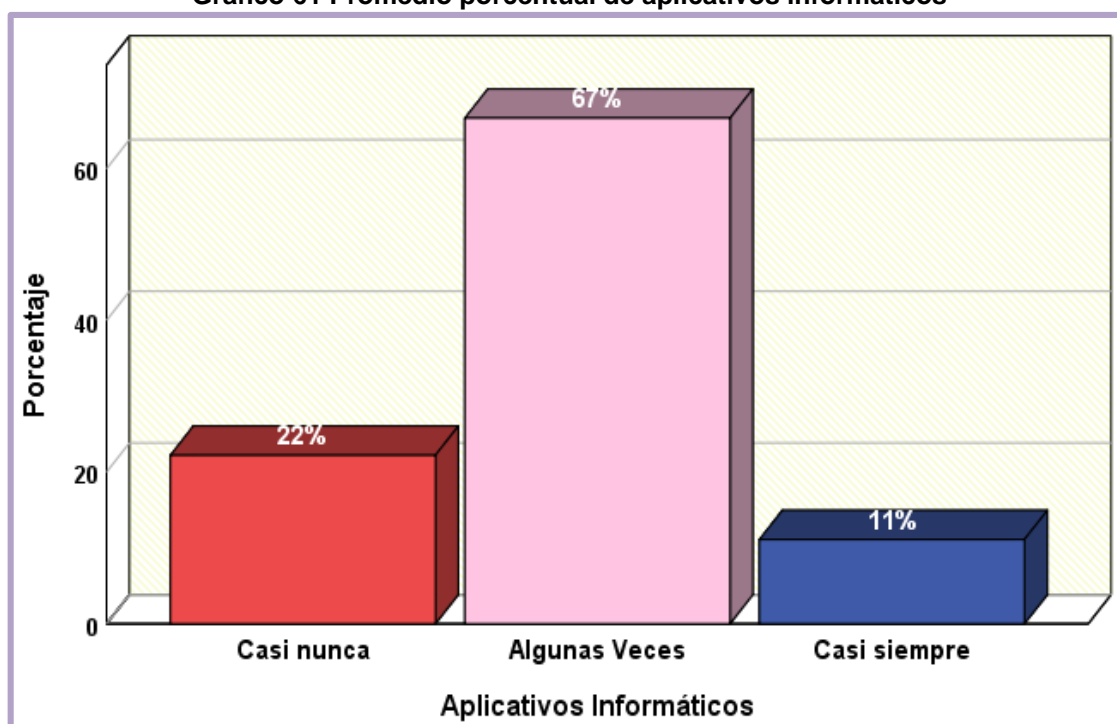
Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Tabla 61 Promedio porcentual de aplicativos informáticos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	22	22
Algunas Veces	6	67	89
Casi siempre	1	11	100
Total	9	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 61 Promedio porcentual de aplicativos informáticos



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.6.2. Según servicios recibidos de CONECTAMEF.

Finalmente se observarán a continuación los resultados concernientes a los aplicativos informáticos según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

4.6.2.1 Implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, y su beneficio en la gestión de cierre contable.

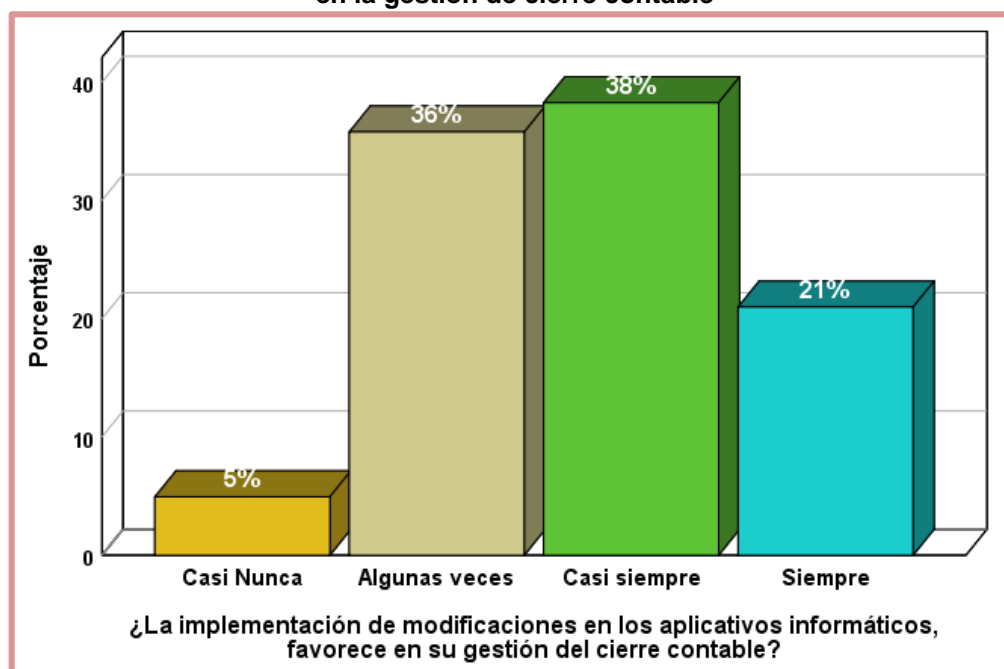
Se aprecia en la tabla 62 y grafico 62 que, el **36%** de los usuarios encuestados indicaron que **algunas veces**, son tomadas en cuenta sus observaciones, relacionadas con los aplicativos para el manejo del SIAF, mientras que el **59%** manifestó **casi siempre y siempre**, y solo el **5%** indicó que **casi nunca** son tomadas en cuenta sus observaciones. Los resultados mencionados se visualizan en el grafico 62.

Tabla 62 Implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, y su beneficio en la gestión de cierre contable

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	5	5
Algunas veces	29	36	41
Casi siempre	31	38	79
Siempre	17	21	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 62 Implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, y su beneficio en la gestión de cierre contable



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.6.2.2 Observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF.

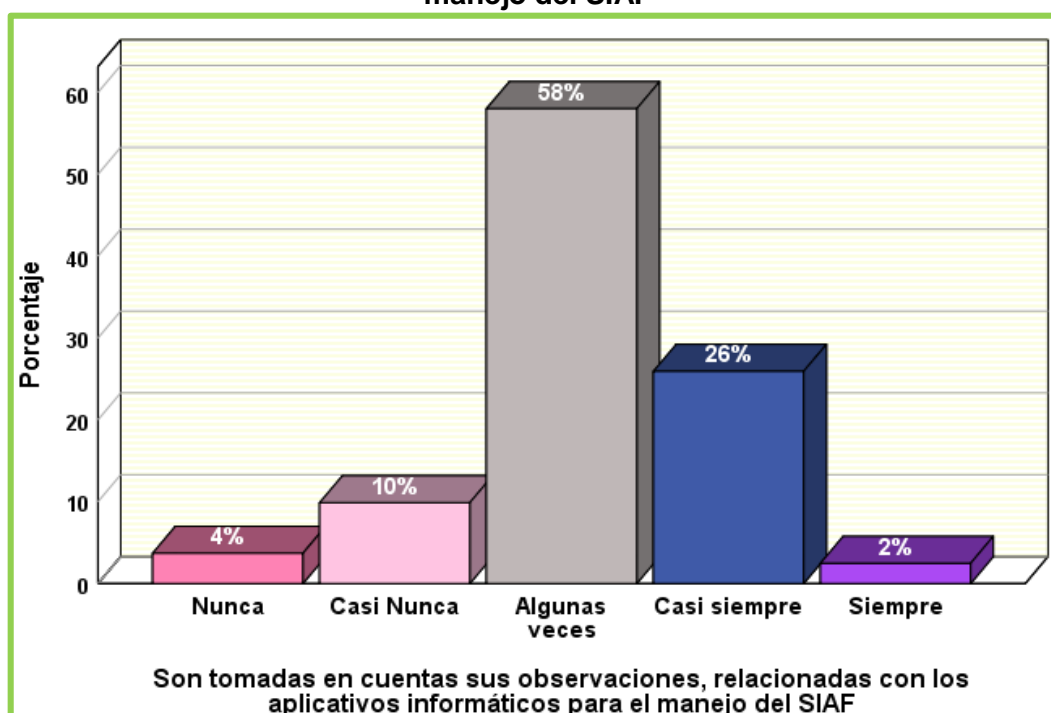
El **58%** de los usuarios manifestaron que, **algunas veces** son tomadas en cuenta sus observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF. Mientras que el **28%** solo indicó **casi siempre y siempre**, y un **14%** entre **nunca y casi nunca** como se aprecia en la tabla 63 y grafico 63.

