



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

TESIS

INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SOFTWARE SIGA ML EN

LA EFICIENCIA DEL GASTO INSTITUCIONAL DE LA

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2014

PRESENTADO POR

MARIO FELIX TOLEDO HUACÁN

ASESOR

MGR. OTONIEL SILVA DELGADO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

MOQUEGUA – PERÚ

2018

ÍNDICE DE CONTENIDO

	pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2 Definición del problema.....	2
1.2.1 Problema general.....	2
1.2.2 Problema secundario	2
1.3 Objetivo de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivo específico.....	3
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	4
1.5 Variables	5

1.5.1 Variable independiente.....	5
1.5.2 Variable dependiente.....	5
1.6 Hipótesis de la investigación.....	6
1.6.1 Hipótesis general.....	6
1.6.2 Hipótesis específicas	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2 Bases teóricas	10
2.2.1 Direccion Regional de Salud Tacna.....	10
2.2.2 Sistema integrado de gestion administrativa ML.....	12
2.2.2.1 Antecedentes del SIGA	12
2.2.2.2 Definicion.....	13
2.2.2.3 Importancia del SIGA	13
2.2.2.4 Beneficios del SIGA	14
2.2.2.5 Modulos del SIGA	15
2.2.3 Calidad	19
2.2.3.1 Definicion.....	19
2.2.3.2 Estandar de Calidad.....	20
2.2.3.3 Definicion de calidad: enfoque de produccion.....	20
2.2.3.4 Definicion de calidad: enfoque de valor	21

2.2.3.5 Factores vinculados a calidad.....	21
2.2.3.6 Gestion interna y aseguramiento de la calidad.....	21
2.2.3.7 Calidad en el diseño y en el producto	23
2.2.3.8 Gestion de la calidad en los servicios	23
2.2.3.9 El manual de calidad, los procedimientos y la documentacion opeativa. 29	
2.2.3.10 Calidad del gasto público	29
2.2.4 Gestión pública.....	31
2.2.5 Presupuesto	32
2.2.5.1 Definicion.....	32
2.2.5.2 Presupuesto por programas	32
2.2.5.3 El presupuesto como instrumento de gestion municipal.....	33
2.2.5.4 Principios que debe cumplir el presupuesto público.....	33
2.2.5.5 Normatividad del presupuesto.....	34
2.2.5.6 Fases del proceso presupuestario	34
2.2.5.7 Estructura y categorías del presupuesto	37
2.2.5.8 El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA).....	38
2.2.5.9 Ejecución del presupuesto.....	39
2.2.5.10 Ingresos y gastos	39
2.2.6 Gasto Público	40
2.2.6.1 Definición.....	40
2.2.6.2 Eficiencia del gasto público	40
2.2.6.3 Servicio civil, contraloría y adquisiciones en el Estado.....	41
2.2.6.4 Sistema Nacional del Presupuesto Público	44
2.2.6.5 Programa Presupuestal	44

2.2.6.6 Crédito Presupuestario	44
2.2.6.7 Gastos Públicos	44
2.3 Marco Conceptual	45
2.3.1 Acciones	45
2.3.2 Anualidad de presupuesto	46
2.3.3 Actividad	46
2.3.4 Año fiscal	46
2.3.5 Administración pública	47
2.3.6 Crédito presupuestario	47
2.3.7 Cadena de gasto.....	47
2.3.8 Cadena de ingreso	47
2.3.9 Categoría del gasto.....	47
2.3.10 Calidad del gasto público.....	48
2.3.11 Compromiso.....	48
2.3.12 Devengado.....	48
2.3.13 Fuentes de Financiamiento.....	48
2.3.14 Evaluación presupuestal.....	49
2.3.15 Gestión	49
2.3.16 Girado.....	49
2.3.17 Meta.....	49
2.3.18 Eficiencia.....	49
2.3.19 Modificaciones presupuestarias en el nivel funcional programático	50
2.3.20 Módulo de logística - ML	50
2.3.21 Módulo de patrimonio - MP.....	50

2.3.22 Módulo de logística en WEB	51
2.3.23 Módulo de presupuesto por resultados - PpR	51
2.3.24 Producto	51
2.3.25 Programas estratégicos.....	51

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación	52
3.2 Diseño de investigación	52
3.3 Población y muestra	52
3.3.1 Población.....	52
3.3.2 Muestra.....	53
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	53
3.4.1 Técnica de recolección de datos.....	53
3.4.2 Instrumento de recolección de datos	54
3.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	54

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados	55
4.1.1 Análisis e interpretación de la variable calidad del software SIGA ML.....	55

4.1.2	Análisis e interpretación de la variable eficiencia del gasto institucional ..	57
4.1.3	Análisis e interpretación de la variable calidad de software SIGA ML, dimensión calidad del Submódulo de Programación.....	59
4.1.4	Análisis e interpretación de la variable calidad de software SIGA ML, dimensión calidad del Submódulo de Pedidos.....	60
4.1.5	Análisis e interpretación de la variable calidad de software SIGA ML, dimensión calidad del Submódulo de Procesos de Selección.....	62
4.1.6	Análisis e interpretación de la variable calidad de software SIGA ML, dimensión calidad del Submódulo de Almacén.....	63
4.1.7	Análisis e interpretación de la variable eficiencia del gasto institucional, dimensión ejecución de objetivos y metas presupuestarias	65
4.1.8	Análisis e interpretación de la variable eficiencia del gasto institucional, dimensión actividades y proyectos.....	68
4.2	Correlaciones - pruebas de normalidad.....	69
4.3	Contrastación de hipótesis.....	70
4.3.1	Verificación de la hipótesis general	70
4.3.2	Verificación de la primera hipótesis secundaria	71
4.3.3	Verificación de la segunda hipótesis secundaria.....	73
4.3.4	Verificación de la tercera hipótesis secundaria.....	74
4.3.5	Verificación de la cuarta hipótesis secundaria.....	76

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	78
5.2 Recomendaciones.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXO 1 Cuestionario de calidad del Software SIGA ML en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.....	88
ANEXO 2 Cuestionario de eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	6
Tabla 2. Ejecución del Presupuesto Dirección Regional de Salud Tacna, del 2010 al 2014.....	12
Tabla 3. Población de estudio	53
Tabla 4. Resultado de encuesta sobre calidad del software SIGA ML en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	56
Tabla 5. Resultado de encuesta sobre eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	57
Tabla 6. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Programación en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	59
Tabla 7. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Pedidos en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	60
Tabla 8. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Procesos de Selección en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	62
Tabla 9. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Almacén en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	63
Tabla 10. Resultado de encuesta sobre ejecución de objetivos y metas presupuestarias en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014	65
Tabla 11. Resultado de encuesta sobre ingresos y gastos en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	66
Tabla 12. Resultado de encuesta sobre actividades y proyectos en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	68

Tabla 13. Pruebas de normalidad	69
Tabla 14. Correlación de la percepción de calidad del Software SIGA ML y la eficiencia del gasto institucional.	71
Tabla 15. Correlación de la percepción de calidad del submódulo Programación y la eficiencia del gasto institucional.	72
Tabla 16. Correlación de la percepción de calidad del submódulo de Pedidos y la eficiencia del gasto institucional.	74
Tabla 17. Correlación de la percepción de calidad del submódulo de Procesos de Selección y la eficiencia del gasto institucional.....	75
Tabla 18. Correlación de la percepción de calidad del submódulo de Almacén y la eficiencia del gasto institucional.	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Beneficios del SIGA	15
Figura 2. Resultado de encuesta sobre calidad del software SIGA ML en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	56
Figura 3. Resultado de encuesta sobre eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	58
Figura 4. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Programación en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	59
Figura 5. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Pedidos en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	61
Figura 6. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Procesos de Selección en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	62
Figura 7. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Almacén en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	64
Figura 8. Resultado de encuesta sobre ejecución de objetivos y metas presupuestarias en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014	65
Figura 9. Resultado de encuesta sobre ingresos y gastos en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014	67
Figura 10. Resultado de encuesta sobre actividades y proyectos en la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014.....	68

RESUMEN

El objetivo de este estudio investigado fue determinar si la calidad del software SIGA ML influye en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, en el año 2014. El estudio realizado fue de tipo descriptivo; su diseño fue no experimental, transaccional. La muestra censal de la población fue compuesta por 52 servidores administrativos de las áreas críticas de Dirección Regional de Salud. La encuesta y el cuestionario fueron técnicas y herramientas utilizadas para la recopilación de datos. Se contrastó la siguiente hipótesis: La influencia de la calidad del software del SIGA ML en la eficacia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna en el año 2014 la cual tuvo como resultado ser significativa; esta hipótesis fue acertada ya que concordó con los resultados, debido al coeficiente de Spearman fue de 0,981; esto se debió a que el pvalor era de 0,00 siendo menor que el nivel de significancia.

Palabras clave: Calidad, Software SIGA ML, eficiencia, gasto institucional, programación, presupuesto, abastecimiento.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if the quality of the SIGA ML software influences the efficiency of the institutional expenditure of the Tacna Regional Health Directorate, in 2014. The study was descriptive; its design was non-experimental, transactional. The census sample of the population was composed by 52 administrative servants of the critical areas of the Regional Directorate of Health. The survey and the questionnaire were techniques and tools used for data collection. The following hypothesis was contrasted: The influence of the software quality of SIGA ML on the effectiveness of the institutional expenditure of the Tacna Regional Health Directorate in 2014, which resulted in being significant; this hypothesis was correct since it agreed with the results, due to the Spearman coefficient it was 0.981; this was due to the fact that the pvalor was 0.00 less than the level of significance.

Keywords: Quality, software SIGA ML, efficiency, institutional spending, programming, budgeting, procurement.

INTRODUCCIÓN

Así como las instituciones públicas de la región de Tacna y demás departamentos tienen problemas con respecto al gasto público, podemos decir entonces que la mayoría de las instituciones públicas a nivel nacional perciben este problema.

Una ineficiente ejecución presupuestal en la Dirección Regional de Salud Tacna, conllevó a que actualmente surjan problemas en el gasto público.

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad determinar si la Calidad del Software SIGA ML influye en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014. El diseño es no experimental, transeccional y descriptivo. Cabe resaltar que el SIGA ML es un sistema informático que contribuye al ordenamiento y simplificación de los procesos administrativos en el marco de las normas establecidas por los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos del Estado. Asimismo, se resalta los Beneficios del SIGA ML, como por ejemplo el que permite registrar la Programación del Cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios, desde las Unidades Orgánicas – Centro de Costos. Permite la elaboración real del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC). Permite registrar los Pedidos de Bienes y Servicios provenientes de las Unidades Orgánicas (Centros de Costo) y atenderlos con la Compra o stock de almacén. Genera órdenes de compra y de servicio de los requerimientos Programados (PAAC) y No Programados de los Centros de Costos. Permite el registro, administración, control, cautela y supervisión de los Bienes

Patrimoniales hasta la generación de la información para su envío a la Superintendencia Nacional de Bienes Patrimoniales.

Permite efectuar el registro, administración, control y supervisión de los Bienes Corrientes. Permite registrar los diferentes Pedidos de Viáticos, así como la generación de las Planillas de Viáticos, Órdenes de Pasaje y Cambios por Colocación, etc.

Cabe referir que se puntualiza sobre los módulos del SIGA ML, como el Módulo de Logística – SIGA ML, que involucra el Sub Módulo Programación SIGA ML, Sub Módulo de Pedidos SIGA ML, Sub Módulo de Procesos de Selección SIGA ML, y Sub Módulo de Almacén SIGA ML.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las entidades públicas del Estado Peruano tienen como labor principal la prestación de servicios para la sociedad a un bajo costo, esto se debe a la asignación de recursos que el Tesoro Público ha estado brindando.

Estos recursos son recaudados por las entidades creadas para este fin como la SUNAT y otras provenientes de las donaciones internacionales.

El SIGA ML se ha convertido en una aspiración primordial para poder desarrollar los Sistemas de Administración Pública en cambio, es una de las más importantes oficinas de los Sistemas de la Administración Pública por ser un modelo difícil de alcanzar. Se ha realizado la IV encuesta Nacional de Recursos Informáticos en la Administración Pública (ENRIAP), en la que se arrojaron resultados que señalaban que aproximadamente un 86% de las instituciones públicas, principalmente los gobiernos locales, no cuentan con el SIGA, estos han

llevado un proceso administrativo de forma manual, así como también algunos han construido aplicaciones independientes sobre todo en los gobiernos locales.

La mayoría de las Instituciones Públicas a nivel nacional tienen problemas con respecto al gasto público y por ende las instituciones públicas de la región de Tacna.

Actualmente se observa problemas en el gasto público en la Dirección Regional de Salud Tacna, en la que se percibe una ineficiente ejecución presupuestal.

1.2 Definición del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia de la calidad del software SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014?

1.2.2 Problema secundario

- a) ¿Cuál es la influencia de la calidad del Submódulo de Programación SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014?
- b) ¿Cuál es la influencia de la calidad del Submódulo de Pedidos SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014?

- c) ¿Cuál es la influencia de la calidad del Submódulo de Procesos de Selección SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014?
- d) ¿Cuál es la influencia de la calidad del Submódulo de Almacén SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la Influencia de la calidad del Software SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.

1.3.2 Objetivo específico

- a) Determinar la influencia de la calidad del Submódulo de Programación SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.
- b) Determinar la influencia de la calidad del Submódulo de Pedidos SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.
- c) Determinar la influencia de la calidad del Submódulo de Procesos de Selección SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.
- d) Determinar la influencia de la calidad del Submódulo de Almacén SIGA ML

en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

En el marco del proceso de renovación del Estado peruano, las instituciones se encuentran identificadas con la novedad de los procesos administrativos, como parte de sus objetivos. Actualmente en el Perú el uso de la Tecnología de Información ha tenido un crecimiento muy importante en todos los sectores económicos, y en especial el Estado en los últimos once años viene tratando de optimizar sus procesos burocráticos apoyándose en el desarrollo de Sistemas Informáticos o herramientas informáticas, ha iniciado un proceso de optimización en todo el aparato estatal llevando los Sistemas Administrativos del Estado al uso de estas herramientas a fin de obtener resultados ágiles en cada uno de las líneas de sus procesos.

