



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema Integrado de Gestión Administrativa y calidad del  
servicio en la UGEL Huanca Sancos - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTORES:**

Br. De la Cruz Infante, Fredy Gotardo

Br. Soto Navarro, Amílcar

**ASESOR:**

Dr. Pelayo Hilario Valenzuela

**SECCIÓN**

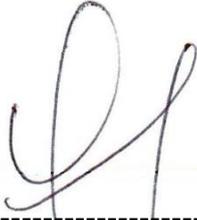
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Reforma y Modernización del Estado

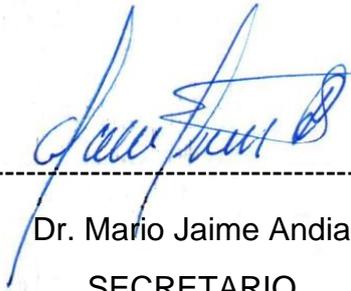
**PERÚ – 2018**

**Página del Jurado**



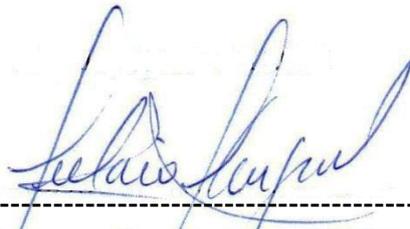
---

Dr. Dionisio Godofredo González González  
PRESIDENTE



---

Dr. Mario Jaime Andia  
SECRETARIO



---

Dr. Pelayo Hilario Valenzuela  
VOCAL

Por todo el sacrificio entregado, dedico con mucho cariño este esfuerzo intelectual a mi madre, razón y motivo de mi superación profesional.

Amilcar

A mis padres con toda la gratitud del mundo por su empeño y sacrificio en mi superación profesional.

Fredy Gotardo

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad brindada en el desarrollo de la Maestría de Gestión Pública.

A los docentes que desarrollaron los cursos en el Programa de Posgrado de la Maestría de Gestión Pública en la sede Ayacucho, por el profesionalismo demostrado en cada una de las clases.

Al asesor Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, por la paciencia y responsabilidad asumida en las reuniones de asesoramiento que se programaron en todo el proceso de la ejecución del trabajo de investigación.

Al personal directivo y docente de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos, por su valiosa colaboración.

El autor

## **Presentación**

Respetados señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis de investigación titulada: Sistema Integrado de Gestión Administrativa y calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos - 2018, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Los autores

## Índice

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación .....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION .....	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema.....	29
1.5. Justificación del estudio .....	30
1.6. Hipótesis .....	31
1.7. Objetivos .....	32
II. MÉTODO .....	32
2.1. Diseño de investigación .....	33
2.2. Variables, operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos .....	39
III. RESULTADOS .....	39

IV. DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES .....	59
VII. REFERENCIAS.....	61

## ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 2: Validez y confiabilidad de los instrumentos

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo 4: Constancia de originalidad

Anexo 5: Autorización para publicación de artículo científico

Anexo 6: Constancia de autorización

Anexo 7: Registros fotográficos

## RESUMEN

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018. Para el desarrollo del proceso de ejecución de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional. La hipótesis comprobada fue que existe relación directa fuerte entre las dos variables de estudio. La población y la muestra estuvo conformada por 40 unidades de estudio. La técnica y el instrumento utilizado para medir las variables fue la encuesta y el cuestionario, para ambas variables. Los resultados demandaron la elaboración de tablas y figuras estadísticas. El análisis inferencial se realizó a partir del cálculo de estadígrafos de dispersión y correlación. Los resultados afirman que, el 22,5% (9) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el uso del SIGA como la calidad del servicio. Las conclusiones registran que, el Sistema Integrado de Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,698$  lo que significa que la relación es directa alta, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00 < \alpha (0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.