Tabla 63 Observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF.

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4	4
Casi Nunca	8	10	14
Algunas veces	47	58	72
Casi siempre	21	26	98
Siempre	2	2	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 63 Observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.6.2.3 Satisfacción con el servicio de soporte y consultas

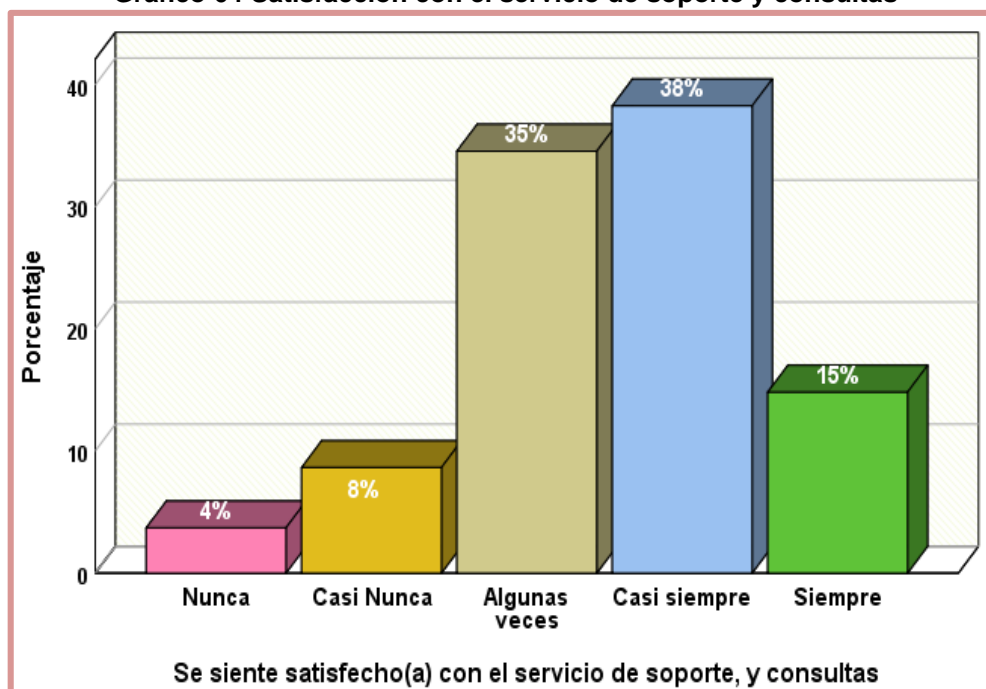
Se presenta en la tabla 64 que, el **35%** de los usuarios manifestaron que **algunas veces** se sienten satisfecho con el servicio de soporte y consultas, mientras que el **53%** indicó que **casi siempre y siempre**, y solo el **12%** considero **nunca y casi nunca** la estar satisfecho con el servicio de soporte y consultas.

Tabla 64 Satisfacción con el servicio de soporte y consultas

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	3	4	4
Casi Nunca	7	8	12
Algunas veces	28	35	47
Casi siempre	31	38	85
Siempre	12	15	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 64 Satisfacción con el servicio de soporte y consultas



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.6.2.4 Aplicativos informáticos según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

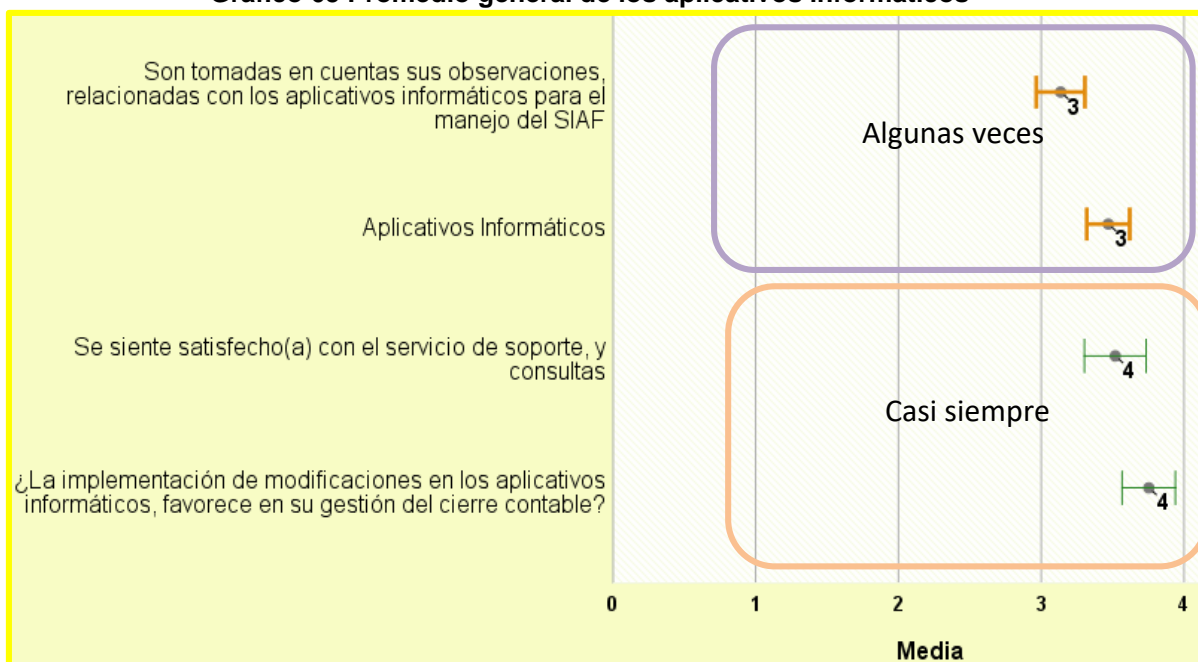
Se aprecia en la tabla 65, 66 y grafico 65, 66 los resultados alcanzados del promedio general de los aplicativos informáticos según los servicios recibidos de CONECTAMEF, donde se apreció un valor cualitativo “**Algunas veces**” como promedio general, expresado por los funcionarios.

Tabla 65 Promedio general de los aplicativos informáticos

	Media	Valor cualitativo
¿La implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, favorece en su gestión del cierre contable?	4	Casi siempre
Son tomadas en cuentas sus observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF	3	Algunas veces
Se siente satisfecho(a) con el servicio de soporte, y consultas	4	Casi siempre
Aplicativos Informáticos	3	Algunas veces

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Gráfico 65 Promedio general de los aplicativos informáticos



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

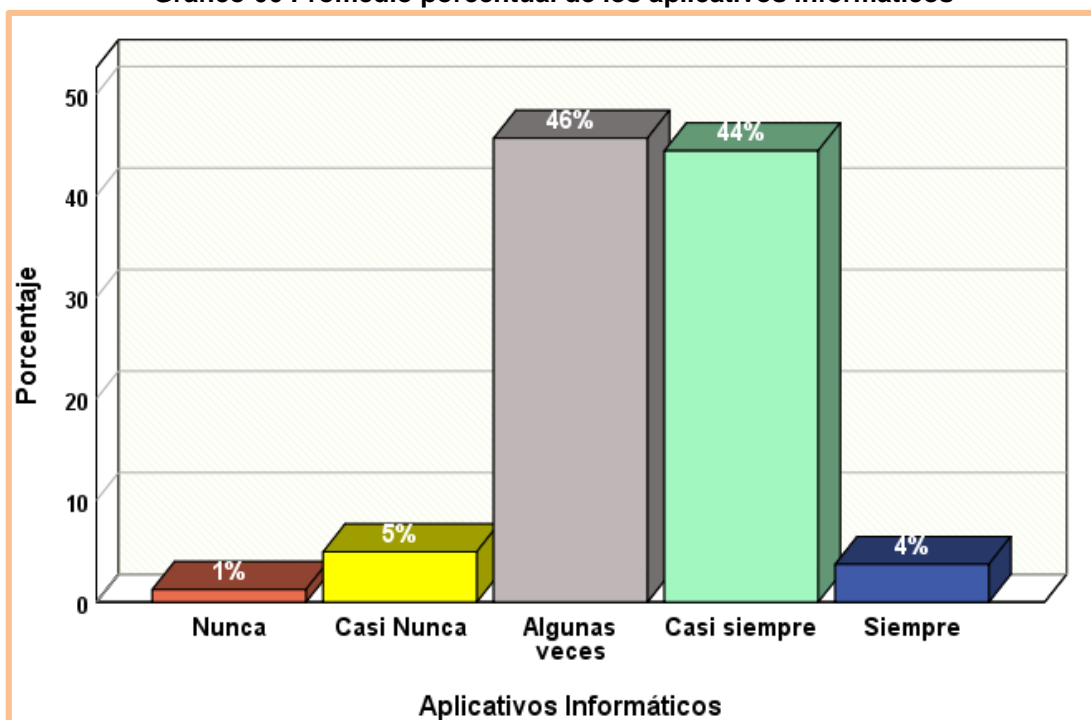
Tabla 66 Promedio porcentual de los aplicativos informáticos