Es por ello que se viene implementando al Sector Público con el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA-ML) desarrollado por el Ministerio de Economía y Finanzas desde el año 2004 aproximadamente, este sistema está diseñado para contribuir al ordenamiento y simplificación de los procesos de la gestión administrativa en el marco de las normas establecidas por los Órganos Rectores de los Sistemas Administrativos.

Es muy importante mencionar las tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC), ya que son un conjunto de herramientas, equipos,

programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes y la Agenda Digital 2.0, tiene como objetivo general permitir que la sociedad peruana acceda a los beneficios que brinda el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicaciones, especialmente de internet y sus servicios.

Tomando en consideración el concepto antes visto, en la presente investigación ayudara a mejorar el nivel de gasto presupuestal y que ello este acorde con el Plan Operativo Institucional y de esta manera dar cumplimiento a los objetivos generales y específico de la institución de una manera eficiente.

1.5 Variables

1.5.1 Variable independiente

Calidad del Software SIGA ML.

1.5.2 Variable dependiente

Eficiencia del gasto institucional.

Tabla 1.

Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de variable según su función	Nivel de medición	Indicadores
Calidad del Software SIGA ML	Independiente	Ordinal	Calidad del Submódulo de programación SIGA ML Calidad del Submódulo de Pedidos SIGA ML Calidad del Submódulo de Procesos de Selección SIGA ML Calidad del Submódulo de Almacén SIGA ML
Eficiencia del gasto institucional	Dependiente	Ordinal	Eficiencia del gasto orientado a la ejecución de objetivos y metas presupuestarias Eficiencia del gasto orientado a actividades

Fuente: Elaboración propia

1.6 Hipótesis de la investigación

1.6.1 Hipótesis general

La Influencia de la calidad del software SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a) La influencia de la calidad del sub módulo de programación SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.
- b) La influencia de la calidad del sub módulo de pedidos SIGA ML en la

eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

c) La influencia de la calidad del sub módulo de Procesos de Selección SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

d) La influencia de la calidad del sub módulo de Almacén SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Pérez (2000, noviembre) desarrolló en su trabajo denominado: “Las nuevas técnicas de gestión y su aplicación en la Administración Pública Municipal” y teniendo en cuenta el I Encuentro Iberoamericano de Contabilidad de Gestión realizado en Valencia, da a conocer la determinación del coste de prestación de los distintos servicios públicos, así como, de los resultados obtenidos por la gestión de los mismos.

Mamani (2013) desarrolló el trabajo de investigación denominado “La ejecución presupuestal y la eficiencia del gasto público, en las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, periodo: 2008-2010” de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, quien llega a la siguiente conclusión: en las municipalidades distritales de Tacna durante los años 2008-2010 hay baja incidencia en la eficiencia del gasto público, esto se debe a una inadecuada ejecución presupuestal anual (PIA – PIM), no hay control permanente en el pago

calendario y en el control de la ejecución presupuestal tiene baja incidencia porque no se realiza un seguimiento objetivo de los créditos presupuestarios para las actividades comprometidas anualmente. Del mismo modo se presentan dificultades en la labor administrativa cuando hay cambio de funcionarios y falta de capacitación al personal que labora.

Teniendo inicialmente una buena implementación con un sistema presupuestal por resultados se puede lograr realizar una valerosa gestión pública.

Arce (2012) en su estudio de investigación “El proceso de ejecución presupuestaria y su Influencia en el desempeño institucional de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna, periodo: 2009-2010” indica que hay una influencia baja en la labor que realizan las entidades de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna.

El proceso de ejecución presupuestaria que se realiza tiene una Influencia poco favorable en el desempeño institucional en las Municipalidades Distrital es de la Provincia de Tacna Procedimientos de Ejecución presupuestal.

El resultado obtenido en los procedimientos de ejecución presupuestal ha sido de poca influencia favorable en la labor de las municipalidades debido a que los montos que ingresan han sido limitados por los mecanismos legales que están presentes para su periodo de evaluación. Asimismo se observa que no se respeta con las fechas programadas para el financiamiento y para los gastos.

Medina y Mezarina (2013) en su estudio desarrollado sobre “Compras electrónicas: El convenio marco de útiles de escritorio como herramienta para el funcionario público en el periodo 2010-2012”. Pontificia Universidad Católica del Perú expresó que para mejorar las compras de las instituciones públicas se tiene que optimizar una mejor estrategia que no perjudique ni a la institución ni a los promotores. Por lo tanto, ambos deben tomar mejores opciones de proveer un servicio adecuado eficiente y de calidad para obtener y brindar un mejor servicio a los usuarios y a un costo económico.

Con una estrategia logística en un organismo institucional se pretende ser competitivo en un tiempo corto, con costos económicos y valorar la atención que se le da al usuario; es así que en forma encadenada se grafica el servicio y el prestigio de la atención al usuario quien va ir obteniendo mejoras y a quien se le va a brindar la información adecuada, en un tiempo permisible y cumpliendo con los plazos señalados sin hacerlo regresar insulsamente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Dirección Regional de Salud Tacna

La organización básica del Ministerio de Salud y según el Decreto Supremo N° 022-87-SA con fecha 10 de mayo de 1987, aprueba las Unidades Departamentales de Salud, teniendo como órganos dependientes la Administración departamental, Establecimientos de salud, Puestos de salud I y II, y Centros de salud I y II, Hospital de apoyo así como otros establecimientos de salud.

En cumplimiento con las leyes que le atribuye a la dirección Regional de Salud y con Resolución Directoral N° 0210-2005-OEA-DRS.T/GOB.REG. Tacna con fecha 9 de mayo del 2005, se institucionaliza el día 10 de mayo de 1987 fecha de creación de la Dirección Regional de Salud Tacna.

a. Función básica

Esta dirección tiene como función de coordinar actividades técnico administrativo con las áreas competentes y responsables en su espacio asignado y programado (MINSA, s.f.). Su cargo es conseguir que las políticas, objetivos, visión, misión y las disposiciones nacionales en salud se cumplan.

b. Relaciones internas

Esta área se encuentra bajo el mando del MINSA y de la responsabilidad de la Gerencia de Desarrollo Social, Gobierno Regional de Tacna.

c. Relaciones externas

El MINSA se relaciona con organismos públicos y privados de su entorno y con los sistemas a nivel nacional, regional y macroregional.

d. Manifestación de la misión y visión de la institución

Misión: Somos una región que promueve y garantiza la salud integral de la población, enfatizando la promoción de la salud y participación comunitaria.

Visión: Ser la primera región saludable del país con servicios integrales de calidad y participación activa de la población en el cuidado de la salud.

e. Histórico de la ejecución presupuestal

En la siguiente tabla se muestra la distribución de la ejecución del presupuesto de la Dirección Regional de Salud Tacna desde el 2010 hasta el 2014.

Tabla 2.

Ejecución del Presupuesto Dirección Regional de Salud Tacna, del 2010 al 2014

Fuente de financiamiento	PIA	PIM	Compromiso	Devengado	Girado	Avance %
<i>Presupuesto 2010</i>						
Recursos ordinario	30 694 517	33 478 978	33 408 691	33 397 053	33 363 771	99,66
Recursos directamente recaudados	3 542 400	3 854 727	2 478 826	2 473 375	2 473 375	64,16
Donaciones y transferencias	-	2 017 372	1 801 943	1 801 943	1 801 943	89,32
<i>Presupuesto 2011</i>						
Recursos ordinario	36 363 314	40 374 863	40 319 435	40 306 524	40 298 512	99,81
Recursos directamente recaudados	3 187 046	4 517 968	3 326 217	3 326 139	3 326 139	73,62
Donaciones y transferencias	-	946 910	844 417	844 366	844 165	89,15
<i>Presupuesto 2012</i>						
Recurso ordinario	37 550 493	51 324 940	47 836 990	47 798 891	47 793 925	93,12
Recursos directamente recaudados	3 200 000	5 094 268	3 213 370	3 123 708	3 123 708	61,32
Donaciones y transferencias	-	2 176 175	2 137 304	2 114 441	2 114 441	97,16
<i>Presupuesto 2013</i>						
Recurso ordinario	45 407 414	66 953 625	66 413 749	66 382 237	66 341 616	99,09
Recursos directamente recaudados	3 845 350	4 889 003	3 114 102	3 113 446	3 113 430	63,68
Donaciones y transferencias	-	3 462 806	3 137 469	3 137 469	3 136 569	90,58
<i>Presupuesto 2014</i>						
Recurso ordinario	49 608 926	66 334 757	66 024 885	66 013 132	65 860 084	99,28
Recursos directamente recaudados	3 845 350	4 758 687	2 874 692	2 873 530	2 873 530	60,38
Donaciones y transferencias	-	5 098 395	4 920 429	4 920 429	4 920 429	96,51

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

2.2.2 Sistema integrado de gestión administrativa ML**2.2.2.1 Antecedentes del SIGA**

En cuanto al proceso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) fue promovido por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública (DNCP-MEF)

estando como responsable del proyecto un grupo de trabajo conformado por los trabajadores de la oficina General de Tecnologías de la información (OGTI-MEF).

2.2.2.2. Definición

Según Alvarado (2010) expresa que el SIGA es un programa de sistema de información que facilita ordenar y simplificar los asuntos administrativos teniendo en cuenta las normas de procedimiento determinados por los organismos rectores del sistema administrativo del Estado. Las características que tiene son las siguientes:

- Está desarrollado con el lenguaje de programación Power Buil, preparado para utilizar base de datos OracleoSQLServer, también cuenta con un módulo preparado para ambiente WEB desarrollados en Java.
- Contiene un catálogo de bienes, servicios y obras.
- Cuenta con una estructura por medio de submódulos con la finalidad de hacerlo por medio de etapas.

2.2.2.3. Importancia del SIGA

De acuerdo a Argandoña (2011) la importancia del SIGA, radica en lo siguiente:

- Accede a la eficiencia en gestionar los procesos administrativos (abastecimiento, Control patrimonial, entre otros).
- Accede a mejorar el concepto de roles, ordenamiento y a la calidad.

2.2.2.4. Beneficios del SIGA

A continuación, Ayala (2010) presenta una lista donde indica los beneficios del SIGA estriba en:

- El registro del cuadro de necesidades se puede realizar desde las unidades orgánicas directamente al centro de costos.
- Contribuye a la realización del Plan Anual de adquisición y convenio (PAAC) que se ejecute de manera real. Permite registrar los pedidos de bienes y servicios de los centros de costo que son solicitados por otras unidades, para que sean atendidos con la mercadería de almacén.
- Se encarga de generar las órdenes de compra y los de servicio para lo que se va a requerir y estén programados y no programados en los centros de costos.
- Permite todo el proceso de patrimonio hasta su registro en la Superintendencia Nacional de bienes Patrimoniales.
- Permite la administración de los recursos corrientes.
- Accede a registra los diferentes pedidos de viáticos, así como la elaboración de las plantillas de viáticos, órdenes de pasajes y cambios por colocación.
- Permite la administración de la caja general, llevando un mejor control de las cajas de la entidad.
- Permite generar el Plan Operativo Institucional, con el registro de los objetivos estratégicos, acciones estratégicas, indicadores, actividades, metas, tareas y su relación con los centros de costos.

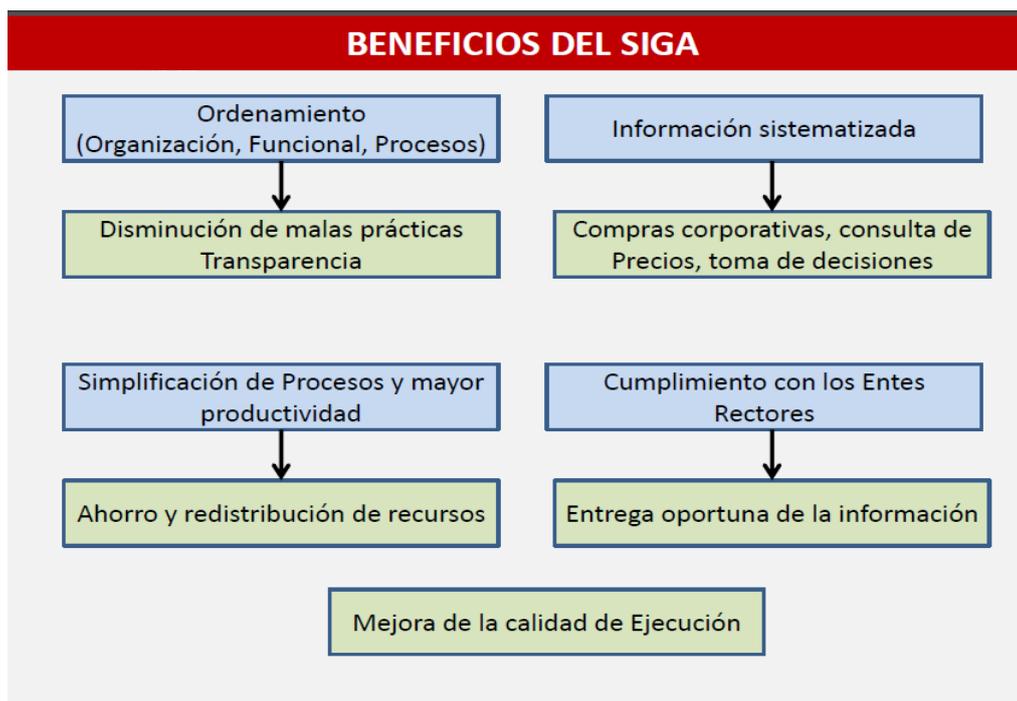


Figura 1. Beneficios del SIGA

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

2.2.2.5. Módulos del SIGA

Según el MEF (s.f.) que se debe trabajar con los siguientes módulos del SIGA que son:

- Módulos de administrador, Módulos de logística – SIGA ML, Módulos WEB – SIGA WEB, Módulos patrimonial-SIGA MP, Módulos de presupuesto por resultados –SIGA PpR, de bienes corrientes, de tesorería, de configuración, utilitarios y del plan operativo institucional.

a) Módulo administrador

Para este módulo el MEF (2013a) accede para que la Unidad Ejecutora administre el perfil de todos sus clientes que hacen uso de SIGA, empieza con las claves de los procesos y actualiza las nuevas versiones. Este módulo

presenta los siguientes planteamientos: Perfil del usuario, empezar la clave de procesos, cambiar el password, actualizar la versión, resultado Scripts.

b) Módulo de logística-SIGA ML

El MEF (2013b) señala que se debe efectuar el programa de bienes, servicios y viático con la finalidad de cumplir las metas durante el año. También permite realizar la ejecución de adquirir los bienes y servicios, así mismo, el control presupuestal de ellos mismos. Los siguiente submódulos son: de tablas, de programación, de pedidos, de procesos de selección, de adquisición, de almacén y de gestión presupuestal.

c) Módulo WEB-SIGA WEB

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2013c), el módulo Web-SIGA WEB, permite realizar una programación de bienes y servicios, y hacer sus propias peticiones de compras, entradas y salidas de almacén, solicitud de viáticos entre otros desde cualquier punto conectado de internet.

d) Módulo de patrimonio – SIGA MP

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2013d), este módulo está comprometido a efectuar un registro de movimientos de los Bienes Patrimoniales, su respectivo control, hasta el envío de información a la Superintendencia Nacional de Bienes Patrimoniales. Los submódulos que lo conforman son los siguientes: Submódulo de tablas, de mantenimiento, de seguimiento y control, de consultas y reportes, de procesos y los utilitarios.

e) Módulo de presupuesto por resultados –SIGA PpR

Según el MEF (2013e), este módulo permite trabajar por puntos de atención de sus requerimientos y se encarga de elaborar cuadros de necesidad en el módulo de logística. Están incluidos los siguientes: Submódulo de tablas, de listado, de insumos, de programación y de reportes.

f) Módulo de bienes corrientes –SIGA MBC

Para el Ministerio de Economía y Finanzas (2013f), este módulo permite realizar las anotaciones de los movimientos de los Bienes Corrientes y su control hasta el cierre presupuestal. Entre los módulos que tenemos son los siguientes: de tablas, de movimientos, de consultas/ reportes y de procesos.

g) Módulo de tesorería –SIGA MT

Para el MEF (2013g) en este módulo accede a efectuar los registros de diferentes pedidos de viáticos, así como la generación de plantillas de viáticos, órdenes de pasaje, cambios por colocación y rendición de viáticos al interior y exterior del país. También permite monitorear la caja general y caja chica, se ejecuta las declaraciones de compras registradas y de los comprobantes de pago que se da a conocer a la SUNAT. Los submódulos que tenemos son los siguientes: de tablas, de viáticos, de caja general, de caja chica, de valores, de declaraciones, de gestión presupuestal.

h) Módulo de configuración

En este módulo permite registrar información a las tablas maestras de SIGA

(Ministerio de Economía y Finanzas (2013h), por ejemplo: catálogo, proveedores, personal, etc., también permite configurar los parámetros por año y los parámetros de programación. Los submódulos pertenecientes a este grupo son: submódulos de maestros y de procesos.

i) Módulo utilitarios

En este módulo se ejecutan scripts personalizados que envía el área de soporte o implantación del SIGA (Ministerio de Economía y Finanzas (2013i), el cual está a solicitud de una unidad ejecutora.

- Menú archivo
- Menú utilitario.

j) Módulo de Plan Operativo Institucional

Este módulo permite realizar el registro de información para la generación del Plan Operativo Institucional:

- Objetivos estratégicos
- Acciones estratégicas
- Indicadores
- Actividades
- Metas
- Tareas y su relación con los centros de costo.

2.2.3 Calidad

2.2.3.1 Definición

Calidad es una palabra con muchos significados en diferentes aspectos. Según Devlin y Dong (1994), “la calidad de un servicio o producto es el resultado de un trabajo con esfuerzo, empeño y disciplina para poder lograr la satisfacción del cliente o consumidor. Podemos ver como resultado de la satisfacción o insatisfacción del cliente, cuando se vuelve el consumidor se vuelve asiduo a la empresa.

El concepto manejado por Serna (2006, p. 37) indica que la calidad del servicio está ligada a interacciones con el cliente, que aseguran una relación fiel del consumidor hacia la empresa y esto va permitir el cumplimiento y logro de sus objetivos. Según Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991), la calidad de un servicio puede ser interpretado comparando las expectativas del servicio versus las percepciones del servicio recibido. Por otro lado, Quijano (2004) indica que la calidad respecto al servicio puede ser medido mediante la cantidad de compromisos ofrecidos, según el tiempo esperado por el cliente y la calidad de las condiciones pactadas.

En ocasiones, la calidad la podemos determinar según la respuesta del cliente frente a determinadas situaciones. Como cuando busca un producto de su preferencia y no lo encuentra, entonces decide en elegir otro, pero también podría elegir seguir buscando el producto de su marca preferida; tal vez invirtiendo incluso más dinero por conseguirlo, obviamente según su nivel de poder adquisitivo.

Respecto a un servicio, la calidad se determinará por su atención y las mínimas incomodidades que este pueda darle (Deming, 1989).

2.2.3.2 Estándar de Calidad

A nivel internacional existen normas o estándares establecidos por parte de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Denominadas ISO 9000, en ella se evalúa los Sistemas de Gestión de Calidad Organizacional, en aspectos relacionados con los objetivos esperados y las necesidades de sus clientes.

Desde su primera versión a la actualidad ha venido evolucionando, pudiendo ser aplicado a las empresas privadas y públicas, evaluando detalladamente para ser certificada en su proceso de calidad.

2.2.3.3 Definición de calidad: enfoque de producción

En este aspecto, la calidad se encuentra relacionada con la cantidad de especificaciones del diseño que cumple. A más especificaciones cumplidas, mayor será su calidad; asimismo, está relacionado con las expectativas que el consumidor tiene sobre el producto, mientras mayores expectativas cumplen, mayor será su calidad. Estas expectativas y especificaciones son inspeccionadas por reglas de control, para que tengan los requerimientos solicitados por las organizaciones certificadas de algún producto (ISO: 2015, s/f).

2.2.3.4 Definición de calidad: enfoque de valor

Bajo este enfoque la cantidad implica proporcionar valor al cliente, que significa que el producto o servicio cuente con condiciones superiores a las esperadas por el cliente, e incluso precios más accesibles. Asimismo, con una mira maximalista, la calidad busca que un producto cause el menor daño a la sociedad humana, y a su vez mantener la fidelidad del consumidor.

Enfocándonos en una visión más cercana a la actualidad, definimos a la calidad como lo que implica brindar al consumidor lo que nunca pensó que quería pero cuando lo tenga, se percate que era lo que necesitaba (Heredia, 25 de setiembre).

2.2.3.5 Factores vinculados a calidad

Existen tres factores fuertemente vinculados a la calidad de un bien o servicio que son conocidas como dimensiones básicas de calidad:

- Dimensión técnica: determinado por las características tecnológicas y científicas del producto o servicio.
- Dimensión humana: determinado por la interacción humana entre clientes y empresas.
- Dimensión económica: determinado por la minimización de los costos de producción y venta, que beneficia a la empresa y al cliente.

2.2.3.6 Gestión interna y aseguramiento de la calidad

Según Guerrero y Rojas (2007) en un concepto amplio definen el aseguramiento de la calidad, al conjunto de circunstancias que permiten que un producto o servicio,

cuenta con características de calidad y a su vez cubra los requerimientos y necesidades determinantes por los usuarios o clientes.

De manera más concreta el aseguramiento de la calidad está referido al planteamiento, organización, dirección, y control de manejo de su sistema de producción, buscando generar productos que cuente con la calidad que espera el cliente.

En relación a los productos, las industrias aplicaron y mejoraron procedimientos para asegurar su calidad, mientras que en relación a los servicios estos recién han sido considerados hace una década.

Las organización que brinda servicios, han asumido por costumbre que la calidad de un servicio puede ser medido por la baja frecuencia de las quejas referidas al servicio. Recién en los últimos años han tomado conciencia que la calidad de un servicio es un arma muy competitiva para el mejoramiento de su productividad.

Existen muchas razones para poner como prioridad la calidad de los bienes a ofrecer, por ejemplo, el mejoramiento externo para mejorar internamente, marketing, asuntos legales, control de proveedores y su desarrollo, y como la vía hacia una excelente gestión.

2.2.3.7 Calidad en el diseño y en el producto

Antes de poder lanzar un producto o servicio mejorado al mercado, se tiene que tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Investigar las necesidades de los futuros usuarios al que se ofrece el servicio o producto.
- Proceder a crear un producto que pueda solucionar las necesidades de los clientes.
- El producto final tiene que tener las mismas características del diseño.
- Proceso de producción o desarrollo del servicio en corto tiempo y bajo costo.

2.2.3.8 Gestión de la calidad en los servicios

Según Sánchez-Lafuente (2014), para una certera calidad en el servicio se debe, en primera instancia, determinar claramente el sector de mercado donde se encuentran sus clientes, cuáles son sus preferencias y lo que la empresa pueda brindarles.

La institución certificadora de calidad total (LAQI), en Latinoamérica, tiene propósitos interesantes relacionados con el progreso del acabado completo, lleva hacia al frente cuantiosos proyectos de sustento para la formación de la condición absoluta en las entidades, así como también la elaboración de planes de responsabilidad social y presentación del Medio Ambiente en los países donde LAQI se mantiene presente.

El mismo sentido de Sánchez-Lafuente, Horovitz (1990) dan a entender que la calidad del servicio viene relacionada directamente al requerimiento de los

clientes. Las empresas tienden a complacer excesivamente a los clientes lo que demanda el trabajo de la mayoría de los empleados.

a) Requerimientos básicos del cliente

Según Colunga (1995) estos requerimientos necesarios para los clientes son:

- Ser entendido
- recibir un buen trato
- Ser apreciado
- Ser atendido
- Sentir seguridad
- Hacer sentir su presencia
- Sentirse complementado.
- Ser valorado
- Sentirse contento
- Integrarse al medio.

b) La importancia de la calidad

Según Bou (1997), el interés que se ponga en la calidad de servicio es por las siguientes razones:

- Incremento de la industria del servicio
- Incremento de la competencia
- Mayor interés de los clientes
- Un servicio de calidad dirigido al cliente, satisfaciendo sus necesidades.

c) La atención al cliente

Una debida calidad de atención al consumidor es la siguiente:

- Reconocer a nuestros clientes
- Agrupar según sus necesidades
- Conocer e identificar sus necesidades, como también dónde y cómo son sus gustos de cada producto y ofrecer algo más para que la venta de la empresa sea mejor y sustanciosa.

d) La calidad de los datos como factor crítico de éxito de los sistema de información

Según Roldos (2012, 14 de enero) vemos que la falta de datos y la necesidad de la calidad de datos, es uno de los primordiales problemas que aquejan a las empresas y los medios informáticos, dicha responsabilidad cae sobre los sistemas de información, esto produce graves y constantes problemas en cualquier organización a nivel mundial.

Por cuanto es de suma importancia controlar la autenticidad y veracidad desde el comienzo de los datos electrónicos, contribuyendo también a una labor de investigación para conocer cuánto el escritor domina y sabe sobre el tema. De la misma forma se debe tener en cuenta si está capacitado y tiene dominio del tema al momento de hacerle las preguntas.

Finalmente, sería muy útil generar una agencia que regule las contribuciones sin dañar la libertad de expresión, esto contribuiría de mucho beneficio para los organismos, solamente que cada persona para ser

diferenciadas frente a cualquier reclamo, debe tener un etiquetado electrónico propio de la empresa y así no ser criticadas en general.

Según Horovitz (1990), la total calidad es el tema campo más avanzado en los últimos años ya que ha sufrido cambios en la calidad en transcurso del tiempo. Donde en un primer momento cuando se trata de control de calidad, se veía en la calidad de gestión y la producción mediante estrategias y métodos. En segundo momento para el mejoramiento del calidad de producto entregado al beneficiario, se toma como iniciativa el aseguramiento de calidad, En tanto se concluye que de un todo con respecto a la calidad total, que viene hacer un sistema de gestión de mejora continua que incluye los factores antes mencionados. Las normas principales del sistema de gestión son:

- Plena continuidad y aceptación de los usuarios internos y externos.
- Poner en desarrollo una mejora continua en las actividades y procesos dentro de una empresa.
- Compromiso absoluto de los líderes encargados de los departamentos de dirección al mando de un líder activo y responsabilidad de la Dirección.
- Involucrar al distribuidor de la empresa en el control de Calidad Total a través de la participación.
- Identificar cada procedimiento en la organización incluyendo las barreras departamentales.
- Considerar la intuición como herramienta para una buena toma de decisiones respecto a la gestión realizada con objetivos y datos de la empresa con conocimiento de la información.