### **Palabras clave:**

Sistema Integrado de Gestión Administrativa, calidad del servicio, confiabilidad, competencia, accesibilidad, credibilidad

## ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between the Integrated System of Administrative Management and the quality of service in the UGEL Huanca Sancos in 2018. For the development of the process of execution of the research, the quantitative approach and the descriptive correlational design were used. . The hypothesis was that there is a strong direct relationship between the two study variables. The population and sample consisted of 40 study units. The technique and the instrument used to measure the variables were the survey and the questionnaire, for both variables. The results demanded the preparation of tables and statistical figures. The inferential analysis was made from the calculation of dispersion and correlation statisticians. The results affirm that, 22.5% (9) of the study units consider to regulate both the use of the SIGA and the quality of the service. The conclusions record that, the Integrated System of Administrative Management is significantly related to the quality of the service in the UGEL Huanca Sancos in the year 2018, because the value of  $Tau_b = 0.698$  which means that the relationship is directly high, while that since  $p\_value = 0.00 < \alpha (0.05)$  the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%.

Keywords:

Integrated System of Administrative Management, quality of service, reliability, competence, accessibility, credibility

## **I. INTRODUCCION**

El trabajo que a continuación pongo a disposición, está orientada a proporcionar información relevante acerca del problema de la calidad del servicio que brinda la UGEL Huanca Sancos, la misma que no satisface las expectativas y las demandas de los usuarios, en razón de que no hay un adecuado manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa por la falta de personal capacitado para efectivizar este recurso informático.

También es preciso poner en conocimiento acerca del software que en este particular es el Sistema integrado de Gestión Administrativa cuyas siglas son (SIGA), la cual es un sistema informático que fue desarrollado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y que se viene implementado dicho software desde el año 2004 en todas las Unidades Ejecutoras existentes en el territorio peruano, con la finalidad de dar ordenamiento de las operatividades que realizan las instituciones públicas, disminuir las malas prácticas (adquisición de bienes y servicios por encima del costo del mercado), realizar el cumplimiento de metas propuestas por los entes rectores (MINEDU, Gobierno Regional, Dirección Regional de Educación, y otros), manejar la información de forma sistematizada dentro de las Instituciones públicas, simplificar los procesos, ahorro de recursos y mejora de la calidad de ejecución del presupuesto.

Con la información ya antes mencionada podemos decir que el estudio que se desarrolló brindará información útil, para el uso no solo de la UGEL Huanca sancos, sino que también será de gran provecho para el resto de las entidades públicas que presentan problemas relacionadas al manejo del sistema (SIGA) como con la calidad del servicio que estos brindan.

## 1.1. Realidad problemática

El estudio estuvo dirigido a demostrar a nivel estadístico e investigativo la relación que existe entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos.

El panorama a *nivel internacional* sobre el problema desarrollado coincide en señalar que la administración pública, en casi todos los países de Sudamérica, presenta problemas respecto a la calidad del servicio que brindan las instituciones públicas a los usuarios, las mismas que se refieren a la demora en la atención de las solicitudes, el mal trato, la falta de sistemas de información que guíe al público al interior de los establecimientos, etc.

La calidad del servicio que la administración pública ofrece a sus usuarios es tradicionalmente observada, así lo demuestran la cantidad innumerable de trabajos de investigación realizada en casi todos los países de nuestra región, las mismas que generalmente se centran en la lentitud, la ineficacia y la poca transparencia del servicio que prestan estas entidades, que muchas veces perjudica la imagen institucional y no permite que la organización logre alcanzar sus objetivos institucionales.

La burocracia y actualmente la corrupción en cada uno de los estamentos que comprende la administración pública ha generado rechazo y la configuración de una percepción negativa de la calidad del servicio que prestan las instituciones públicas a sus usuarios, por lo que es necesario que las organizaciones al igual que las instituciones privadas implementen estrategias de marketing y políticas de competitividad y productividad que permitan cambiar la imagen que la población tiene sobre el servicio que prestan.

La calidad del servicio que prestan las instituciones públicas en todas las áreas debe adecuarse a las necesidades y las demandas de la población en general, atendiendo con respeto e igualdad a todos los usuarios,

garantizando de esta manera que la atención de la calidad del servicio que recibe el público usuario supera las expectativas predispuestos, generando una corriente positiva sobre la gestión que se desarrolla en las organizaciones del estado.