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1	1
Casi Nunca	4	5	6
Algunas veces	37	46	52
Casi siempre	36	44	96
Siempre	3	4	100
Total	81	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 66 Promedio porcentual de los aplicativos informáticos



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

4.7 Uso de los sistemas administrativos y su relación con la asistencia técnica según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

Tabla 67 Sistemas administrativos, y asistencia técnica

	Sistema Administrativo	Asistencia Técnica		Sistema Administrativo	Asistencia Técnica
1	3,25	1,00	41	4,00	4,00
2	3,50	4,00	42	3,75	4,00
3	3,00	2,25	43	3,75	4,00
4	4,00	5,00	44	3,00	3,25
5	2,50	3,00	45	2,75	3,50
6	3,00	2,00	46	3,75	4,00
7	2,25	3,25	47	2,50	3,50
8	1,25	2,25	48	3,75	4,00
9	3,50	3,25	49	3,00	3,50
10	3,50	2,50	50	3,00	3,00
11	2,75	1,50	51	4,50	5,00
12	2,25	3,25	52	4,25	4,00
13	3,00	2,50	53	4,00	4,00
14	3,75	4,25	54	4,50	3,00
15	4,50	4,00	55	5,00	4,50
16	3,00	4,00	56	4,25	4,75
17	3,25	2,50	57	4,50	4,00
18	2,25	4,00	58	4,25	4,00
19	3,75	3,50	59	4,75	3,75
20	4,00	3,25	60	4,25	3,00
21	3,25	3,00	61	4,50	4,25
22	4,00	3,25	62	4,50	4,25
23	3,75	3,75	63	4,75	4,00
24	4,00	3,50	64	4,75	4,50
25	3,50	3,75	65	3,75	4,50
26	3,25	3,25	66	4,75	4,25
27	3,50	3,25	67	4,00	3,25
28	4,00	3,50	68	4,00	4,25
29	3,25	4,00	69	4,50	4,75
30	3,00	3,50	70	4,00	4,25
31	4,00	4,00	71	4,00	4,75
32	3,75	3,50	72	3,00	3,00
33	2,75	3,00	73	2,75	3,00
34	3,00	3,00	74	3,00	2,75
35	3,00	3,25	75	2,75	3,00
36	3,00	3,75	76	4,00	4,00
37	2,50	3,50	77	3,00	3,00
38	3,00	3,75	78	4,00	3,00
39	3,50	3,25	79	4,00	4,00
40	3,25	4,00	80	3,75	4,00
...			81	3,00	3,00
			Total	81	81

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

De los resultados obtenidos en la tabla 68, se observa el grado de correlación entre el sistema administrativo y la asistencia técnica, determinada por la rho de Spearman $\rho = 0,6$ lo que indica que existe una relación positiva entre las variables. Lo que quiere decir que el sistema administrativo está influyendo en la asistencia técnica.

Tabla 68 Sistemas administrativos y su relación con la asistencia técnica

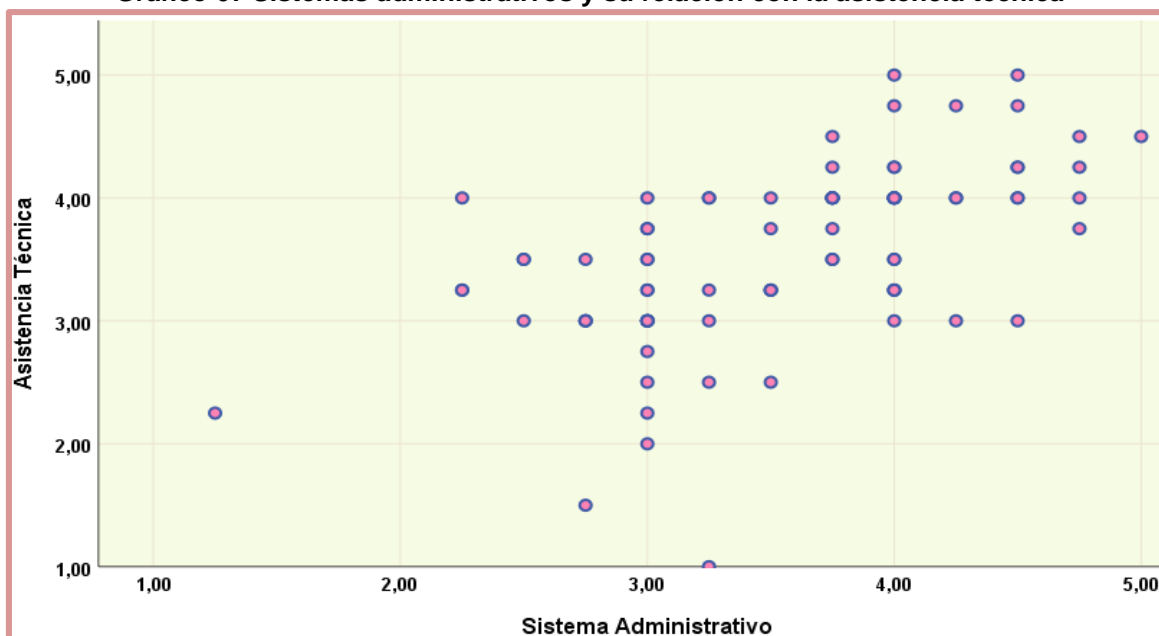
			Sistema Administrativo	Asistencia Técnica
Rho de Spearman	Sistema Administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Asistencia Técnica	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 67 Sistemas administrativos y su relación con la asistencia técnica



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

4.8 Uso de aplicativos informáticos y su relación con la asistencia técnica según los servicios recibidos de CONECTAMEF.

Tabla 69 Aplicativos informáticos, y asistencia técnica

	Aplicativos Informáticos	Asistencia Técnica		Aplicativos Informáticos	Asistencia Técnica
1	3,33	1,00	41	4,00	4,00
2	3,33	4,00	42	4,00	4,00
3	3,00	2,25	43	4,00	4,00
4	4,33	5,00	44	3,00	3,25
5	2,00	3,00	45	4,00	3,50
6	3,00	2,00	46	4,00	4,00
7	3,00	3,25	47	3,00	3,50
8	2,00	2,25	48	4,00	4,00
9	3,00	3,25	49	3,00	3,50
10	2,67	2,50	50	3,00	3,00
11	2,67	1,50	51	4,33	5,00
12	3,33	3,25	52	4,00	4,00
13	3,00	2,50	53	4,00	4,00
14	4,33	4,25	54	3,67	3,00
15	4,67	4,00	55	4,33	4,50
16	3,00	4,00	56	4,00	4,75
17	3,33	2,50	57	4,33	4,00
18	2,00	4,00	58	4,67	4,00
19	1,33	3,50	59	4,00	3,75
20	3,33	3,25	60	4,00	3,00
21	3,67	3,00	61	4,33	4,25
22	4,00	3,25	62	3,33	4,25
23	3,67	3,75	63	4,00	4,00
24	4,00	3,50	64	4,00	4,50
25	3,00	3,75	65	3,33	4,50
26	4,00	3,25	66	4,67	4,25
27	3,33	3,25	67	3,33	3,25
28	4,00	3,50	68	4,33	4,25
29	2,67	4,00	69	3,67	4,75
30	3,00	3,50	70	4,00	4,25
31	4,00	4,00	71	3,67	4,75
32	4,33	3,50	72	3,00	3,00
33	3,00	3,00	73	3,00	3,00
34	3,00	3,00	74	3,00	2,75
35	3,00	3,25	75	2,67	3,00
36	2,33	3,75	76	4,00	4,00
37	3,00	3,50	77	3,00	3,00
38	3,67	3,75	78	4,00	3,00
39	3,00	3,25	79	4,00	4,00
40	3,00	4,00	80	3,00	4,00
			81	3,00	3,00
			Total	81	81

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas
Elaboración: Propia

Los resultados obtenidos en la tabla 70, se observa el grado de correlación entre los aplicativos informáticos y la asistencia técnica, determinada por la rho de Spearman $\rho = 0,57$ lo que indica que existe una relación positiva entre las variables. Lo que quiere decir que los aplicativos informáticos están influyendo en la asistencia técnica.