Filosóficamente, la calidad total brinda un concepto de mejoramiento continuo en la organización con el compromiso de todos sus colaboradores, con una misma mira que es mantener al cliente satisfecho tanto interna como externamente en la empresa. Podemos definirla de la siguiente manera: gestión (compromiso físico); calidad (las necesidades de los clientes se hacen propia a la empresa) y total (todos están involucrados, cliente y proveedor).

e) Sistema de aseguramiento de la calidad: ISO 9000

Devlin y Dong (1994), la calidad nace con la evolución del control, que a veces no daba buenos resultados por ser limitada y también era poco eficaz. De tal manera se creó un sistema de Calidad que ayude a prevenir una adecuada forma de vida y a superar problemas de calidad, para prevenir errores que se presentaran. Un adecuado sistema de calidad da buenos resultados para la empresa, crea un ambiente óptimo y garantiza la estabilidad previniendo pérdidas, también satisface al cliente brindando seguridad y satisfacción al momento de acudir por un servicio o producto.

La ISO según su norma señala los siguientes conceptos que son:

- **Aseguramiento de la calidad**

Se define como un sistema de calidad que se componga con actividades planificadas y sistematizadas y asimismo brinde seguridad en la producción y servicio cumpliendo con los requisitos de calidad.

- **Sistema de calidad**

Es un conjunto constituido por responsabilidades, acciones, recursos y operaciones que cumple la organización de una empresa, la cual está constituida para realizar una gestión de calidad.

- **Las normas ISO 9000**

Se da este sistema con el fin de controlar y normalizar los sistemas de Calidad dentro de la empresa teniendo como referencias en algunos sectores nucleares, militares, entre otros. En 1987 se publicó por primera vez las Normas de ISO 9000, siendo “un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por ellos. Asimismo, esta norma se afianza a nivel internacional en lo que se refiere a gestión y control de calidad.

Aquí se presentan reglas básicas para el desarrollo del Sistema de Calidad, con un criterio independiente a lo que ofrezca o produzca la empresa. Dichas normas son aceptadas a nivel mundial, utilizando una lengua cotidiana, como algo estandarizado que garantiza la calidad para todas las empresas.

Últimamente, el concepto de Aseguramiento de la Calidad se ha hecho muy notoria pero no basta las mejoras, sino hay que tener un control básico de los procesos. La definición de calidad es algo constante que actualmente se llama Gestión de la Calidad Total. A través de la Norma ISO 9000 es que se rigen todos los nuevos Sistemas de Gestión de Calidad (Boun, 1997).

2.2.3.9 El manual de calidad, los procedimientos y la documentación

operativa

El sistema de calidad se compone de la siguiente manera: “Manual de aseguramiento de la calidad, que es un conjunto de estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de una organización para llevar la gestión de calidad (Manual de calidad); por otro lado, el concepto que certifica la calidad del producto final (Manual de procedimientos)”. En cuanto al primer manual hace referencia a lo siguiente: ¿Quién? y ¿Qué?; y el segundo manual se refiere al ¿Cómo? y ¿Cuándo? Dentro de todo ese conjunto también existe un tercer pilar que es el Documento Operativo, que se encarga de manifestar la actividad diaria de la empresa (Horovitz, 1990).

2.2.3.10 Calidad del gasto público

Para el gasto público también tiene que tener un sistema de calidad para poder complacer los requerimientos de la sociedad, por lo tanto, el MEF (2009) indica que los gastos públicos tienen que efectuar cambios para el bienestar de la ciudadanía.

En base a la calidad del gasto público se toma en cuenta, la atención que se dé al ciudadano y no se considera a la institución, la manera y en qué forma puede ser beneficiada la población.

El congreso de la República del Perú (2005) citado por prieto (2012) nos informa sobre una nueva distribución del gasto, teniendo en cuenta la mejora de la

calidad de los productores y la economía que brindan tanto en el transporte y la energía, considerando una mejora de calidad de inversión, con un bienestar en la población, luchando contra la pobreza y el desempleo, asimismo se convierte en un instrumento eficaz para el desarrollo de la sociedad. (p. 65)

Interviniendo en la disminución de gastos en el sector público, por ejemplo, en la publicidad estatal: viajes al extranjero, oficinas fuera del país que no tenga justificación, asimismo se proyecta aumentar previniendo el gasto de la inversión social.

Salhuana (2005) expresa que la expectativa lógica que se pretende aplicar del presupuesto por resultados, acceda a mejorar la calidad del gasto positivamente y asimismo tenga un impacto positivo en el entorno de vida que llevan las personas, sobre todo, para aquellos que más lo necesitan y no se vean afectadas. (p. 8)

Tratándose de la calidad del gasto público se enfocará en el debido proceso presupuestario para obtener los resultados que generen en el ciudadano valor y respondan de una manera que ellos requieran.

La importancia o el valor que dan las entidades públicas al presupuesto que les asigna, deben dar resultados en beneficio de la ciudadanía; la calidad del gasto público solamente le importa que los ciudadanos se sientan satisfechos y recordados por parte del Estado, de manera que tengan una mejor calidad de vida, como lo afirma USAID/PERÚ (2010).

2.2.4 Gestión pública

Según Argandoña (2010) expone que la gestión pública consigue algo evidente, palpable, visual para la sociedad, que no solamente se enfoca en cosas transitorias sino más bien en darle mayor importancia a la calidad de vida en la que vive la población, que cree efectos duraderos en ellos, trayendo como resultados beneficiosos.

Se firmó un acuerdo nacional, entre los líderes de los partidos políticos que existían en el año 2012, donde se comprometían a edificar un Estado eficaz, capaz, renovado con valores éticos y morales, creando organismos de transparencia, rendimiento de cuentas para que el conocimiento de gestión del Estado mejore en su capacidad. En el año 2014, el MEF busca la forma posible de transformar el sistema presupuestal teniendo en cuenta el modelo de PpR. Además considera un nexo entre la gestión pública y resultados, el MEF encontró una utilidad entre este último modelo y el anterior para medir y supervisar los resultados que se obtengan de la ejecución del presupuesto.

2.2.5 Presupuesto

2.2.5.1 Definición

En el año 2010, Argandoña señala que el presupuesto público es una herramienta para la sistematización económica, social y financiera que permite que el Estado

peruano pueda cumplir con los requerimientos y ofrecimientos de sus funciones y compromisos. Es donde se asignan los presupuestos para cada región, siendo equitativos en ello y así lograr cumplir con sus objetivos.

2.2.5.2 Presupuesto por programas

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2013a) los fondos de los programas, es un sistema que permite que obtenga mayor atención en los gastos que un gobierno realiza. Es un conjunto de procedimientos que de forma ordenada, se muestra las actividades y proyectos dando como objetivo sus costos de ejecución.

El presupuesto es un recurso que se asigna a cada región para sus proyectos y obras que permite el desarrollo de una región, se materializa por etapas: formulación, discusión y sanción, ejecución, control y evaluación (Argandoña, 2010). De acuerdo a este planteamiento, para cumplir con los presupuestos se debe tener en cuenta los siguientes requerimientos:

- a) un presupuesto tiene que ser atractivo o desagradable.
- b) Sus recursos establecidos deben de ser precisas y claramente definidas.
- c) La asignación de recursos que desean obtener para sus objetivos, exige también recursos para terminar proyectos intermedios.
- d) El presupuesto debe tener una distribución de cada proyecto, y a la vez una relación de todos los mismos.

2.2.5.3 El presupuesto como instrumento de gestión municipal

En el 2013 el MEF señaló que el presupuesto público ayudará a cada gestión municipal, siempre y cuando se utilice correcta y debidamente, será un herramienta eficaz para el desarrollo de cada región, es una herramienta que plantea proyectar un caso financiero y aventaja los planes para el desarrollo de la población.

Sin embargo se puede decir que es un instrumento sumamente importante porque une en base a actividades que apoyan a cumplir con los objetivos planteados en el Plan Institucional y en el Plan de Desarrollo Concertado Local.

2.2.5.4 Principios que debe cumplir el presupuesto público

Álvarez (2013) expresa que algunas de las características del presupuesto expuestas líneas más arriba, fueron recogidas según la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. Revisaremos los puntos de mayor relevancia:

- a) Equilibrio presupuestario: garantizar la simetría de los ingresos y entre otros que desee generar, Los proyectos no pueden ser incluidos sin autorización de financiamiento.
- b) Especialidad cuantitativa: Todo gasto que se realice, debe de ser especificado para su mayor seguimiento.
- c) Especialidad cualitativa: cada recurso público que se asigne, debe ser usado para el fin que se ha destinado.
- d) Universalidad y unidad: en cuanto a todos los ingresos y gastos, también los presupuestos de las instituciones del Sector Público deben de estar sujetas a la ley de presupuesto.

- e) Información y especificidad: los presupuestos y sus cambios debe de ser claros y concisos para el momento de su evaluación.
- f) Anualidad: todo presupuesto tiene validez en el año que fue aprobado y que coincide durante todo el año calendario.
- g) Eficiencia: los fondos públicos debe estar enfocada en efectos de eficiencia, economía y calidad.
- h) Transparencia presupuestal: los presupuestos deben de contar con los criterios de transparencia dando a conocer la información pertinente.

2.2.5.5 Normatividad del presupuesto

Está conformada por las siguientes leyes: de la Administración N° 28112; Sistema Nacional de Presupuesto N° 28411; Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal; de responsabilidad y transparencia N° 27245, entre otras normativas que forman parte del presupuesto.

2.2.5.6 Fases del proceso presupuestario

Siguiendo a la Ley N° 28411, indica que el proceso de presupuesto, tiene 5 fases que se detallan a continuación:

a) Programación

En este primer paso, el gobierno local de cada región observa los objetivos planteados, para así lograr alinearlos con aquellas actividades presupuestadas - OEI e integrar aquellos convenios del presupuesto considerando las acciones que posteriormente se van a realizar.

De tal manera que establecen los montos que se requieran para invertir en dichas prioridades, también se realiza un análisis de restricción presupuestal y la identificación del producto (Argandoña, 2011).

b) Formulación

En este segundo paso se fijan la estructura programada en categorías formalizadas las cuales van a ser empleadas por el presente gobierno local que está vigente, quien se encarga de ver que las condiciones del gasto estén en un nivel de desagregación máximo. Esto quiere decir que desde los programas, subprogramas y actividades y/o proyectos) estén funcionando hasta sus componentes (Argandoña, 2011).

c) Aprobación

A nivel regional, la formalización de presupuesto lo aprueba el Consejo Municipal y a nivel nacional la autoridad competente.

d) Ejecución

La ejecución presupuestaria es realizada por los gobiernos o entidades a quienes se les ha asignado un presupuesto. En esta fase se producen tanto ingresos como egresos, aquellos que tienen que prever y deben guardar relación con lo previsto en el presupuesto adquirido (Argandoña, 2011).

Es primordial indicar que las fases de los procesos ya expuestos se inician programando el presupuesto un año antes, esto se llevan a cabo por medio de la realización del presupuesto, dilatándose hasta el año siguiente donde se plasma de lo mismo una evaluación. Entonces el proceso presupuestario se desarrolla en 3 años desde la programación hasta la evaluación. Por lo tanto, cuando se inicia el proceso, tenemos que evaluar el año anterior y programar el siguiente año.

El inicio de esta fase es el primero de enero y culmina el 31 de diciembre del año, esta fase consiste en programar mensualmente los ingresos que se recibirán y los gastos que se ejecutarán con el fin de cumplir con las metas presupuestarias realizadas en el año (Argandoña, 2011).

El pliego debe tener un monto máximo de gasto para el trimestre y ejecutar los gastos mensuales programados.

Los pliegos pueden hacerla modificación en sus calendario trimestrales del mismo modo pueden modificar los presupuestos del nivel institucional o el nivel programático el cual será visto al término del modelo.

Cada gobierno local toma en consideración para la realización de sus actividades estableciendo lo siguiente:

- La Dirección Nacional del Presupuesto Público, en particular, la Directiva para la Ejecución Presupuestaria.

- Las normas emitidas por el Congreso de la República, tales como la Ley de Presupuesto del Sector Público.

2.2.5.7 Estructura y categorías del presupuesto

Según el MEF (2013a) indica que el presupuesto nacional, está basado en la metodología de presupuesto por programas; no obstante, han empezado a modificar algunos actos para el presupuesto por resultados desde el año 2006. Este presupuesto está basado en partes: la primera está vinculada a los fondos públicos (ingresos y fuentes de financiamiento) y el segundo es gastos públicos (gasto corriente, gasto capital y servicio de la deuda). La clasificación de los gastos públicos se han dividido en cuatro puntos:

A. Clasificación institucional: Constituida por pliegos presupuestarios que son entidades públicas a las que se le afirma un crédito presupuestario para cumplir con sus objetivos.

B. Clasificación funcional programática: El presupuesto funciona en dos niveles, uno institucional (pliego presupuestario) y el otro funcional (se recogen los lineamientos de carácter sectorial e institucional).

Estos dos niveles agrupan asignaciones presupuestarias en funciones programas y subprogramas, en ellas se ve reflejada los logros y objetivos del Estado, las metas completadas durante el año fiscal.

Las actividades y proyectos son categorías básicas para la ampliación de servicios. Esto quiere decir que al asignar un recurso se debe hacer en cumplimiento de los objetivos específicos. En este punto no se observa el criterio de tipicidad, como la justicia, legislativa, administración entre otros que están en esta sección (Ayala, 2010).

C. Clasificación económica: “Se basa en los rubros de gastos de consumo de telefonía, créditos presupuestarios, gasto capital y servicio de la deuda, dividiéndose de la siguiente manera: categoría del gasto, grupo genérico de gasto, modalidad de aplicación y específica del gasto” (Retamozo, 2011).

D. Clasificación geográfica: Junta los diferentes créditos a nivel regional y nacional según la ley general del Sistema Nacional de Presupuesto. Ley N° 28411.