En lo que concierne al área de estudio debemos de señalar que el servicio que prestan las unidades de gestión educativa local de todas las provincias de nuestro departamento es observada frecuentemente, tal como lo pueden evidenciar la cantidad de denuncias presentadas a los organismos que fiscalizan y acogen este tipo de denuncias, que coincidentemente son las mismas que adolece la administración pública, es decir, burocracia, lentitud, mal trato y poco interés en atender las necesidades y requerimientos de la población que acude a dichas instituciones.

Para el caso específico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos, se tiene conocimiento de los problemas sobre reglamos por la demora de la gestión administrativa tal es así como el pago a destiempo a proveedores, atención de los requerimientos de los usuarios en tiempos no óptimos, inadecuado trato del personal administrativo a los usuarios, atención del personal administrativo desconociendo algunas normatividades y sistemas informáticos vigentes, realizar funciones ajenas al cargo por la que fueron designados el trabajador, escasos de materiales para atender a las instituciones educativas, distribución de materiales educativos, de escritorio y de aseo en tiempos no prudentes, designación de trabajadores nombrados a cargos que no cumplen con el perfil respectivo, si bien es cierto aún hay más problemas que la institución adolece y los factores que lo ocasionan pueden ser diversos pero para esta investigación hemos considerado al falta de experticia de los trabajadores en el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa que por sus siglas se denomina SIGA.

Otro aspecto esencial que debemos señalar que las observaciones frecuentes que se realiza los usuarios a la parte administrativa de la UGEL Huanca Sancos es la falta de un sistema de contingencia para resolver en la

práctica problemas que surgen en los procesos administrativos, esto se debe a que todavía se mantiene vigente un sistema de procedimientos administrativos estrictamente normativo que no compatibiliza con los procesos sistematizados que ofrece el SIGA, por lo mismo ocurre que muchos de los procesos administrativos se paralizan por la falta de experticia en la toma de decisiones a partir de la información que el SIGA ofrece.

Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos vienen a ser los agentes educativos circunscritos a la provincia, lo que significa que la razón de existir de esta entidad es que los estudiantes alcancen a lograr los aprendizajes previstos en los documentos normativos y curriculares, es decir que el proceso pedagógico es el principal componente que se tiene que atender, pero en la realidad los procesos administrativos ocupan mayor tiempo, esfuerzo y recursos, lo que genera que esta provincia no logre alcanzar los indicadores y metas establecidas por el Ministerio de Educación sobre rendimiento escolar.

Como podemos observar los problemas que aquejan a la Unidad de Gestión Educativa Local vienen perjudicando el logro de los objetivos institucionales y con ello afectando la formación e instrucción de los estudiantes de dicha provincia, por lo mismo se hace necesario realizar un estudio que permita recabar información sustancial sobre el problema descrito.

## **1.2. Trabajos previos**

Los trabajos previos constituyen un insumo esencial en todo estudio de investigación porque proporcionan informaciones relevantes sobre aquellas investigaciones realizadas con anterioridad al nuestro y nos permiten superar las dificultades que se tuvieron en el desarrollo de dichos estudios, en ese sentido consideramos oportuno presentar esta parte del informe de la siguiente manera:

A nivel internacional:

**Salazar (2015). Tesis: Relación del Sistema Informático de Gestión Administrativa y la calidad del servicio de los centros hospitalarios del Municipio de Chiapas, México. Universidad de Puebla en México. Grado académico de maestro en administración y gerencia de organizaciones.**

Estudio de corte correlacional que utilizó la encuesta y el cuestionario para el recojo y registro de los datos a 60 unidades de estudio. Las conclusiones afirman que, existe relación directa moderada entre las variables de estudio ( $Tau_b=0,552$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$ ), lo que significa que la calidad del servicio que prestan los establecimientos de salud en el municipio comprendido en el estudio no satisface las expectativas de los usuarios, debido a que los tiempo de espera para que las solicitudes y requerimientos sean atendidos es demasiado perjudicando considerablemente a los usuarios.