Tabla 70 Aplicativos informáticos y su relación con la asistencia técnica

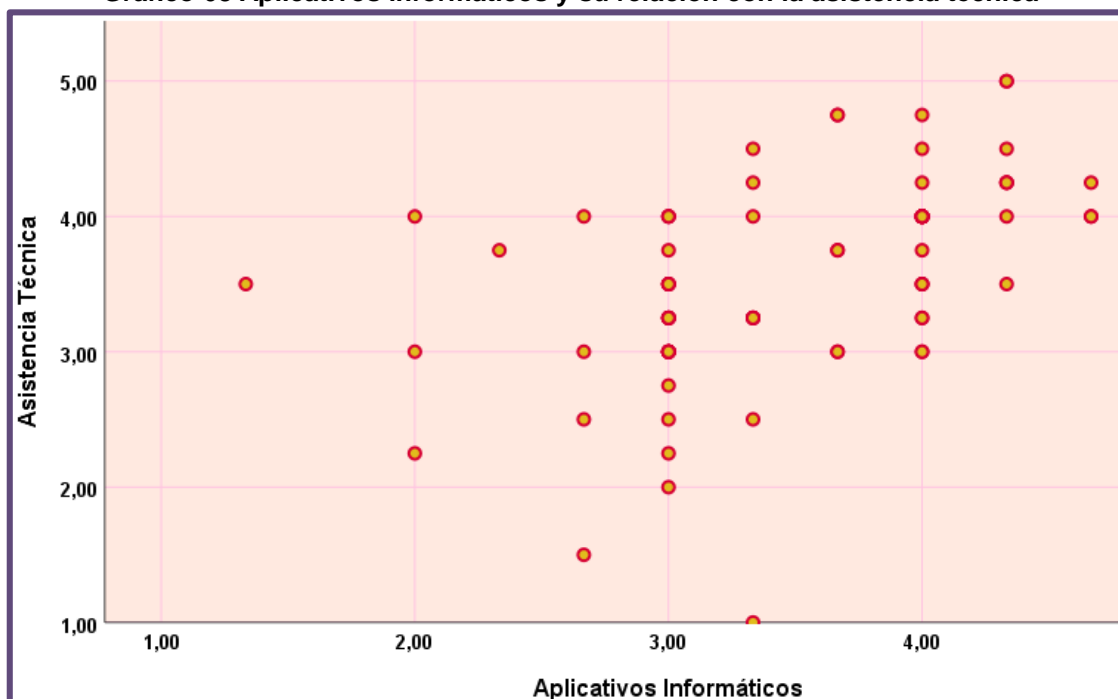
			Asistencia Técnica	Aplicativos Informáticos
Rho de Spearman	Asistencia Técnica	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
Rho de Spearman	Aplicativos Informáticos	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

Gráfico 68 Aplicativos informáticos y su relación con la asistencia técnica



Fuente: Cuestionario aplicado a los funcionarios de las entidades publicas

Elaboración: Propia

CAPITULO V DISCUSIÓN

El 56% de los usuarios del CONECTAMEF en las diferentes entidades públicas indicaron que casi siempre y siempre CONECTAMEF, se apresura en la aprobación de las solicitudes de atención. Sin embargo, un 38% manifestaron que algunas veces y solo el 6% lo considero entre nunca y casi nunca. De manera contraria, (Bazán, 2015), en su investigación, “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015”, señaló que:

“Sobre la sensibilidad y capacidad de respuesta del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 10.0% se cumple regularmente, el 44.7% se cumple con mayor grado y 45.3% se cumple plenamente”.

Podemos observar que existen diferencias encontradas, dado que, en la presente investigación, para el 56% de los usuarios del CONECTAMEF casi siempre y siempre CONECTAMEF, se apresura en la aprobación de las solicitudes de atención, no obstante, (Bazán, 2015) halló que, para el 45.3% se cumple plenamente la sensibilidad y capacidad de respuesta del personal.

El **68%** de los usuarios del CONECTAMEF entrevistados en las entidades públicas, manifestaron que, casi siempre y siempre es asertiva la orientación recibida por CONECTAMEF, sobre las normativas y procedimientos vigentes, el **27%** manifestó que algunas veces, y solo el **5%** lo indicó entre nunca y casi nunca. En consonancia con lo encontrado por (Prieto, 2013), en su tesis titulada “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”, en la que sostuvo que:

“Para el 66% de los encuestados la Claridad de la Información recibida es excelente y el 31% lo cataloga de bueno”

Las similitudes encontradas se pueden apreciar, en vista de que, en la presente investigación, el **68%** de los usuarios del CONECTAMEF entrevistados en las entidades públicas, manifestaron que, casi siempre y siempre es asertiva la orientación recibida por CONECTAMEF, de manera similar ocurrió en lo encontrado por (Prieto, 2013), donde, para el 66% de los encuestados la Claridad de la Información recibida es excelente.

Por otro lado, para el 35% de los usuarios del CONECTAMEF, algunas veces se sienten conforme con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del sistema integrado de administración financiera-SIAF, mientras que el 58% expresó casi siempre y siempre, y el 7% lo indicó entre nunca y casi nunca. Por el contrario, (Bazán, 2015), en su investigación “Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015”, presentó que:

“Sobre la empatía del personal de la Oficina Desconcentrada de Huaraz en el año 2015, el 9.4% se cumple regularmente, el 54.7% se cumple con mayor grado y 35.9% se cumple plenamente”.

Considerando que, en la presente investigación, para el 35% de los usuarios del CONECTAMEF, algunas veces se sienten conforme con la atención de consultas, sin embargo, (Bazán, 2015), encontró que, para el 9% la empatía del personal, se cumple regularmente, es decir, se sienten conforme con la atención regularmente.

El 33% de los funcionarios de CONECTAMEF manifestaron que nunca y casi nunca las capacitaciones se realizan cuando los usuarios del CONECTAMEF están en cierres contables o en fechas de transferencias de gestión. Mientras que el 22% lo indicó algunas veces, y el 45% casi siempre. Encontrándose similitudes con (Marquina, 2016), en su investigación, “Estrategia de capacitación, y evaluación de resultados del personal directivo en la municipalidad distrital de Curgos, Provincia de Sánchez Carrión, año 2015”, quien encontró que:

“Respecto a si el calendario y horario de capacitación son adecuados sin afectar el desarrollo de sus actividades, el 50% señala su desacuerdo, el 40% mantiene una posición media, el 10% de los directivos manifiestan de acuerdo”.

Se puede observar una similitud entre ambas investigaciones, puesto que, en la presente investigación el 45% de los funcionarios indicaron que casi siempre realizan las capacitaciones cuando los usuarios del CONECTAMEF están en cierres contables o en fechas de transferencias de gestión, lo que indica que, no es adecuado, y en lo encontrado por (Marquina, 2016), el 50% está en desacuerdo con el calendario y horario de capacitación, es decir, no es adecuado.