2.2.5.8 El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA)

Según la Ley N° 28411, el PIA se encarga y se responsabiliza por los gastos que tiene las entidades públicas, que harán su gasto en el transcurso del periodo anual. El PIA debe ser aprobado por el pleno del Congreso teniendo en cuenta el presupuesto y con este monto comienzan el año sufriendo algunas modificaciones ya sea para aumentar o disminuir por medio de leyes de crédito suplementarios o con algún decreto de traspaso (Alvarado, 2010).

2.2.5.9 Ejecución del presupuesto

La ejecución del presupuesto debe estar actualizada para poder tener modificaciones presupuestarias, en las dos maneras antes mencionadas en lo institucional y funcionamiento programático, realizadas en el año fiscal.

2.2.5.10 Ingresos y gastos

En la realización de los ingresos, se desarrolla cuando nace el derecho de percibirlo y culmina en el momento en el que se recibe. Se estudia tres etapas:

- Devengado; el derecho de adquirir o percibir dinero a cambio de una venta de bienes o servicios.
- Liquidado; se determina cuánto dinero recibirá mediante un acción administrativa.
- Recaudado; momento en que se realiza el pago en efectivo del deudor.

La ejecución de un gasto se comienza cuando se solicita la realización de la misma, y termina cuando ya no hay obligaciones con terceros. Para el propósito de la programación y el control se estima tres pasos fundamentales paralelo o divergente en el tiempo, se detalla de la siguiente forma: compromiso, donde se dispone seriamente del gasto, constituyendo una relación jurídica con un tercero; gasto causado, donde se crea la obligación del pago y también donde termina la obligación.

Según Alvarado (2010) nos explica que la eficiencia puede ser una relación insumo producto, con singularidad de que el producto es coartado para que el resultado sea mayor o mejor logrado.

2.2.6 Gasto Público

2.2.6.1 Definición

Es considerado como el gasto total que utiliza el sector público, esto se utiliza al adquirir los bienes y servicios en los préstamos de subsidio y transferencia. El gasto público en el mercado se beneficia económicamente porque satisface las necesidades de las personas de forma colectiva; en cambio, los gastos públicos de los consumidores públicos se presenta para solucionar el déficit del mercado (Alvarado, 2010).

2.2.6.2 Eficiencia del gasto público

Diferenciaremos la eficacia de la eficiencia. Eficacia es la capacidad del Estado para obtener objetivo de política trazados. En tanto, la eficiencia es la manera de utilizar los recursos tratando de maximizar la atención del actuar de la población. Si analizamos el gasto público, este identificará experiencias buenas en las actividades del sector del privado en beneficio del servicio público; conceptualizando al sector privado de manera general y no solo refiriéndose a las empresas sino también a los organismos, se puede decir que la eficiencias pretende conocer por qué no se da un máximo impacto en el público. Asimismo se da importancia en tener en cuenta la rendición y los incentivos (Argandoña, 2010).

2.2.6.3 Servicio civil, contraloría y adquisiciones en el Estado

Teniendo en cuenta el reglamento de manejo presupuestal, hay dos factores importantes que influyen en la calidad del gasto que son: los funcionarios públicos y la norma de adquisición en el Estado. El primero debido a que hay diferentes formas de contratación esto se convierte en un lío al contratar al personal. en su mayoría de trabajadores un 82% están en planillas del Estado habiendo injusticia en la remuneración la cual no es recibida por mérito sino antigüedad. La estabilidad laboral es otra de las características que justifica al empleado que está nombrado y que no asegura el trabajo del contratado por el despido constante que hay en las empresas, por tal motivo, no se le da ningún cargo ni incentivos (Atanacio, 2010).

Otros dos grupos de trabajadores, vienen hacer los que están en el régimen privado y los denominados consultores. Los de régimen privado sus trabajadores tienen una estabilidad pero los evalúan por el criterio de productividad así como su remuneración es rigurosa y los ascensos que se dan no son transparentes y son limitados para poder alcanzar algo mejor. Sin embargo, los consultores se rigen por un contrato más flexible que dura seis meses o como máximo un año, a ellos se les paga por planillas un monto más alto y, según los lazos políticos, existe un abuso en la contratación exagerada del personal no calificado, es por ello que se fija un monto mensual más elevado de 5 mil. Esto hizo que se contrate a un personal con perfil más calificado del sector público hacia el privado (Ayala, 2010).

Muchos trabajadores del sector público que reciben su remuneración por planillas, no se encuentran capacitados ni son eficientes para ejecutar un adecuado gasto en el país. En la época de los noventa varios programas importantes del Estado

fueron llevados por trabajadores que no estaban en planillas, como lo expresa Ugarte (2000), y se los llamaba “islas de eficiencia”. La escritora indica que eran oficinas que no formaban parte de los ministerios, sino que eran financiados por recursos de cooperación o por gestión privada. Durante el año 2001 estas islas lograron institucionalizarse dentro de los Ministerios, llegando a ser eficientes, como por ejemplo, el Ministerio de Transportes donde políticamente su personal fue reemplazado perjudicando la institución. El gasto público fue administrado por otras oficinas que tenían menos complejidad para adquirir útiles de escritorio (Andrade, 2009).

Algo en común que tienen los servidores públicos es que son minuciosos con las normas reglamentadas y cumplen con un protocolo formal y detallado que no están fijados en los objetivos planteados. Este control exagerado que ejerce la Contraloría General de la República muchas veces no es bueno porque cuestiona innecesariamente el trabajo técnico de los organismos, haciendo que los funcionarios ya no quieran realizar nada y no tengan iniciativa en la administración pública para ejecutar una obra por miedo a ser sancionados por la contraloría. Por último, la OSCE (Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado) por medio del sistema de adquisición del Estado se ha convertido en una entidad que perjudica el trabajo eficiente en la ejecución del gasto.

El sistema de adquisición del país según el Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2005) citado por Alvarado (2010) reporta lo siguiente:

“La percepción general, sustentada por evidencia empírica, es que la deficiencia persistente del sistema de adquisiciones es producto, entre otros aspectos, de una planificación presupuestaria y normas de ejecución complejas y de deficiencias logísticas, que causan demora en la prestación del servicio. Además, (...) los programas de extensión de la OSCE a los gobiernos sub-nacionales están orientados principalmente a la difusión de los aspectos jurídicos de la contratación pública y no logran generar herramientas o asistencia práctica que contribuyan a reducir los riesgos de gestión e incrementar la capacidad de las entidades públicas a lo largo del ciclo administrativo de las adquisiciones (es decir, respecto del ciclo de planificación y ejecución presupuestaria, la evaluación de licitaciones, la confección de contratos, la gestión de abastecimiento, etc.).

2.2.6.4. Sistema Nacional de Presupuesto Público

Argandoña (2010) lo define como un “conjunto de órganos, normas y procedimientos que conducen el proceso presupuestario de todas las entidades del Sector Público”, es decir en todas sus facetas y está ligado a la Dirección General del Presupuesto Público, como también depende del Viceministerio de Hacienda entre otras oficinas que corresponden a su cargo del sector público que se encargan de administrar los fondos públicos.

2.2.6.5 Programa Presupuestal

Es una unidad que forma parte del Estado que cumple con las funciones que le otorgan en beneficio de la comunidad. Por lo tanto argumenta la necesidad del trabajo logrado para una población determinada teniendo en cuenta los objetivos de las estrategias políticas planteadas por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) quien puede involucrar a otros sectores y niveles de gobierno (Alvarado, 2010).

2.2.6.6 Crédito Presupuestario

Es la plantilla asignada en el Presupuesto del Sector Público con la finalidad que las instituciones del Estado puedan hacer uso del gasto público. Su condición es limitativa, es decir hay un gasto máximo que toda institución pública puede utilizar para ejecutar sus obras cumpliendo con sus objetivos (Andrade, 2009).

2.2.6.7 Gastos Públicos

Son las reparticiones de gasto corriente, gasto capital y servicio de deuda que ejecutan las instituciones que tiene su propio crédito presupuestario, para ser atendidos y orientados del préstamo que reciben de los servicios públicos y gestión realizada según sus funciones y objetivos planteados (Atanacio, 2007).

a) Presupuesto participativo

Es una herramienta de gestión y política. Los alcaldes, el gobierno regional y la población reconocida con resolución de una asociación u otra representación de la sociedad, por medio del presupuesto participativo escogen en conjunto

cómo y hacia dónde van a destinar los recursos que les corresponde para cumplir los objetivos del Plan de Desarrollo Concertado (Retamozo, 2011).

La Función que cumple el presupuesto participativo es la siguiente:

- ser transparente y llevar un control con la población.
- Actualización y democracia de la gestión pública.
- Fortalecer la gobernación democrática del Perú.
- Edificar el capital de la sociedad.
- Contribución de la ciudadanía para planificar y hacer una buena gestión pública.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Acciones

Según Ayala (2010) es el conglomerado de tareas necesarias para producir productos, es decir que le compete las intervenciones.

2.3.2 Anualidad de presupuesto

Alvarado (2010) define que el presupuesto del sector público se valida durante un año y coincide con el año calendario, también estos ingresos se ven afectados en todo el año fiscal. En dicho periodo se dañan lo recaudado como ingreso del año fiscal, de la misma manera ocurre con los gastos devengados ejecutados por medio de créditos en el transcurso del año.

2.3.3 Actividad

Se basa en la producción de bienes y servicios de la entidad pública o administrativa, que se da de acuerdo con su competencia, procesos y tecnología. Es un conjunto de acciones que concurren a la operación y mantenimiento de la misma (Alvarado, 2010).

Se da también de acuerdo a los objetivos sean cuantitativas o cualitativas, por medio de mecanismos y metas a cumplir (Alvarado, 2010).

2.3.4 Año fiscal

Este periodo comienza en el primer día del año, finalizándose el último día del año, este ciclo en el que procede el presupuesto del sector público concuerda con el año calendario (Argandoña, 2010).

2.3.5 Administración pública

Se compone por las entidades, organismos y proyectos del poder ejecutivo, legislativo, poder judicial y los gobiernos regionales que aportan su servicio público según lo señala la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444 (Alvarado, 2010).

2.3.6 Crédito presupuestario

La reciente terminación insertada por la ley general de presupuesto, tiene la finalidad de invertir en las actividades programadas. Este término reemplaza a la

asignación presupuestaria, techo presupuestario y marco presupuestario.

2.3.7 Cadena de gasto

Componentes agrupados se expone en un orden numérico que expresa diferentes grados de estructura funcional programática y los partidos de consumo presupuestario del dinero gastado. (Ayala, 2010).

2.3.8 Cadena de ingreso

Es una serie de elementos que expresan un grupo de distribución numérico que expresa un rango presupuestario de ingresos (Alvarado, 2010).

2.3.9 Categoría del gasto

Instrumento de la asociación de egreso que interpreta los créditos presupuestarios, recopilados en gastos de capital y deudores.

2.3.10 Calidad del gasto público

Para fabricar el actual procedimiento se consideró los conceptos evolucionados en el marco teórico, donde se precisa los análisis en el trabajo realizado.

2.3.11 Compromiso

Es la acción por lo cual se pacta, una vez realizados los trámites legales propuestos, la ejecución de los egresos realizados con anterioridad por un ingreso establecido, teniendo un efecto total o mediano sobre los créditos, dentro de la estructura presupuestaria aprobada y sus modificaciones.

2.3.12 Devengado

Es el deber que tiene el pliego para denegar un compromiso contraído. Está englobada la identificación del acreedor, esto quiere decir resuelve el monto a cancelar y la liquidación mediante el documento oficial.

Dentro de bienes y servicios, su estructuración es a partir de la conformidad del bien recibido, del servicio entregado o por cumplirse con los requisitos administrativos y legales en el tiempo de gastos contra la prestación inmediata o directa.

2.3.13 Fuentes de Financiamiento

De acuerdo a las diversas necesidades que existen a nivel nacional, se tiene una fuente de financiamiento del presupuesto en el que se apoyan las instituciones públicas.

2.3.14 Evaluación presupuestal

Para medir el avance físico y financiero del gasto estatal, se requiere la agrupación de estudios y procesos.

2.3.15 Gestión

Determina hacerse cargo y ejecutar las responsabilidades de un conjunto de actividades, esto quiere decir: preocuparse por hallar los recursos y estructuración

necesaria para el fin, coordinando las actividades y la rendición de cuentas para los interesados en los efectos del proceso realizado

2.3.16 Girado

Está normada o estipulada por el sistema de tesorería y está encargada de emitir cheque y/o carta orden de transferencia al beneficiario.

2.3.17 Meta

Es el logro alcanzado bajo una dirección marcada, las metas se basan o se rigen mediante un rendimiento y entrega total, que algunas veces no se puede concretar ya que se desconoce el camino.

2.3.18 Eficiencia

Es la efectividad de la persona para conseguir un objetivo que requiere de aptitud, energía y valor. La eficiencia podemos verla en dos formas de manera inputs (horas-hombres, capital invertido, materias primas, etc.) y outputs (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.). También podemos definirla como conseguir una meta sin demasiados recursos.

2.3.19 Modificaciones presupuestarias en el nivel funcional programático

Se alude a la aprobación y nulidad de los créditos presupuestales verificados en la PIA o el PIM a niveles de la organización funcional programada y de la cadena de gasto.

2.3.20 Módulo de logística-ML

En este módulo se detallan los procesos que deben regirse las unidades ejecutoras que laboran con el objeto de programar estrategias para cobrar los bienes y servicios y viáticos, para que se pueda cumplir con sus objetivos establecidos en el periodo anual. Aquí están las secuencias para ejecutar el uso de sus adquisiciones y el control presupuestal del mismo.

2.3.21 Módulo de patrimonio- MP

Este módulo define y defiende los bienes patrimoniales, también controla los movimientos de los mismos, detallando con un inventario inicial, hasta el cierre contable anual y se encarga de informar a la superintendencia de bienes patrimoniales.

2.3.22 Módulo de logística en WEB

Este módulo permite ejecutar la programación de los bienes y servicios para producir sus perdidos de adquisición en base a la funcionalidad del cliente servidor.