**Palacios (2016). Tesis: Influencia de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de la Administración en los procesos administrativos en la Coordinación Zonal Educativa de Loja, Ecuador. Universidad de Quito. Grado académico de maestro en gestión pública.**

Los procedimientos metodológicos para desarrollar este estudio se han ceñido a las exigencias metodológicas del diseño descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores y la encuesta y el cuestionario fueron la técnica y el instrumento utilizado respectivamente. Las conclusiones afirman que, existe dependen directa entre las variables ( $\rho=0,668$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$ ) lo que significa que los procesos administrativos e institucionales se hacen eficientes y efectivos cuando se utiliza el sistema integrado de administración, debiendo procurar la institución capacitar y desarrollar las habilidades informáticas del personal que utiliza este sistema.

**Gonzales (2015). Tesis: El Sistema Integrado de Gestión y la satisfacción del servicio en el Municipio de Cartagena, Colombia. Universidad de Bogotá. Grado académico de maestro en gestión pública y gobernabilidad.**

Estudio que se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa. La muestra estuvo integrada por 78 unidades de estudio y la técnica y el instrumento utilizado en el recojo de la información fue el cuestionario. Los resultados afirman que:

La mayoría de los usuarios de la Municipalidad de Cartagena frecuentemente interponen denuncias y quejas ante la autoridad respectiva sobre la mala atención que reciben en la municipalidad lo que perjudica sustancialmente el desarrollo de los procesos administrativos, por lo que existen dificultades en el logro de las metas y los objetivos institucionales, por lo que se recomienda que se implementen estrategias para capacitar y desarrollar las habilidades sociales que aseguren una atención de calidad.

A nivel nacional

**Mendoza (2014). Tesis: El uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa y su relación con la ejecución presupuestal en la Sub Región de Paita, Piura. Universidad César Vallejo de Trujillo sede Paita. Grado académico de maestro en gestión pública.**

Para desarrollar el estudio se asumió el diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 64 trabajadores y para el recojo de información se utilizó la encuesta y ha elaborado el cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, en la medida que la sub Región de Paita ha logrado alcanzar las metas y los objetivos a nivel de ejecución presupuestal gracias a la aplicación efectiva del SIGA, por lo que es necesario que toda la institución adecua su manual de procedimientos a los procesos que dicha herramienta informática posee.

**Olortegui (2015). Tesis: Aplicación del SIGA y su efectividad en la calidad del gasto en la Municipalidad de Caraz, Ancash. Universidad del Santa. Grado académico de maestro en gestión pública.**

Estudio que se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 52 trabajadores y el registro de los datos fue posible gracias a la elaboración y aplicación de la encuesta y el cuestionario. Los resultados afirman que, existe una dependencia directa muy alta entre las dos variables de estudio, lo que implica que la calidad de gasto realizado por la municipalidad tomada como área de estudio ha sido posible gracias al empleo sistemático y efectivo del SIGA, en la medida que cada uno de los procesos que comprende la asignación de recursos, su distribución ejecución y control es efectiva gracias a esta herramienta informática.

**Peña (2015). Tesis: Aplicación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Caravelí, Arequipa. Universidad San Agustín de Arequipa. Grado académico de magíster en gestión pública.**

Estudio que se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos de la investigación cuantitativa, por lo que se asumió el diseño descriptivo correlacional como procedimiento para ejecutar todo el proceso de la comprobación de las hipótesis. La muestra estuvo conformada por 54 unidades de estudio. La técnica utilizada en el recojo de información fue la encuesta y el instrumento que permitió el registro de los datos fue el cuestionario.

Los resultados afirman que existe relación directa significativa entre las variables de estudio ( $\tau_b=0,647$ ;  $p\_valor=0,00$ ) lo que significa que en la entidad tomada como área de estudio, la mayoría de los usuarios consideran que la calidad del servicio no es del todo adecuado, porque existen observaciones al trato recibido, a los recursos que la entidad dispone para la atención de los usuarios, así como los sistemas de comunicación que no contribuyen a efectivizar la atención de los usuarios, debido esencialmente a la falta de sistematización de los recursos informático que permiten viabilizar en un tiempo perentorio todas las solicitudes.