El 36% de los usuarios del CONECTAMEF Huaraz de las diferentes entidades públicas manifestaron, que algunas veces el personal que atiende en las oficinas de CONECTAMEF es suficiente. El 41% indicó que casi siempre y siempre es suficiente, mientras que el 24% expreso que nunca y casi nunca. A diferencia de lo encontrado por (Marquina, 2016), en su investigación, “Estrategia de capacitación, y evaluación de resultados del personal directivo en la municipalidad distrital de Curgos, Provincia de Sánchez Carrión, año 2015”, sostiene que:

“Respecto a la cantidad de recursos humanos en la entidad municipal según objetivos y proyectos, el 40% de los directivos lo consideran como media, el otro 40% como demasía, y el 20% lo considera como adecuada”.

En la presente investigación, el 41% indicó que casi siempre y siempre es suficiente, y en lo señalado por (Marquina, 2016), el 20% considera que es adecuada, la cantidad de recursos humanos en la entidad.

El **33%** de los funcionarios entrevistados de CONECTAMEF Huaraz, indicaron que **casi nunca** se ofrece oportunamente el servicio de soporte, y consulta, igualmente para el **33% algunas veces** se ofrecen oportunamente, mientras que un 34% consideró **casi siempre y siempre**. De manera contraria lo encontró (Gutierrez, 2018), en su investigación, “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”, quien señala que:

“Los niveles de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno durante el periodo 2017, donde se aprecia que, el 30.77%, indican que el nivel de cumplimiento es “Indiferente”, el 61.54% un nivel “Satisfactorio” y el 7.69% un nivel “Muy Satisfactorio”.

Es entonces que se encuentran diferencias, ya que, el 34% de los funcionarios entrevistados de CONECTAMEF Huaraz, consideró que, **casi siempre y siempre** se ofrece oportunamente el servicio de soporte, y consulta, y en lo encontrado por (Gutierrez, 2018), los niveles de cumplimiento de los servicios brindados por el CONECTAMEF Puno, para el 61.54% presentó un nivel Satisfactorio, es decir en la presente investigación se encontró una diferencia de 28% por debajo del cumplimiento de los servicios ofrecidos, en CONECTAMEF de Puno.

El **35%** de los usuarios del CONECTAMEF manifestaron que **algunas veces** se sienten satisfecho con el servicio de soporte y consultas, que brinda, mientras que el **53%** indicó que **casi siempre y siempre**, y solo el **12%** considero **nunca y casi nunca** estar satisfecho con el servicio de soporte y consultas. Por el contrario, (Prieto, 2013), en su tesis titulada “Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional”, encontró que:

“El 75% de los encuestados cataloga que, la atención del personal, es excelente, y para el 22% es buena la atención”

En lo encontrado por (Prieto, 2013), el 75% de los encuestados cataloga que, la atención del personal, es excelente, sin embargo, en la presente investigación se encontró que para el 53% de los usuarios del CONECTAMEF casi siempre y siempre, se sienten satisfechos con el servicio de soporte y consultas, es decir solo para el 53% reciben una excelente atención.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que, para el 28% de los funcionarios usuarios de CONECTAMEF Huaraz, la gestión de documentos y expedientes según los servicios recibidos, se desarrollan algunas veces. Asimismo, para el 22% de los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz, la gestión de documentos y expedientes se desarrolla algunas veces de manera adecuada.

SEGUNDA: Para el 29% de los funcionarios usuarios, el servicio de atención de consultas recibidos se desarrolla algunas veces. Asimismo, el 11% de los funcionarios de CONECTAMEF expresan que la atención de consultas, según los servicios ofrecidos a las entidades públicas, se desarrolla algunas veces, Es decir, los usuarios no se sienten bien atendidos.

TERCERA: Para el 35% de los funcionarios usuarios algunas veces, reciben asistencia técnica. La asistencia técnica según los servicios ofrecidos a las entidades públicas, para el 44% de los funcionarios de CONECTAMEF casi nunca, ofrecen asistencia técnica, para el 34%, algunas veces

CUARTA: Para el 40% de los funcionarios usuarios la capacitación se desarrolla algunas veces. Por otra parte, para el 67% de los funcionarios de CONECTAMEF la capacitación según los servicios ofrecidos a las entidades públicas, se desarrollan algunas veces.

QUINTA: Para el 37% de los funcionarios usuarios, el sistema administrativo recibido es adecuado algunas veces. En este mismo sentido, el 67% de los funcionarios de CONECTAMEF, consideran que el sistema administrativo es desarrollado algunas veces, de manera adecuada.

SEXTA: Respecto a los aplicativos informáticos según los servicios recibidos de CONECTAMEF, para el 46% de los funcionarios usuarios, algunas veces son eficientes los aplicativos, y para el 6% casi nunca y nunca. En tal sentido, para el 67% de los funcionarios de CONECTAMEF, los aplicativos informáticos según los servicios ofrecidos a las entidades públicas, algunas veces son eficientes, para el 22% casi nunca son eficientes.

SÉPTIMA: Existe una relación positiva entre el uso del sistema administrativo y la prestación de asistencia técnica, por haberse encontrado una correlación de 0,6, determinada por la rho de Spearman.

OCTAVA: Existe una relación positiva entre los aplicativos informáticos y la asistencia técnica, por haber encontrado la correlación de Spearman de $\rho = 0,57$. Lo que indica que, el uso de los aplicativos informáticos, influyen en el desarrollo de la asistencia técnica.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (CONNECTAMEF), se les recomienda, mejorar los procesos actuales de los servicios de gestión de documentos y expedientes ofrecidos, y recibidos, a través de las siguientes acciones:

- Elaboración de guías para la presentación de expedientes a tramitar
- Respuesta inmediata a las solicitudes de los usuarios
- Facilitación de guías por parte de CONNECTAMEF para la elaboración de expedientes según el trámite.
- Rapidez de CONNECTAMEF en la aprobación de las solicitudes de atención

SEGUNDA: A las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, se les recomienda, mejorar la atención de consultas, por medio de lo siguiente:

- Mejorar la atención telefónica en la sede central, y en CONNECTAMEF
- Atender oportunamente las consultas del usuario en la sede central CONNECTAMEF
- Orientación por parte de CONNECTAMEF en los aplicativos informáticos, sus normativas y procedimientos
- Conformidad con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF

TERCERA: A las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, se les recomienda mejorar la asistencia técnica ofrecida, mejorando las siguientes actividades:

- Mejorar las herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz para ofrecer asistencia técnica integral a los usuarios, y entidades públicas
- Fomentar la asistencia técnica mediante acceso remoto, según la institución
- Autorizar el uso de las aplicaciones informáticas de acceso remoto (team viewer, y Anydesk) para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz
- Responder oportunamente la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz
- Mejorar el acceso a la información sobre los módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF

CUARTA: A las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, se les recomienda, organizar las capacitaciones en días accesibles para todos los funcionarios, siendo que, existen oficinas que se encuentran lejos de las instalaciones de Huaraz, asimismo, se les recomienda informar con anticipación la fecha de los cursos, evitando las fechas de cierres contables o fechas de transferencia de gestión, para que puedan programar la asistencia. De la misma manera se recomienda, mejorar el material de apoyo, y el ambiente donde se realizan las capacitaciones.

QUINTA: A las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la sede central, Lima se les recomienda:

- Evitar las modificaciones durante cierres contables en los aplicativos del SIAF
- Dar acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios
- Incentivar a los funcionarios a la participación en reuniones técnicas con máximas autoridades programadas
- Las herramientas ofrecidas por CONECTAMEF faciliten el seguimiento de la ejecución presupuestal
- Mejorar el acceso al Módulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones
- Incrementar el personal que atiende las oficinas de CONECTAMEF

SEXTA: A los encargados de la Oficina general de tecnología de información del Ministerio de Economía y Finanzas de la sede central, Lima, se les recomienda:

- Supervisar las modificaciones en los aplicativos informáticos SIAF, para evitar que las entidades que declaran con anticipación se vean afectadas por las modificaciones. Asimismo, se recomienda ofrecer el servicio de soporte y consultas de manera oportuna, y efectiva.
- Tomar en cuenta las observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF.

SÉPTIMA: Por haberse encontrado que existe una relación positiva entre el sistema administrativo, y la asistencia técnica según los servicios recibidos de CONECTAMEF, se recomienda autorizar el uso de los aplicativos informáticos de acceso remoto, tales como el team viewer y Anydesk, los cuales permitirían brindar un servicio virtual a los usuarios de las Entidades más lejanas al CONECTAMEF. De esta manera el servicio administrativo presentaría mejoras.