2.3.23 Módulo de presupuesto por resultado-PpR

Este módulo explica los procesos que deben de seguir las Unidades Ejecutoras que laboran con metas específicas que ayuden a elaborar información necesaria e importante por puntos de atención de los bienes y servicios para elaborar un cuadro de necesidades.

2.3.24 Producto

Compone las utilidades y los servicios brindados a un determinado grupo social, dándose resultados a corto plazo.

2.3.25 Programas estratégicos

Acciones y productos que favorecen los resultados, tales como: mejoras en el aprendizaje, derecho a tener los servicios necesarios, atención materna, tratado nutricional, a tener una identidad poblacional.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La presente tesis fue de tipo básico y descriptivo.

3.2 Diseño de investigación

El estudio final investigado es no experimental transeccional, gráfico, porque no se utiliza la variable independiente, solo se percibe el fenómeno y se señala las cualidades de un momento dado (Hernández, Fernández, Baptista, 2010).

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La comunidad del presente análisis estuvo compuesta por los empleados administrativos de los ámbitos críticos de la dirección Regional de Salud, siendo de acuerdo el siguiente detalla.

Tabla 3.

Población de estudio

Secciones	Sexo		Total
	M	F	
Área de Presupuesto	1	3	4
Área de Economía	1	3	4
Logística y patrimonio	2	3	5
Área Recursos Humanos	1	2	3
Dirección General	1	3	4
Área de la Promoción de la Salud	1	3	4
Área de la salud de las personas	1	4	5
Área de la Salud Ambiental	1	3	4
Área de Epidemiología	2	1	3
Área Comedor Nacional	1	1	2
Área de Medicamentos y Drogas	2	2	4
Área de Laboratorio	1	3	4
Área Red de Salud	3	3	6
TOTAL	18	34	52

Fuente: Dirección Regional de Salud - Tacna

3.3.2 Muestra

La muestra utilizada fue censal, dicho de otra manera, que se trabajó con el 100% de la población escogida por lo mismo que era un número manejable para la muestra. Según Ramírez (1997) expresa que se toma en cuenta como muestra censal al 100% de la comunidad estimada.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1 Técnica de recolección de datos

Para el procedimiento de recopilación de datos que se empleó fue el sondeo orientado a los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud, para

calcular la calidad del SIGA y su influencia en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

La herramienta que se empleó fue el cuestionario para calcular la calidad del SIGA y su influencia en la eficacia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna año 2014.

3.5 Técnica de procesamiento y análisis de datos.

Se emplearon las tablas de frecuencia, la estadística inferencial a través de Sperman, Rho Pearson.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

Analizando y discutiendo en el presente capítulo los resultados del proceso de recolección de información obtenidos por la estadística descriptiva, se establece las frecuencias y porcentajes, para luego exponerlos en un orden con variables e indicadores. La interpretación de estos últimos permiten analizar en los cuestionarios las respuestas obtenidas de las tablas elaboradas.

4.1.1 Análisis e interpretación de la variable calidad del software SIGA ML

En la siguiente tabla se muestra el resultado de la encuesta realizada en la Dirección Regional de Salud Tacna, sobre la calidad del software SIGA ML.

Tabla 4.

Resultado de encuesta sobre calidad del software SIGA ML en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	14	26,9	26,9
Poco adecuado	28	53,8	80,7
Inadecuado	10	19,2	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

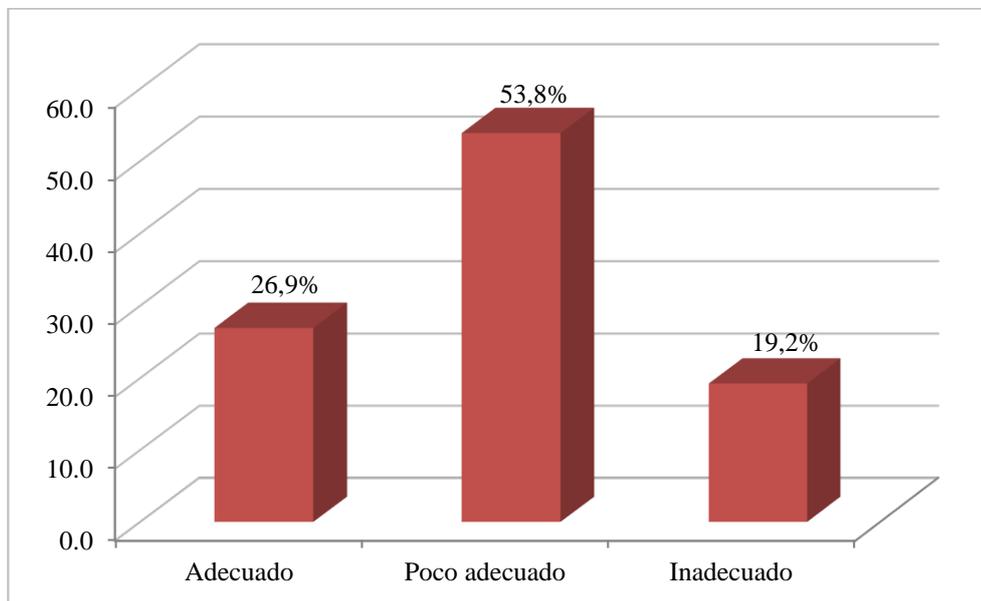


Figura 2. Resultado de encuesta sobre calidad del software SIGA ML en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

El resultado de la tabla 3 señala que se ha obtenido en el cuestionario de la calidad del Software SIGA ML de los servidores de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.

La encuesta muestra que del 100% de los servidores, el 26,9% expresan que la calidad de software SIGA ML es adecuado. En tanto, el 53,8% de la encuesta a los servidores manifestaron que es poco adecuado y un 19,2% señalaron que es inadecuado.

En la figura 1 se refleja que la mayoría de los servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud Tacna año 2014 refieren que la calidad del software es poco adecuado.

4.1.2 Análisis e interpretación de la variable eficiencia del gasto institucional

Tabla 5.

Resultado de encuesta sobre eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	12	23,1	23,1
Regular	29	55,8	78,9
Bajo	11	21,2	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

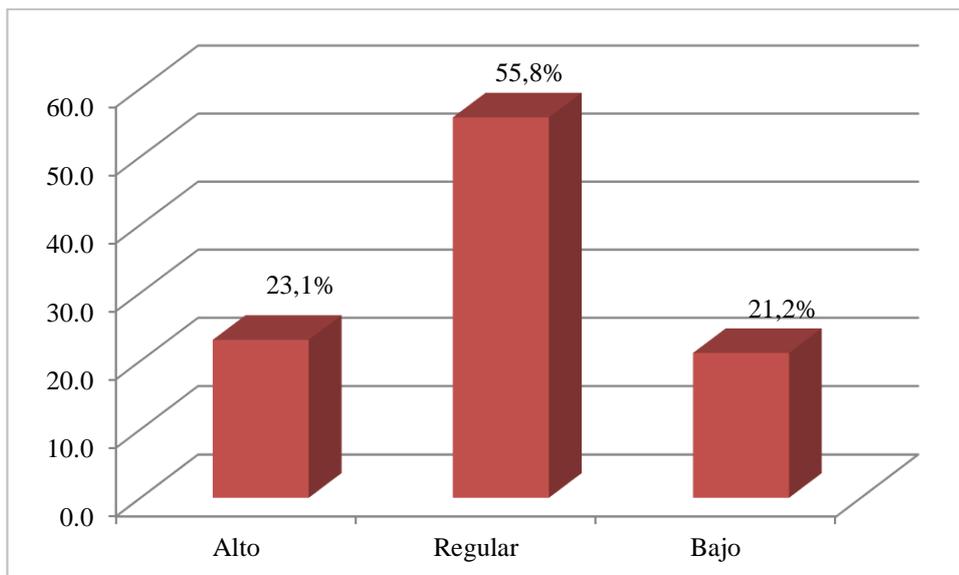


Figura 3. Resultado de encuesta sobre eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada en la Dirección Regional de Salud Tacna en el año 2014, se proyecta la variable de eficiencia del gasto institucional (tabla 4).

En un 100% de los servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud Tacna, hicieron referencia que la eficiencia del gasto institucional es regular, visualizado en la tabla 4. En la que se establece que el 23,1% de los usuarios manifestaron que esta eficiencia fue alta, un 55,8% lo consideraron regular y un 21,2% expresaron que fue baja.

4.1.3 Análisis e interpretación de la variable calidad de software SIGA ML, dimensión calidad del Submódulo de Programación

Tabla 6.

Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Programación en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	14	26,9	26,9
Poco adecuado	28	53,8	80,7
Inadecuado	10	19,2	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

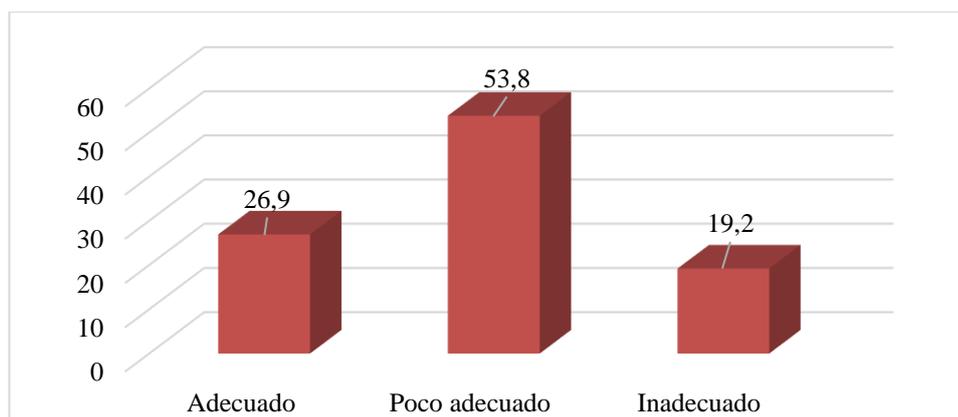


Figura 4. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Programación en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

El resultado de la tabla 5 señala que se ha obtenido en el cuestionario de la calidad del Software SIGA ML de los servidores de la Dirección Regional de Salud-Tacna, año 2014, en su dimensión calidad del submódulo de programación.

Del 100% de los servidores encuestados, el 26,9% refieren que la calidad del software SIGA ML en su dimensión calidad del submódulo de Programación es adecuado. Mientras el 53,8% de servidores encuestados, indicaron que es poco adecuado también hubo un 19,2% que aseguraron que es inadecuado.

Llegando a una conclusión, la mayor parte de servidores encuestados en la Dirección Regional de Salud Tacna afirmaron que la calidad del software en su dimensión calidad del submódulo de programación fue poco adecuado, como se pueden apreciar en la tabla 5.

En suma la mayor parte de los servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud-Tacna, refieren que la calidad del Software en su dimensión calidad del Submódulo de Programación es poco adecuado, tal como se visualiza en la tabla 5.

4.1.4 Análisis e interpretación de la variable calidad de software SIGA ML, dimensión calidad del Submódulo de Pedidos

Tabla 7.

Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Pedidos en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	11	21,2	21,2
Poco adecuado	27	51,9	73,1
Inadecuado	14	26,9	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

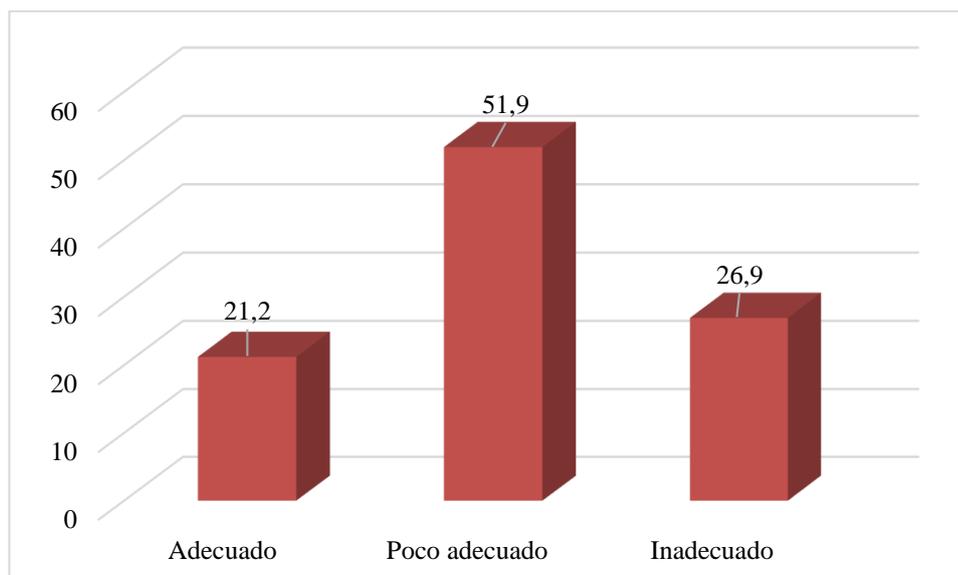


Figura 5. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Pedidos en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

El resultado de la tabla 6 señala que se ha obtenido en el cuestionario de la calidad del Software SIGA ML de los servidores de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, en su dimensión Calidad del Submódulo de Pedidos.

Del 100% de los servidores encuestados, el 21,2% refirieron que la calidad del Software SIGA en su dimensión calidad del Submódulo de Pedidos fue adecuada. Por lo tanto, el 51,9 % de los servidores manifestaron que es poco adecuado y el 26,9% señalaron que es inadecuado.

En resumen, la mayoría de servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 señalaron que la calidad del Software en su dimensión

calidad del Submódulo de Pedidos fue poco adecuado los servicios prestados, como lo muestra la tabla 6.

4.1.5 Análisis e interpretación de la variable calidad de software SIGA ML, dimensión calidad del Submódulo de Procesos de Selección

Tabla 8.

Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Procesos de Selección en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	14	26,9	26,0
Poco adecuado	25	48,1	75,0
Inadecuado	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

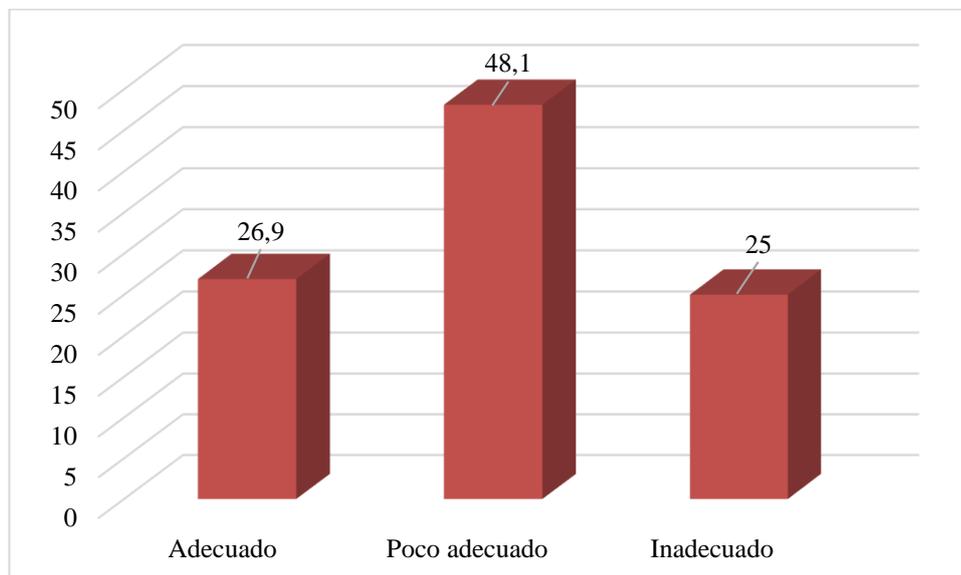


Figura 6. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Procesos de Selección en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

El resultado de la tabla 7 señala que se ha obtenido en el cuestionario de la calidad del Software SIGA ML de los servidores de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, en su dimensión calidad del Submódulo de Procesos de Selección.

Del 100% de los servidores encuestados, el 26,9% refieren que la calidad del Software SIGA en su dimensión calidad del Submódulo de Procesos de Selección es adecuada. Por lo tanto, el 48,1% de la muestra señalaron que fue poco adecuado, a comparación del 25% que señalaron que fue inadecuado.

En conclusión, la mayoría de los servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud Tacna, expresaron que la calidad del Software en su dimensión calidad del Submódulo de Procesos de Selección fue poco adecuado, tal como se visualiza en la tabla 7.

4.1.6 Análisis e interpretación de la variable calidad de software SIGA ML, dimensión calidad del Submódulo de Almacén

Tabla 9.

Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Almacén en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	7	13,5	13,5
Poco adecuado	35	67,3	80,8
Inadecuado	10	19,2	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

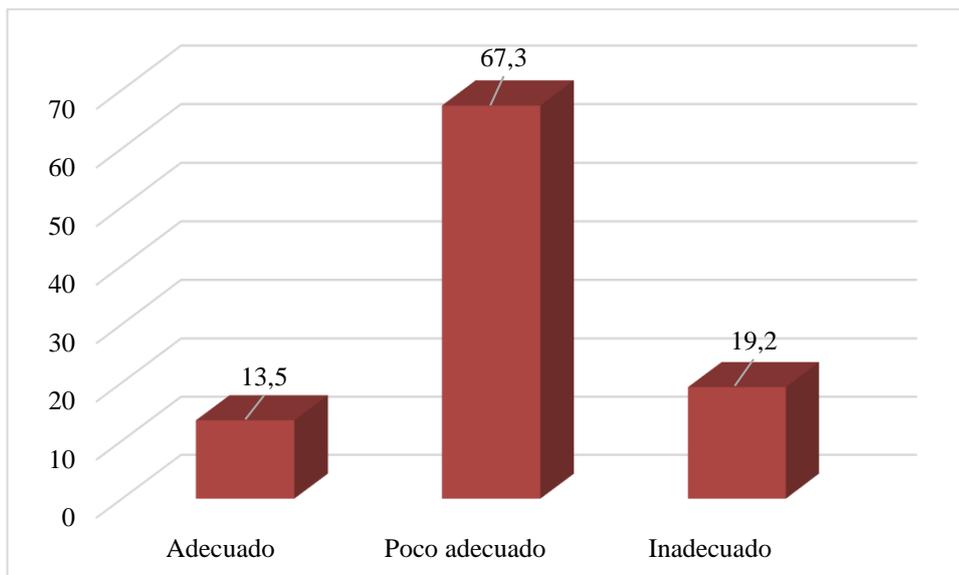


Figura 7. Resultado de encuesta sobre calidad del submódulo de Almacén en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

El resultado de la tabla 8 señala que se ha obtenido en el cuestionario de la Calidad del Software SIGA ML de los servidores de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, en su dimensión calidad del Submódulo de Almacén.

Del 100% de los servidores encuestados, el 13,5% refieren que la calidad del Software SIGA en su dimensión calidad del Submódulo de Almacén es adecuada. Por lo tanto, el 67,3% de los servidores encuestados señalaron que fue poco adecuado, y un 19,2% señalaron que fue inadecuado.

En conclusión, la mayoría de los servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud Tacna, expresaron que la calidad del Software en su dimensión

calidad del Submódulo de Almacén fue poco adecuado, tal como se visualiza en la tabla 8.

4.1.7 Análisis e interpretación de la variable eficiencia del gasto institucional, dimensión ejecución de objetivos y metas presupuestarias

Tabla 10.

Resultado de encuesta sobre ejecución de objetivos y metas presupuestarias en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	11	21,2	21,2
Regular	29	55,8	77,0
Bajo	12	23,1	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

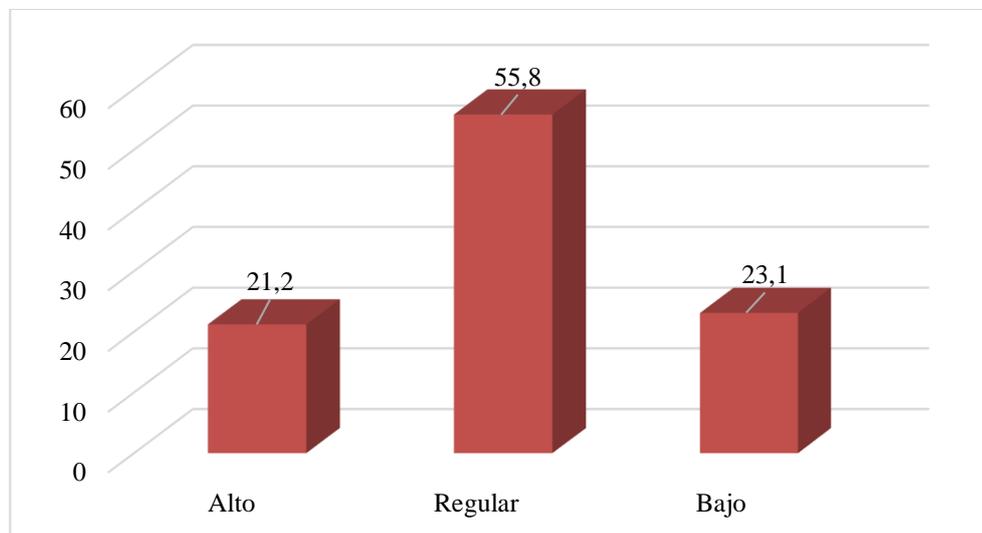


Figura 8. Resultado de encuesta sobre ejecución de objetivos y metas presupuestarias en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

El resultado de la tabla 9 señala que se ha obtenido en el cuestionario de la calidad del Software SIGA ML de los servidores de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, en su dimensión Ejecución de Objetivos y Metas Presupuestarias.

Del 100% de los servidores encuestados, el 21,2% refieren que la eficiencia del gasto institucional en su dimensión Ejecución de Objetivos y Metas Presupuestarias es alta. Por lo tanto, el 55,8% de los servidores encuestados señalaron que fue regular, y un 23,1% señalaron que fue bajo.

En conclusión, la mayoría de los servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud Tacna, expresaron que la eficiencia del gasto institucional en dimensión Ejecución de Objetivos y Metas Presupuestarias es regular, tal como se visualiza en la tabla 9.

Indicador: Ingresos y gastos

Tabla 11.

Resultado de encuesta sobre ingresos y gastos en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	13	25,0	25,0
Regular	26	50,0	75,0
Bajo	13	25,0	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

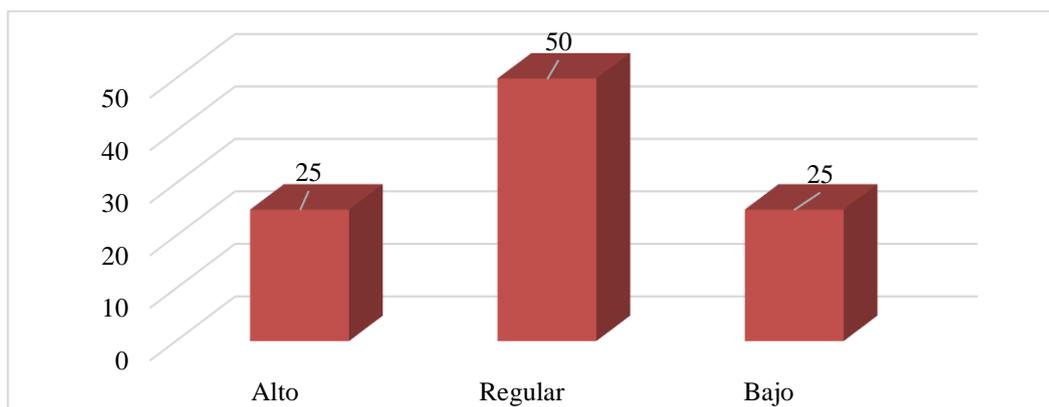


Figura 9. Resultado de encuesta sobre ingresos y gastos en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

El resultado de la tabla 10 señala que se ha obtenido en el cuestionario del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, en su dimensión Ingresos y Gastos.

Del 100% de los servidores encuestados, el 25% refieren que la eficiencia del gasto institucional en su dimensión Ingresos y Gastos es alto. Por lo tanto, el 50% de los servidores encuestados señalaron que fue regular, y un 25% señalaron que fue bajo.

En conclusión, la mayoría de los servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud Tacna refieren que la eficiencia del gasto institucional en dimensión Ingresos y Gastos es regular, tal como se visualiza en la tabla 10.

4.1.8 Análisis e interpretación de la variable eficiencia del gasto institucional, dimensión actividades y proyectos

Tabla 12.

Resultado de encuesta sobre actividades y proyectos en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	8	15,4	15,4
Regular	35	67,3	82,7
Bajo	9	17,3	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Sistematización de datos

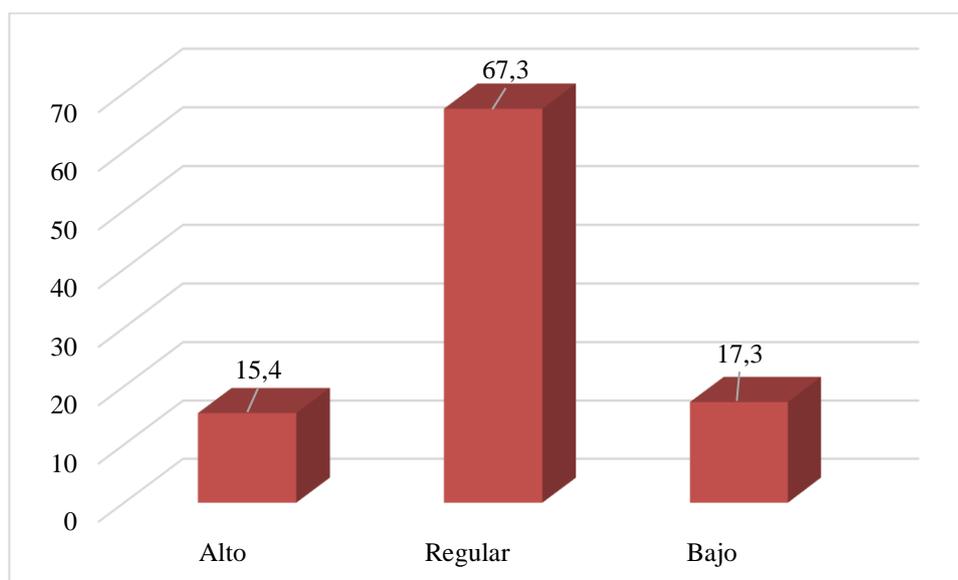


Figura 10. Resultado de encuesta sobre actividades y proyectos en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014

Fuente: Sistematización de datos

Análisis e interpretación

El resultado de la tabla 11 señala que se ha obtenido en el cuestionario del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, en su dimensión

Actividades y Proyectos.

Del 100% de los servidores encuestados, el 15,4% refieren que la eficiencia del gasto institucional en su dimensión Actividades y Proyectos es alto. Por lo tanto, el 67,3% de los servidores encuestados señalaron que fue regular, y un 17,3% señalaron que fue bajo.

En conclusión, la mayoría de los servidores encuestados de la Dirección Regional de Salud Tacna, refieren que la eficiencia del gasto institucional en dimensión Actividades y Proyectos es regular, tal como se visualiza en la tabla 11.

4.2 Correlaciones - pruebas de normalidad

Tabla 13.