A nivel local o regional

**Munaylla (2016). Tesis: Uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, Ayacucho. Universidad César Vallejo de Trujillo-sede Ayacucho. Grado académico maestro en gestión pública.**

La ejecución del estudio requirió el uso del diseño correlacional de tipo transversal. La muestra ha considerado a 32 trabajadores de la mencionada entidad. El recojo de información fue posible gracias al empleo de la técnica de la encuesta y el registro de los datos fue posible gracias a la aplicación del cuestionario. Las conclusiones afirman que existe relación directa moderada entre las variables de estudio ( $\rho=0,519$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$ ), lo que implica que la mayoría de los usuarios han mostrado su malestar por la demora en la atención y reconocimiento de pagos sobre procesos de contratación de bienes y servicios, debido a que los trabajadores encargados de manejar este sistema tienen dificultades para resolver situaciones casuísticas que se presentan en los procesos administrativos que esta entidad gestiona.

**Jaúregui (2015). Tesis: Relación de la aplicación del SIGA en el desarrollo de la gestión institucional en la UGEL Sucre. Universidad César Vallejo de Trujillo, sede Ayacucho. Grado Académico de maestro en gestión pública.**

Estudio correlacional que se desarrolló teniendo en cuenta los procedimientos del diseño correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 69 trabajadores y la técnica y el instrumento utilizado en el recojo de los datos fue la encuesta y el cuestionario.

Los resultados afirman que existe relación directa y significativa entre las variables en razón de que el valor de  $Tau\_b=0,648$ , mientras que al ser el  $p\_valor=0,05$  que resulta ser menor al nivel de significancia se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que en el área de estudio la mayoría de los encuestados (64%) sostienen que el SIGA ha permitido que los procesos pedagógicos se efectivicen, favoreciendo la

celeridad en la atención al público, por lo que existe mejor percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio que esta entidad pública brinda a la población.

**Ojeda (2016). Tesis: El uso del SIGA y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanta. Universidad César Vallejo de Trujillo. Grado académico maestro en gestión pública.**

Estudio que asumió para el desarrollo de todos los procesos de la investigación del diseño correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 40 trabajadores de la sede educativa, mientras que el recojo de la información consideró a la encuesta y el cuestionario como técnica e instrumento respectivamente.

Las conclusiones afirman que, existe relación directa entre las variables ( $Tau_b=0,567$ ;  $p\_valor=0,00$ ) por lo que se infiere que existen dificultades en asegurar un servicio de calidad en la UGEL Huanta, porque el personal que atiende directamente al público no tiene desarrollado habilidades sociales, por lo que el trato y la forma de interrelacionarse con los usuarios en nada satisface sus expectativas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Las teorías constituyen el soporte científico de cada una de las variables de estudio, las mismas que le asignan científicidad a las interpretaciones y explicaciones que el investigador desea realizar, por lo que es considerado como parte indivisible de todo proceso investigativo. Para el caso de nuestro estudio se consideró registrar esta parte del informe de la siguiente manera:

#### **Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)**

Maldonado (2015) considera que el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) es una herramienta cuyo soporte informático permite contar con una interfaz la misma que facilita realizar y consignar registros tales como: certificación presupuestal, de compromiso anual, mensual y

devengados, además de contar con opciones informáticas que permiten cargar metas aprobadas en el marco del PIM y el PCA atendiendo la cadena de gastos, todas ellas vinculadas con el SIAF.

Este sistema denominado SIGA ha sido creado para simplificar todos los procesos administrativos las mismas que se ciñen estrictamente al cumplimiento de las normas establecidas por los órganos rectores de los sistemas administrativos del Estado.

El soporte lógico que tiene esta herramienta informática se sustenta en las exigencias normativas que las normas establecen para la contratación y adquisición de bienes y servicio del Estado, a través del cual se puede monitorear y verificar la secuencia lógica desde el inicio del proceso hasta la finalización de la misma.

Pineda (2015) sostiene que el la plataforma SIGA fue gestada por el Ministerio de Economía y Finanzas con la finalidad de hacer efectivo los procesos de planificación, dirección, ejecución y sobre todo control de la asignación presupuestal en todas las entidades del sector público, la misma que hasta la fecha viene resultando ser eficiente, efectiva y eficaz, dinamizando los procesos administrativos y presupuestales, beneficiando de esta manera a la población en general, en el entendido de que la celeridad de los procesos que gestionan las dependencias públicas representan que las obras y los servicios que brindan beneficien a la población.