OCTAVA: A las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas de la sede central, Lima, se les recomienda mejorar los aplicativos informáticos, por haberse encontrado que estos influyen en la asistencia técnica, por lo tanto, se recomienda, mejorar el servicio de soporte y consulta.

NOVENA: Se recomienda al Ministerio de Economía y Finanzas que, mediante los entes rectores del Sistema Nacional de Presupuesto, contabilidad, tesorería e inversión pública, establezcan en un marco normativo los perfiles que deben cumplir los funcionarios y servidores que son designados en las áreas de presupuesto, contabilidad, tesorería, Unidad formuladora y Oficina de programación multianual de inversiones.

DÉCIMA: Se recomienda al Ministerio de Economía y Finanzas que a través de sus entes rectores del Sistema Nacional de Presupuesto, contabilidad, tesorería e inversión pública en coordinación con SERVIR y la Contraloría General de la República, realicen una

supervisión y control respecto a que si los funcionarios y servidores designados en las áreas de presupuesto, contabilidad, tesorería, Unidad formuladora y Oficina de programación multianual de inversiones, reúnen los requisitos mínimos establecidos en su reglamento de organización y funciones y el manual organización y funciones para desempeñarse en dichas áreas.

ONCEAVA: Con la finalidad de simplificar el proceso administrativo, se recomienda al Ministerio de Economía y Finanzas, dotar con todas las herramientas necesarias a la oficina descentralizada del CONECTAMEF Huaraz, para la atención de los usuarios en tiempo real.

DOCEAVA: A las autoridades del Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas, se les recomienda, brindar capacitación a los especialistas tanto normativa y metodológicamente con mayor frecuencia.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alcalde, P. (2008). *Paraninfo*. Recuperado el 2018, de <http://www.paraninfo.es/catalogo/9788497328043/calidad-2%C2%AA-edicion>
- Alva, M. (2011). ¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden? *Actualidad Empresarial*(236). Obtenido de http://www.aempresarial.com/web/revitem/1_12665_18395.pdf
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación-Introducción a la metodología científica* (Vol. 6ta edición). Caracas , República Bolivariana de Venezuela: Episteme, C.A. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bazán, O. (2015). *Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015*. Escuela de Postgrado de la Universidad “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”, Huaraz – Ancash. Recuperado el 11 de 01 de 2019, de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2415/T033_45430850_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Clauson, G. (2007). ¿Qué es asistencia técnica? *UNASYLVA*, 57. Obtenido de <http://www.fao.org/tempref/docrep/fao/010/a1222s/a1222s05.pdf>
- Congreso. (2003). *Ley de Funcionarios Públicos y Empleados de Confianza*. Lima, Perú. Recuperado el 9 de 10 de 2018, de

http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2003/descentralizacion/pre-dictamenes/funcionarios_numeracion.pdf

Contraloría General del Municipio de Manizales. (2018). *¿Qué se entiende por Gestión Fiscal?* Obtenido de <http://contraloriamanizales.gov.co/preguntas-y-respuestas/que-se-entiende-por-gestion-fiscal>

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de Calidad Total*. Madrid: Díaz de Santos.

Escuela de postgrado UTP. (2018). www.postgradoutp.edu.pe. Obtenido de <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/gestion-publica-concepto-y-manejo-de-resultados/>

Fernandez, J. (26 de 08 de 2011). Las reglas fiscales y la Constitución. *Análisis de la reforma cnstitucional*. Obtenido de https://elpais.com/diario/2011/08/26/espana/1314309612_850215.html

Frade, L. (2009). *Desarrollo de competencias en educación básica*. México.

Gutierrez, 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*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, Puno. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8524/Felix_Henry_Gutierrez_Castillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez, R., Fernandez, C., Batista, & P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-
edicion.compressed.pdf

IDEA Internacional. (2009). *Gestión Pública*. Lima. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

La Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2018). *www.servir.gob.pe*. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/gdc/que-es-gdc/gestion-de-la-capacitacion/>

León, J. (2013). *Implementación de un Modelo para el desarrollo de soluciones colaborativas por usuarios finales en entidades financieras*. Lima, Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3575/3/leon_gjc.pdf

Marquez, F. (2017). *Buenas prácticas en capacitación y desarrollo de altos directivos públicos en probidad, transparencia y acceso a la información en la administración del estado. caso del servicio civil chileno*. Santiago de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149560/Buenas-practicas-en-capacitacion-y-desarrollo-de-altos-Directivos-publicos-en-probidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marquina, M. (2016). *Estrategia de capacitación, y evaluación de resultados del personal directivo en la municipalidad distrital de Curgos, Provincia de Sánchez Carrión, año 2015*. Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8569/marquinaaltamirano_miriam.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas.* Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2016). *Oficina de General de Servicios al Usuario.* Obtenido de [mef.gob.pe: https://www.mef.gob.pe/es/quienes-somos/organizacion/organos-de-administracion-interna/309-acerca-del-ministerio/organos-de-administracion-interna/2552-oficina-general-de-servicios-al-usuario](https://www.mef.gob.pe/es/quienes-somos/organizacion/organos-de-administracion-interna/309-acerca-del-ministerio/organos-de-administracion-interna/2552-oficina-general-de-servicios-al-usuario)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (16 de 04 de 2012). *Resolución Ministerial N°288-2012/EF-45.* Obtenido de [www.mef.gob.pe:](https://www.mef.gob.pe) <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/8881-resolucion-ministerial-n-288-2012-ef-45/file>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2014). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30099 - Ley de Fortalecimiento de la Responsabilidad y Transparencia Fiscal. *DECRETO SUPREMO N° 104-2014-EF.* Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/11261-decreto-supremo-n-104-2014-ef/file>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Guía de Servicios CONECTAMEF.* CONECTAMEF, Lima, Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/efectos/guia_servicio/Guia_servicio_2017.pdf

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

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). Ley General del Sistema Nacional de Contabilidad. *Ley N° 28708*. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-2134/por-instrumentos/leyes/7020-ley-n-28708-1/file>

Navarro, J., & Navarro, M. (2018). *Modelo De Gestión Pública basado en el liderazgo ético: caso petroperú 2003 - 2007*. Lima, Perú. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3502/3/navarro_navarro.pdf

Northcote, C. (2010). *Reglas de recepción documental*. Informe Especiales, Actualidad Empresarial. Obtenido de http://www.aempresarial.com/web/revitem/43_11106_94172.pdf

Olmos, J. (2014). *Sistema De Monitoreo y Evaluación de la capacitación entregada por el programa yo emprendo semilla del fosis*. Santiago de Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/130389/cf-olmos_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pontificia Universidad Javeriana de Cali. (2014). *Pontificia Universidad Javeriana de Cali*. Obtenido de Conoce las Dimensiones de Rol Administrativo: <https://www.javerianacali.edu.co/conoce-las-dimensiones-de-rol-administrativo>

Presidencia del Consejo de Ministros. (1 de Febrero de 2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Obtenido de servir.gob.pe: <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/Comunicaciones/Comunicados/PNMGP.pdf>

Prieto, T. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la política de mejor atención al ciudadano a nivel nacional*. Lima-Perú. Recuperado el 11 de 01 de 2019, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4873/PRIETO_BARRAGAN_TRACY_ALEXANDRA_ELEMENTOS.pdf?sequence=1

Sastre, F. (2006). *El Beneficio editorial y la Contabilidad del Conocimiento*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis/2006/flsp/2q.htm#1.#1>

Valeriano, L. (2012). *La Modernización de la Gestión Pública en el Perú*. Lima. Recuperado el 11 de 01 de 2019, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8802/7641>

Vega, M. (2017). *Análisis Situacional de la Gestión de la Cadena de Suministros*. Lima, Perú. Obtenido de <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1385/1/TESIS%20MONICA%20VEGA%20ARANA-ECO2017.pdf>

ANEXO 1 - CUESTIONARIO 1

Servicios ofrecidos de CONECTAMEF a las entidades publicas

Presentación. El presente cuestionario tiene por objetivo conocer cómo los servicios de CONECTAMEF contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz, 2018.