Pruebas de normalidad

Calidad del Software SIGA ML	Estadísticos	
	Z de Kolmogorov-Smirnov	p-valor
Calidad del Submódulo de Programación	0,136	0,017
Calidad del Submódulo de Pedidos	0,132	0,024
Calidad del Submódulo de Procesos de Selección	0,089	0,200
Calidad del Submódulo de Almacén	0,094	0,200

Existe normalidad si p es mayor 0,05

Aquí se puede observar el p-valor fue menor a 0,05; en conclusión, no se encuentra normalidad en cuanto a las correlaciones se utilizó el Rho de Spearman y también mayores que 0,05 por lo que se aplicará para las correlaciones Pearson.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1 Verificación de la hipótesis general

La influencia de la calidad del Software SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La influencia de la calidad del Software SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

Hipótesis alterna

H1: La influencia de la calidad del Software SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

En todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se rechaza Ho.

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 14.

Correlación de la percepción de calidad del Software SIGA ML y la eficiencia del
gasto institucional

		Correlaciones		
			Calidad del Software SIGA ML	Eficiencia del gasto institucional
Rho de Spearman	Calidad del Software SIGA ML	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 52	0,981** 0,000 52
	Eficiencia del Gasto Institucional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,981** 0,000 52	1,000 52

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

d) Regla de decisión

Rechazar Ho si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar Ho si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Entendiendo que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se finaliza que existe una Influencia significativa de la Calidad del Software SIGA ML a la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.

4.3.2. Verificación de la primera hipótesis secundaria

Lo contribuido de la calidad de Submódulo de Programación en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La influencia de la calidad del Submódulo de Programación en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, no es significativa.

Hipótesis alterna

H1: La influencia de la calidad del Submódulo de Programación en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014, es significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

En todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se rechaza Ho.

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 15.

Correlación de la percepción de calidad del submódulo Programación y la eficiencia del gasto institucional

Correlaciones				
Rho de Spearman	Calidad del Sub Módulo Programación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Calidad del Sub Módulo Programación	Eficiencia del gasto institucional
			1,000	0,913**
		N	52	52
	Eficiencia del Gasto Institucional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,913**	1,000
		N	52	52

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

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Entendiendo que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se finaliza que existe una Influencia significativa de la Calidad del Submódulo de Programación a la eficiencia del gasto institucional de Dirección Regional de Salud Tacna, 2014.

4.3.3 Verificación de la segunda hipótesis secundaria

La influencia de la calidad del Submódulo de Pedidos en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2014 es significativa.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : La influencia de la calidad del Submódulo de Pedidos en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 no es significativa.

Hipótesis alterna

H_1 : La influencia de la calidad del Submódulo de Pedidos en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 es significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

En todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se rechaza Ho.

c) **Elección de la prueba estadística:** Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 16.

Correlación de la percepción de calidad del Submódulo de Pedidos y la eficiencia del gasto institucional

Correlaciones						
Rho de Spearman	de	Calidad del Submódulo de Pedidos	del Sub	de	Coeficiente de correlación	de
			Calidad del Submódulo de Pedidos			Coeficiente de correlación
					1,000	0,957**
						Sig. (bilateral)
						0,000
					N	52
			Eficiencia del Gasto Institucional		0,957**	1,000
						Sig. (bilateral)
					0,000	
					N	52

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

d) Regla de decisión

Rechazar Ho si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar Ho si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Entendiendo que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se finaliza que existe una influencia significativa de la calidad del Submódulo de Pedidos a la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, 2014.

4.3.4 Verificación de la tercera hipótesis secundaria

La influencia de la calidad del Submódulo de Procesos de Selección a la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 es significativa.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La influencia de la calidad del Submódulo de Procesos de Selección a la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 no es significativa.

Hipótesis alterna

H1: La influencia de la calidad del Submódulo de Procesos de Selección a la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 es significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

En todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se rechaza Ho.

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 17.

Correlación de la percepción de calidad del submódulo de Procesos de Selección y la eficiencia del gasto institucional

		Correlaciones	
		Calidad del Submódulo de Procesos de Selección	Eficiencia del Gasto Institucional
Calidad del Sub Módulo de Procesos de Selección	Correlación de Pearson	1	0,970**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	52	52
Eficiencia del Gasto Institucional	Correlación de Pearson	0,970**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	52	52

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

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Entendiendo que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se finaliza que existe una influencia significativa de la calidad del Submódulo de Procesos de Selección a la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014.

4.3.5 Verificación de la cuarta hipótesis secundaria

La influencia de la calidad del Submódulo de Almacén en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 es significativa.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

H_0 : La influencia de la calidad del Submódulo de Almacén en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 no es significativa.

Hipótesis alterna

H_1 : La influencia de la calidad del Submódulo de Almacén en la eficiencia del gasto institucional en la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 es significativa.

b) Nivel de significancia: 0,05

En todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se rechaza H_0 .

c) **Elección de la prueba estadística:** Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 18.

Correlación de la percepción de calidad del Submódulo de Almacén y la eficiencia del gasto institucional

		Correlaciones	
		Calidad del Submódulo de Almacén	Eficiencia del Gasto Institucional
Calidad del Sub Módulo de Almacén	Correlación de Pearson	1	0,935**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	52	52
Eficiencia del Gasto Institucional	Correlación de Pearson	0,935**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	52	52

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

d) Regla de decisión

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Conclusión

Entendiendo que el pvalor es menor a 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se finaliza que existe una influencia significativa de la Calidad del Submódulo de Almacén a la eficiencia del Gasto institucional de la Dirección Regional de Salud-Tacna.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primero: La influencia de la calidad del Software SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna en el año 2014 es significativa, debido a que el coeficiente de Spearman es 0,981 debido a que el pvalor es 0,00 es menor que el nivel de significancia.

Segundo: La influencia de la calidad del Submódulo de Programación SIGA ML en la eficiencia del Gasto Institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna en el año 2014 es significativa, por el resultado que dio el coeficiente de Spearman es 0,913 debido a que el pvalor es 0,00 y este es menor que el nivel de significancia 0,00.

Tercero: La influencia de la calidad del Submódulo de Pedidos SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna en el año 2014 es significativa, en vista que el pvalor es 0,00 y

este es menor al nivel de significancia, lo que nos dio como resultado un coeficiente de Spearman de 0,957.

Cuarto: La influencia de la calidad del Submódulo de Procesos de Selección SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna en el 2014 es significativa, debido a que el coeficiente de Pearson 0,970, debido a que el pvalor es 0,00 y este es menor que el nivel de significancia 0,00.

Quinto: La influencia de la calidad del Submódulo de Almacén SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna en el 2014 es significativa, debido a que el pvalor es 0,00 y este es menor que el nivel de significancia 0,00.

5.2 Recomendaciones

- Para elevar la eficiencia en la Dirección Regional de Salud Tacna, se debe implementar un Plan de Mejora que considere la capacitación en el Submódulos de Programación SIGA ML, Submódulo de Pedidos SIGA ML, Submódulo de Pedidos Procesos de Selección SIGA ML y Submódulo de Almacén SIGA ML.
- Se debe implementar el plan de mejora que incluya la capacitación del manejo del Submódulo de Programación SIGA ML en la Dirección Regional de Salud Tacna.

- Se debe implementar el plan de mejora que incluya la capacitación del manejo del Submódulo de Pedidos SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna.
- Se debe implementar el plan de mejora que incluya la capacitación del manejo del Sub Módulo de Procesos de Selección SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna.
- Se debe implementar el plan de mejora que incluya la capacitación del manejo del Submódulo de Almacén SIGA ML en la eficiencia del gasto institucional de la Dirección Regional de Salud Tacna, año 2014 es significativa, debido a la correlación de Pearson.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, J. (2008). *Gestión Presupuestaria del Estado*. Lima, Perú: Centro de Asesoría Técnica SRL.
- Alvarado, J. (2010). *Gestión Gubernamental*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Andrade, S. (2009). *Planificación de desarrollo gubernamental*. Lima, Perú: Editorial Rodhas.
- Argandoña, M. (2011). *Control Interno y administración de riesgo en la gestión pública- aplicación de normas y metodologías para la implementación y evaluación del sistema de control interno*. Lima, Perú: Escuela de Gerencia Gubernamental.
- Arce, E. A. (2012). *El proceso de ejecución presupuestaria y su influencia en el desempeño institucional de las municipalidades distritales de la Provincia de Tacna, periodo 2009 - 2010. Propuesta de un sistema de control interno* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.
- Atanacio, H. (2007). *Sistemas administrativos del Estado*. Lima, Perú: Editora CETE.
- Ayala, P. (2010). *Gestión y Contabilidad Gubernamental*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Bellido S. P. (2005). *Administración Financiera*. Lima, Perú: Editorial Técnico Científica SA.

- Bou J. C. (1997). *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos "Vía Demanda"* (Tesis Doctoral). Dpto. de Administración de Empresas y Marketing, Universitat Jaume I, Castellón, España.
- Brealey, R. (2006). *Principios de Finanzas Corporativas*. Madrid, España: Impresa.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Devlin, S. y Dong, H.K. (1994). La calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. *Marketing Research*, 6(1), 5-13.
- Guerrero, J. C. y Rojas, S. (2007). *Optimización del proceso productivo de la empresa Kubiec utilizando la metodología de calidad Seis Sigma* (tesis de pregrado). Universidad de las Américas, Facultad de Ingeniería y Ciencias Agropecuarias, Quito, Ecuador.
- Heredia, V. (2015, 25 setiembre). Gestión de calidad [blog post]. Recuperado de <http://vero12heredia.blogspot.pe/2015/09/tema-1-gestion-de-calidad.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill.
- Horovitz, J. (1990). *La Calidad del servicio*. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana.
- ISO: 2015. (s/f). Fundamentals and vocabulary (sitio web). Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>

- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la Calidad*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.
- Koontz y O'Donnell. (2009). *Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México: Litográfica Ingramex S.A.
- Medina, G. y Mezarina, J. (2013). *Compras electrónicas: el convenio marco de útiles de escritorio como herramienta para el funcionario público en el periodo 2010 – 2012*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4779/MEDINA_GUSTAVO_MEZARINA_JIMENA_COMPRAS_ELECTRONICAS.pdf?sequence=1
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2009). *Programas presupuestales estratégicos*. Lima, Perú: Grafmar impresiones EIRL.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s/f). *Manuales del SIGA MEF* (en línea). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/siga/manuales>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013a). *Manual de Usuario Módulo Administrador Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_administrador/MU_modulo_administrador.pdf
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013b). *Manual de Usuario Módulo Logística* (sitio web). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/siga/manuales?id=3630>

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013c). *Manual de Usuario Módulo de Logística en Web Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_logistica/Manual_usuario/MU_modulo_logistica_web.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013d). *Manual de Usuario Módulo de Patrimonio Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_patrimonio/MU_modulo_patrimonio_siga.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013e). *Manual de Usuario Módulo de Presupuesto por Resultados Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulos_ppr/MU_modulo_programacion_ppr.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013f). *Manual de Usuario Módulo de Bienes Corrientes Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_bc/MU_modulo_bienes_corrientes.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013g). *Manual de Usuario Módulo de Tesorería Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_tesoreria/MU_modulo_tesoreria.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013h). *Manual de Usuario Módulo de Tesorería Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA*. Recuperado

de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_configuracion/MU_modulo_configuracion.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2013i). *Manual de Usuario Módulo Utilitario Sistema Integrado de Gestión Administrativa SIGA*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_utilitarios/MU_modulo_utilitarios.pdf

Morón, E. (2006). *Presupuesto 2007: Entre la austeridad y la eficiencia*. En: *Análisis de Políticas* N° 38 – CIES. Lima, Perú.

Moyer, J. y Kretlow, W. (2005). *Administración financiera contemporánea*. México: International Thompson Editores.

Parasuraman, A., Berry, L. y Zeithaml, A. (1991). Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, vol. fall pp. 335- 364.

Pérez, R. (2000, noviembre). *Las nuevas técnicas de gestión y su aplicación en la administración pública municipal*. Comunicación presentada en el I Encuentro Iberoamericano de Contabilidad de Gestión, Valencia. Recuperado de <http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/Spain/Art%C3%ADculos%20diversos%20sobre%20Contabilidad%20de%20Gesti%C3%B3n/I%20Encuentro%20Iberoamericano%20Cont.%20Gesti%C3%B3n/Proyecciones%20Sectoriales/RosaP%C3%A9rez.pdf>

Prieto, M. I. (2012). *Influencia de la gestión del presupuesto por resultados en la calidad del gasto en las municipalidades del Perú (2006-2010) “Caso: Lima,*

- Junín y Ancash* (tesis de doctorado). Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras, Sección de Posgrado. Lima, Perú.
- Quijano, V. (2004). *Cumplir... enriquece. ¡Logre la satisfacción de sus clientes!* México: Editorial Gasca Sicco.
- Ramirez, T. (1997). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1ra Ed.). Caracas, Venezuela: Panapo.
- Retamozo, A. (2011). *Contrataciones y adquisiciones del Estado y normas de control- Análisis y comentarios*. Lima, Perú: Jurista Editores.
- Robbins, S. (2011). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, SA.
- Roldos, E. X. (2012, 14 enero). *Perspectiva de calidad* [blog post]. Recuperado de <http://calidadtes.blogspot.pe/2012/01/calidad.html>
- Salhuana, R. (2005). *Presupuesto por resultados* (2da ed.). Lima, Perú: Imprenta Grafmar.
- Sánchez-Lafuente, A. C. (2014). *Certificado de Profesionalidad* [ebook]. Recuperado de <https://books.google.com/books?isbn=8483647494>
- Serna, H. (2006). *Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre* (3ra ed.). México: Editorial Panamericana.
- Stoner, J. y Charles, W. (2009) *Administración*. México: Compañía Editorial Continental SA. de CV.

USAID/PERU. (2010). *Acercándonos al presupuesto por resultados, Guía informativa* (2da ed.). Lima, Perú: Grafmar impresiones EIRL.