Orellana (2016) sostiene que si bien el SIGA operativiza todos los procesos administrativos y presupuestales se hace necesario que estas se integren en un solo sistema integral de tal forma que se vincula a través de la interface con el SIAF, así como con el SEACE, las mismas que garantizarían la calidad del servicio que brindan las entidades públicas de nuestro país.

Para Maldonado (2014) la justificación de la implementación del SIGA en los procesos administrativos y presupuestales en la instituciones públicas de nuestro país tiene sustento en los procesos de descentralización que el

gobierno pretende implementar, porque existe la necesidad de integrar todos los niveles de la administración pública, en la medida que este proceso debe entenderse como la transferencia de atribuciones a todos los gobiernos regionales y municipales a fin de dotarlos de autonomía y poder de decisión a fin de viabilizar con mejor criterio la gestión institucional y administrativo.

Las transferencias a los que se hacen mención incluyen recursos económicos, materiales y financieros, por lo que el SIGA cumple con creces esta intención porque viabiliza justamente la intención de los procesos de descentralización, tal como lo señala (Rivera, 2016):

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) es una herramienta informática implementado por el Ministerio de Economía y Finanzas, con el apoyo decisivo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y en convenio con el Ministerio de Salud, que permite efectivizar todos los procesos administrativos presupuestales a través de una interface acogedora en el que se puede consignar los procesos de selección, Plan Anual de Adquisiciones, elaboración de cuadro de necesidades, los requerimientos de bienes y servicios y la afectación presupuestal.

Como podemos apreciar este sistema es una herramienta que vincula todos los procesos administrativos y presupuestales, de tal forma que asegura la sistematización técnica y especializada de todas las actividades que programa, ejecuta y evalúa la organización, garantizando la celeridad, la transparencia y el logro de las metas y los objetivos previstos por la institución.

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) garantiza a eficiencia operativa de todos los procesos haciendo dinámico la cadena logística y patrimonial porque simplifica los procesos logrando de esta manera que todo el sistema administrativo de la entidad se dinamice, por lo que es necesario que todos los documentos de planificación se adecuen a los procesos considerados en este sistema de tal forma que la entidad u organización efectivice todos sus procesos de una manera integral, beneficiando de esta manera a toda la población.

## **Registro sistemático en el SIAF**

Vásquez (2015) sostiene que el registro sistemático en el SIAF es un proceso técnico que permite asignar diferentes rubros a las actividades programadas, pero principalmente sirve de soporte para registrar y elaborar el clasificador de gasto, de la misma manera el cuadro de necesidades.

El SIAF, desde su implementación y funcionamiento en todas las entidades públicas ha permitido que los procesos de adquisición de bienes y servicios sea eficiente, es decir que cada uno de los procedimientos exigidos normativamente se cumplan a cabalidad, por lo que resulta un recurso que favorece y facilita el trabajo administrativo.

Por otro lado, debemos destacar que el SIAF, permite llevar un control pormenorizados de cada una de las actividades programadas a nivel del registro y asignación de presupuesto, por lo que permite dinamizar los procesos administrativos y sobre todo presupuestales, de tal manera que la celeridad en la atención de las solicitudes sobre asignación y registro de presupuesto obedece a criterios técnicos.

## **Simplificación de los procesos administrativos**

Carmona (2015) sostiene que la implementación del SIGA ha permitido que la mayoría de las actividades programadas se cumplan en el plazo establecido según lo planificado y registrado en documentos que regulan y controlan el logro de las metas y los objetivos institucionales.

La simplificación de los procesos administrativos está asegurar gracias al uso de la plataforma SIGA, por lo que es urgente y necesario que el personal responsable de manejar este servicio sea convenientemente capacitado, asegurando de esta manera la prestación de un servicio de calidad para el público que acude a solicitar diferentes pedidos ante esta instancia educativa.

El mayor problema que se tenía respecto a la simplificación de los procesos administrativos radicaba en la lentitud y demora en la atención de las solicitudes y demanda interna y externas, por lo que a partir del uso de la plataforma SIGA, estos problemas han mejorado sustancialmente.

### **Información oportuna y de calidad**

Orellana (2016) manifiesta que los niveles de productividad y competitividad de las empresas dependen de la calidad de la información que poseen, siendo determinantes para la toma de decisiones acertadas, porque le permite a la organización adelantarse a la competencia.