Instrucciones: Por favor Marque con una **X**, la respuesta de su preferencia. La encuesta es confidencial. Para nosotros no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas son importantes. Por lo que agradecemos, responder con honestidad las preguntas realizadas por el encuestador(a), de acuerdo a su criterio.

Datos Generales:

Edad: Sexo: F M

I. Gestión de Documentos y Expedientes

1. Cree Ud., que sea necesario elaborar algunas guías, para ofrecer a los usuarios, de tal modo que les permitan la presentación de sus expedientes a tramitar.

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

2. Las solicitudes de los usuarios, tienen respuesta inmediata

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

3. ¿Los expedientes recibidos en CONECTAMEF Huaraz, son procesados en la sede central de Lima?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

II. Atención de Consultas

4. Las consultas de los usuarios, son remitidas a CONECTAMEF de la sede Central

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

5. Los usuarios, manifiestan su satisfacción por la atención telefónica en la sede central

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

6. ¿Se cuenta con uniformidad de criterios entre Ud, y sus colegas para atender las consultas de los usuarios?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

7. ¿Cuándo Ud., requiere resolver una consulta de algún usuario, y recurre a la sede central de CONECTAMEF, es atendido oportunamente?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

III. Asistencia Técnica

8. Las herramientas que posee CONECTAMEF sede Huaraz, le permiten ofrecer una asistencia técnica integral a los usuarios, y entidades públicas

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

9. Considera Ud., que la Institución promueve la asistencia técnica mediante acceso remoto

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

10. Tiene Ud., autorización para el uso de los aplicativos informáticos de acceso remoto, tales como el team viwer, y Anydesk

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

IV. Capacitación

11. Los participantes, de las capacitaciones solicitan modificar, y ampliar los contenidos de los cursos

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

12. Los usuarios solicitan mayor anticipación en las invitaciones para los cursos en CONECTAMEF sede Huaraz

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

13. ¿Las capacitaciones se realizan cuando los usuarios están en cierre contable o en fechas de transferencia de gestión?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

V. Sistema Administrativo:

14. Las modificaciones durante los cierres contables en los aplicativos del SIAF, le facilitan su gestión

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

15. ¿A Ud. se le permite el acceso a los módulos del Sistema Integrado de Administración Financiera(SIAF), para una mejor capacitación y asistencia técnica a los usuarios?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

16. Las reuniones técnicas con máximas autoridades programadas se realizan con buena disposición de los funcionarios

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

VI. Aplicativos Informáticos:

17. Ud., Considera eficientes, y oportunas las modificaciones en los aplicativos SIAF

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

18. Las entidades que declaran con anticipación, se ven afectadas por las modificaciones de aplicativos informáticos

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

19. Se ofrece oportunamente el servicio de soporte, y consultas

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

ANEXO 2 - CUESTIONARIO 2

SERVICIOS RECIBIDOS DE CONECTAMEF

Presentación. El presente cuestionario tiene por objetivo conocer cómo los servicios de CONECTAMEF contribuyen en la gestión de las entidades públicas de Huaraz.

Instrucciones: Por favor, marque con una **X**, la respuesta de su preferencia. La encuesta es confidencial. Para nosotros no hay respuestas correctas, ni incorrectas, todas son importantes. Le pedimos por favor, responder con honestidad a las preguntas realizadas por el encuestador(a), de acuerdo a su criterio.

Datos Generales:

Edad: Sexo: F M

I. Gestión de Documentos y Expedientes

1. CONECTAMEF, le facilita guías para la elaboración de expedientes según sea su trámite

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

2. ¿CONECTAMEF, se apresura en la aprobación de las solicitudes de atención?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

II. Atención de Consultas

3. ¿Ud., recibe orientación por parte de CONECTAMEF, sin ningún inconveniente en los aplicativos informáticos?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

4. ¿La atención Telefónica de CONECTAMEF se ha recibido sin inconvenientes?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

5. ¿Es asertiva la orientación recibida por CONECTAMEF, sobre las normativas, y procedimientos vigentes?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

6. ¿Se siente conforme con la atención de consultas, relacionadas con los procedimientos del Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

III. Asistencia Técnica

7. ¿Ud., ha solicitado asistencia técnica presencial a los funcionarios de CONECTAMEF Huaraz?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

8. ¿Ud., ha recibido respuestas oportunas, a la demanda de asistencia técnica solicitada a CONECTAMEF Huaraz?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

9. ¿Para Ud., es sencillo acceder a la información sobre los Módulos SIAF (Contabilidad, Presupuesto, Endeudamiento, Tesoro, e Inversión), mediante la web de CONECTAMEF?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

10. Ud., tiene acceso a los aplicativos AnyDesk, TeamViewer, para interactuar en tiempo real con las oficinas de CONECTAMEF sede Huaraz

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

IV. Capacitación

11. Los temas abordados en los cursos dictados por CONECTAMEF, se adaptan a sus necesidades dentro de la institución

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

12. ¿Para Ud., ha sido satisfactoria la experiencia en relación al ambiente donde se realizan las capacitaciones (local, aula, mobiliario, y recursos didácticos)?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

13. ¿Ud., se siente conforme con el material de apoyo recibido durante las capacitaciones impartidas por CONECTAMEF Huaraz?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

14. ¿Recibe las invitaciones a los cursos con anticipación, permitiéndole programar su participación?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

15. ¿En general, son tomadas en cuenta sus observaciones con respecto al servicio ofrecido por CONECTAMEF?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

16. ¿Cuándo está Ud., en fechas de cierre contable o en fechas de transferencia de gestión, es invitado a capacitaciones?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

V. Sistema Administrativo

17. ¿Los funcionarios de CONECTAMEF, tienen acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera - SIAF, para resolver los problemas relacionados con las operaciones contables, presupuestales, o de tesorería?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

18. Las herramientas ofrecidas por CONECTAMEF, le facilitan el seguimiento de la ejecución presupuestal

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

19. El módulo del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, es de fácil acceso, y manejo

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

20. ¿Según Ud., el personal que atiende en las oficinas de CONECTAMEF es suficiente?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

VI. Aplicativos Informáticos

21. ¿La implementación de modificaciones en los aplicativos informáticos, favorece en su gestión del cierre contable?

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

22. Son tomadas en cuentas sus observaciones, relacionadas con los aplicativos informáticos para el manejo del SIAF

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

23. Se siente satisfecho(a) con el servicio de soporte, y consultas

Nunca (1)	Casi Nunca(2)	Algunas Veces(3)	Casi Siempre(4)	Siempre(5)

ANEXO 3 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LOS SERVICIOS DE CONECTAMEF, Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE HUARAZ, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: Dr. Ellacuriaga San Martín Oscar Guillermo
- Grado Académico: Doctor
- Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
- Cargo que desempeña: Docente
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: LEÓN LEÓN LINA PAMELA
RAMÍREZ CHÁVEZ DANNY RONALD
RAMÍREZ CHÁVEZ LUCINDA ROSA
RURUSH ORTIZ LUCILA HILARIA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					8	40
TOTAL		48				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, noviembre del 2018



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 40526835

ANEXO 4 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

II. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LOS SERVICIOS DE CONECTAMEF, Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE HUARAZ, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: Ramírez Chávez Teodosio Paulino
- Grado Académico: Titulado
- Institución en la que trabaja el experto: Superintendencia Nacional de los Registros Públicos
- Cargo que desempeña: Jefe de Control Institucional
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: LEÓN LEÓN LINA PAMELA
RAMÍREZ CHÁVEZ DANNY RONALD
RAMÍREZ CHÁVEZ LUCINDA ROSA
RURUSH ORTIZ LUCILA HILARIA

• ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.				X	X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.						
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X	
SUBTOTAL						4	45
TOTAL							49

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 Excelente

Lima, noviembre del 2018


FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 31653027

ANEXO 5 – VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

III. Datos Generales

- Título de la Investigación: "LOS SERVICIOS DE CONECTAMEF, Y SU CONTRIBUCIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DE HUARAZ, 2018"
- Apellidos y Nombres del experto: Tinoco Palacios Luciano Fermín
- Grado Académico: Doctor
- Institución en la que trabaja el experto: Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo"
- Cargo que desempeña: Docente
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor de instrumento: LEÓN LEÓN LINA PAMELA
RAMÍREZ CHÁVEZ DANNY RONALD
RAMÍREZ CHÁVEZ LUCINDA ROSA
RURUSH ORTIZ LUCILA HILARIA