Todos los autores que proponen enfoques y métodos para mejorar los niveles de productividad en la empresa coinciden en señalar que la organización debe contar con un área específica que se ocupe en sistematizar toda la información que se produce a nivel interno y externo.

Si bien es cierto que las instituciones públicas no tienen el afán de competir con otra empresa, porque generalmente son monopolios legales, necesariamente deben de cambiar sus formas y maneras de asegurar una prestación del servicio efectiva y eficiente.

### **Disponibilidad de costos**

Salazar (2015) sostiene que la disponibilidad de costos se relaciona directamente con la capacidad y solvencia económica que tienen la organización para mantenerse vigente en el mercado mundial, hecho que no se asegura en las unidades de gestión educativa local, porque quienes la dirigen no tienen una visión conveniente.

La disponibilidad de costos determina que la gestión educativa se viabilice a través del logro de las metas y los objetivos, por lo que existe la necesidad de sincerar los presupuestos institucionales, de tal forma que se pueda redistribuir los recursos materiales, financieros y humanos que posee la institución, maximizando sus recursos y potencializando el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores.

## **Calidad del servicio**

Para definir lo que se entiende por calidad del servicio primero debemos entender que este término corresponde al sector privado, en las que se prioriza el marketing, la cultura corporativa, la planificación prospectiva, por lo que en el caso de las instituciones públicas es complicado su comprensión porque demanda cambios de paradigma y formas de pensar.

Hernández (2015) considera que definir la calidad del servicio es muy difícil porque primero debiéramos dilucidar qué se entiende por calidad, en ese sentido existen muchas teorías y corrientes sobre el asunto, así tenemos que algunos entendidos en la materia la calidad definida como atributo simplemente sería la diferencia que existe entre un producto y otro, por ejemplo, en la administración pública sería el trato que recibe el usuario en comparación a la forma cómo se les atiende en otra dependencia.

Para otros estudiosos la calidad entendida como la conformidad en una especificación vendría a ser si el producto o servicio recibido cumple las especificaciones o las exigencias previamente establecidas, por ejemplo, si en una entidad pública se registra que la atención es hasta las 12 horas y no se cumple, entonces la apreciación sobre la calidad de este servicio es pésima.

Por otro lado, Cervantes (2015) sostiene que la definición de calidad como adecuación a un objetivo se refiere a los sistemas de control de calidad, que determinan justamente si un producto o servicio adquiere u ostenta el termino de calidad, así por ejemplo cuando las personas adquieren una balanza si esta está debidamente calibrada y logra medir con precisión la masa de los cuerpos hablamos de calidad.

Otra definición que debemos señalar viene a ser la calidad entendida como la capacidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas, la

misma que se relaciona directamente con los propósitos de nuestra investigación porque se refiere a la percepción que construyen los usuarios sobre el servicio recibido en las instituciones públicas, las mismas que tienen necesariamente que ver con otras dimensiones como es el caso del trato en la atención, tiempo de espera, facilidades de acceso a la información, etc.

Rosas (2016) considera que para definir la calidad del servicio en las instituciones públicas es necesario considerar los siguientes rasgos; la intangibilidad del servicio prestado o del producto entregado, que comprende una serie de componentes que en forma conjunta garantizan la eficiencia y la eficacia del servicio entregado, colmando se esta manera la expectativa de los usuarios. Otro rasgo a tener en cuenta es la indivisibilidad del servicio o producto, es decir que cada uno no se puede aislar el producto o servicio de los procesos que permitieron su materialización.

Si bien es cierto que a nivel del mercado existen elementos constitutivos que mantienen vigente a la organización tales como la competitividad o la productividad, también es cierto que a nivel del sector público no se puede soslayar el monopolio que ejerce el Estado sobre algunos servicios, razón por la cual la calidad del servicio no tiene el mismo propósito que en una empresa privada, por lo que los factores que se exigen para asignar el término calidad a un bien o servicio son distintos.

Por lo tanto, si hablamos de calidad de servicio en una entidad pública como es el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos, se debe tener en cuenta otros indicadores para medirla, tales como el trato, la atención, los horarios, la infraestructura, el tiempo de respuesta a las solicitudes y requerimientos, etc.