• ASPECTOS DE VALIDACIÓN


MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL				3		45
TOTAL						48

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, noviembre del 2018


FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 32641486

ANEXO 6 – BASE DE DATOS – Usuarios del CONECTAMEF

	Edad	Sexo	Conectar_ef_le	Conectar_ef_se	Ud_recibe_ore	La_tenc_ón_T	Es_serti_a_la	Se_ient_conf	Ud_a_sci_cidad	Ud_a_re_cibid	Para_Ud_es_s	Ud_tene_acce	Los_tema_s_ab	Para_Ud_ha_si	Ud_sient_e_conf	Recibe_las_i_nvitaci	En_gneral_son_to	Cuánto_esta_Ud_e	Los_fu_ncionarios_d	Las_herramient	El_módulo_el_Sist	Según_Ud_e_perso	La_im_pleme_ntació	Son_tomada_s_en	Se_sintisfech	
1	53	2	.	.	.	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
2	.	.	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	.	4	.	.	3	
3	66	.	3	4	3	3	4	4	3	4	1	1	4	4	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	
4	.	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	.	5	4	4	4	5	
5	.	.	1	1	3	2	3	3	5	1	5	1	3	3	4	1	1	1	3	3	3	1	3	2	1	
6	.	.	.	3	3	4	3	2	3	2	2	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	
7	54	2	1	3	1	3	1	1	3	1	5	4	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	4	3	2	
8	33	1	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	
9	33	1	1	2	1	2	4	1	5	1	5	2	5	4	5	5	1	3	2	3	4	5	5	3	1	
10	55	1	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3		
11	60	2	1	1	2	2	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
12	60	2	3	3	4	3	3	3	3	3	.	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3		
13	29	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	48	2	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	
15	37	1	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	
16	29	1	3	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	2	3	3	5	3	2	2	3	3	3	
17	37	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
18	.	1	1	1	3	3	4	4	4	5	3	3	5	3	2	4	5	2	4	4	3	1	1	2	2	2
19	.	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	
20	.	.	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
21	.	.	4	4	3	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	
22	.	1	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
23	.	.	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
24	.	1	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	.	.	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	
26	.	.	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	

ANEXO 7 – BASE DE DATOS - Usuarios del CONECTAMEF – (Continuación)

	Edad	Sexo	Conectamef	Conectamef	Ud_recibido	La_tención	Es_satisfacción	Se_siente	Ud_satisfacción	Ud_recibido	Para_Ud_recibido	Ud_recibido	Los temas	Para_Ud_recibido	Ud_recibido	Recibido	En_geral	Cuánto	Los_funcionarios	Las_herramientas	El_módulo	Segur_Ud_recibido	La_implementación	Son_tomados	Se_satisfecho
27			2	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
28			4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
29			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	1	4	1	3
30			4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3
31			4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32			4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
33			3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
34			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35			4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	1	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3
36			3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	5	2	4	3	4	3	2	3	2	2
37			4	4	3	2	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	2	4	3	4	2	1	3	3	3
38			3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	1	4	3	4
39			3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3
40			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3
41			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42			4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
43			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44			3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45			4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4
46			4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
47			3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	1	2	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3
48			4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
49			4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	1	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
50			3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	56	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5
52	51	2	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4

ANEXO 8 – BASE DE DATOS - Usuarios del CONECTAMEF – (Continuación)

	Edad	Sexo	Contacto efectivo	Contacto efectivo	Ud_recibido	La_tendencia	Es_sertala	Se_siente	Ud_a_solidaridad	Ud_a_recepcion	Para_Ud_es	Ud_tiene	Los temas	Para_Ud_ha	Ud_siente	Recibe las invitaciones	Engeneral	Cuánto Ud.	Los funcionarios	Las herramientas	El_módulo del Sist	Según Ud. persona	La_implementación	Son_tomados en	Se_sintieron
53	34	2	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5
54	33	2	4	4	4	3	5	4	1	5	5	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5
55	47	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5
56	34	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	4
57	53	2	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5
58	29	1	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5
59	31	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5
60	38	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4
61	24	1	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5
62	47	2	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	2	4
63	52	2	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	3	5	2	4	5	5	5	4	5	3	4
64	42	2	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4
65	28	1	4	4	4	2	5	3	4	4	5	5	3	5	3	3	2	1	5	5	.	2	5	1	4
66	60	2	5	5	5	5	4	5	3	5	.	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
67	41	2	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	.	.	3	3	4
68	47	2	2	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5
69	53	2	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	.	5	4	5	5	2	4
70	33	2	5	5	5	5	.	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	.	4	4	3	5
71	39	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	.	5	4	3	.	3	4	5	4	.	4	4	3	4
72	.	.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	.	.	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
74	.	.	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	.	.	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
76	.	.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	.	.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	.	.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

ANEXO 9 – BASE DE DATOS - Usuarios del CONECTAMEF – (Continuación)

	Edad	Sexo	Conectividad	Conectividad	Ud_recibido	La_tendencia	Es_satisfacción	Se_siente	Ud_satisfacción	Ud_recibido	Para_Ud_recibido	Ud_recibido	Los temas	Para_Ud_recibido	Ud_recibido	Recibido	En_geral	Cuánto está	Los funcionarios	Las herramientas	El_módulo	Según el personal	La_implementación	Son_tomadas	Se_satisfecho	
79	.	.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	.	.	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
81	.	.	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
82																										

ANEXO 10 – BASE DE DATOS - Funcionarios encargados del funcionamiento de la sede de CONECTAMEF

	E	Sex	H	L	Lo	Ge	Ge	L	L	S	C	Ate	Ate	L	C	Tr	As	As	L	L	L	Ca	Ca	L	A	L	Sis	Sis	Uc	La	Se	Aplicati	Aplicati	e	E
	d	o	a	a	s	n	n	s	s	e	u	nci	nci	a	o	n	ste	ste	o	o	a	pa	pa	a	U	a	tem	tem	ons	er	ot	vos	vos	d	d
1	42	1	2	3	5	3,33	3,00	3	2	4	3	3,00	3,00	3	2	1	2,00	2,00	3	3	2	2,67	3,00	2	1	2	1,67	2,00	2	3	2	2,33	2,00	2	3
2	35	1	2	3	5	3,33	3,00	3	4	4	4	3,75	4,00	4	5	2	3,67	3,67	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3,00	3,00	1	1
3	38	1	3	4	5	4,00	4,00	3	4	4	3	3,50	4,00	4	1	1	2,00	2,00	3	3	4	3,33	3,00	3	3	3	3,00	3,00	3	4	2	3,00	3,00	2	2
4	38	1	3	4	5	4,00	4,00	5	3	4	3	3,75	4,00	3	1	1	1,67	1,67	4	5	4	4,33	4,00	3	2	3	2,67	3,00	3	3	2	2,67	3,00	2	2
5	30	1	4	5	5	4,67	5,00	1	5	5	3	3,50	4,00	3	2	1	2,00	2,00	5	2	3	3,33	3,00	1	1	1	1,00	1,00	1	1	5	2,33	2,00	1	1
6	40	2	3	4	4	3,67	4,00	2	4	4	4	3,50	4,00	5	4	1	3,33	3,33	3	4	4	3,67	4,00	3	1	4	2,67	3,00	3	3	5	3,67	4,00	2	3
7	41	2	2	5	5	4,00	4,00	3	4	5	3	3,75	4,00	5	5	1	3,67	3,67	4	5	4	4,33	4,00	5	5	5	5,00	5,00	3	2	4	3,00	3,00	2	3
8	42	2	4	3	5	4,00	4,00	5	5	5	4	4,75	5,00	4	3	1	2,67	2,67	4	3	1	2,67	3,00	3	2	3	2,67	3,00	2	4	3	3,00	3,00	2	3
9	37	1	4	3	4	3,67	4,00	3	4	5	5	4,25	4,00	3	3	2	2,67	2,67	3	3	2	2,67	3,00	3	2	4	3,00	3,00	1	4	3	2,67	3,00	1	1