### **Confiabilidad en el servicio**

Zamora (2016) considera que la calidad del servicio no es otra cosa que la satisfacción que interioriza y vivencia el usuario cuando la entidad o las personas atienden con el esmero, voluntad y motivación las necesidades y demandas de los usuarios, la misma que al ser reiterativo generan la

confiabilidad de dicho servicio, asegurando de esta manera que los clientes se conviertan en evangelizadores de las bondades que asegura ofrecer la organización o la entidad prestadora del servicio.

Para asegurar la confiabilidad del servicio prestado las organizaciones deben orientar su mirada hacia el comportamiento de los usuarios más no así al producto que de por sí posee atributos y cualidades que captan el interés y la necesidad de adquirirlo, por esa razón a nivel de las ciencias del marketing, por ejemplo, las técnicas de diversificación y mejoramiento se han centrado en base a las necesidades intrínsecas del cliente.

En el caso de la administración pública, al contar con la ventaja del monopolio que poseen las instituciones, la mirada que se debe hacer para alcanzar que el producto o el servicio sea confiable se centra en las inquietudes y expectativas que poseen los clientes, por lo que es necesario implementar permanentemente buzones e sugerencias o encuestas periódicas a los usuarios a fin de conocer nuevas expectativas o demandas.

La confiabilidad del servicio responde también a que este se comporte de la misma manera en el tiempo, además para asegurar este atributo es necesario precisar que la calidad del servicio no haga distinciones de ninguna clase entre los usuarios, garantizando de esta manera que la percepción de las personas sea la más adecuada respecto a la imagen de la organización.

### **Competencia:**

Según (INTECAP, 2003, p.66) menciona que la competencias en el ámbito laboral se producirá siempre que la institución motive al personal a mejorar sus habilidades productivas para que de este modo demuestre ser capaz de realizar su labor eficientemente. Dentro de lo que concierne la competencia Laboral también menciona que los conocimientos teóricos brindan la capacidad al trabajador de poder solucionar problemas de manera efectiva y eficiente.

La competencia permite en la institución lograr objetivos y resultados en un contexto dado, además hay que tener presente que lo que diferencia a un Ente de otro es lo sofisticado de su tecnología, los desarrollos de su producción o su sistema organizacional, como también no olvidemos que la diferencia también se da por la calidad del recurso humano la cual está formada por el perfil, la experiencia y su desempeño laboral.

En otra definición se menciona a la Competencia Laboral como “El conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas u actitudes que son aplicables al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo”.

### **Accesibilidad**

La accesibilidad al servicio prestado según Ludeña (2015) consiste en las facilidades que tienen los clientes o usuarios al interior de la institución para acceder al servicio o producto sin ninguna dificultad, debido a que todos los flujogramas de atención están convenientemente distribuidos y publicados de tal forma que las personas tienen información vital para tomar las decisiones que satisfagan sus necesidades o requerimientos.

La accesibilidad al servicio también considera que las vías de acceso atiendan todas las necesidades de los usuarios, por ejemplo, en el caso de personas discapacitadas, necesariamente la institución deberá acondicionar las vías de acceso para atender este tipo de contingencias.

En nuestra región y específicamente en el área de estudio elegido se debe tener en cuenta la accesibilidad a la información en el lenguaje materno de los usuarios, es decir que existen espacios y personas que puedan asegurar una comunicación adecuada con usuarios que tiene como lengua materna al quechua, no solo por las exigencias netamente operativas y teóricas que hablan y determinan las exigencias de accesibilidad al servicio, sino por aspectos legales y normativos

### **Credibilidad**

La credibilidad es otra característica importante en el desarrollo del concepto de calidad del servicio, en la medida que este valor sustenta todos los procesos institucionales y administrativos de la entidad. No contar con este valor a nivel organizacional trae consigo el desprestigio de la organización, la misma que se refleja en la prestancia y formalidad que toda organización debe reflejar ante la sociedad.

Herrera (2015) sostiene que la credibilidad le otorga sostenibilidad a la organización y representa su bien más preciado, porque determina el nivel de identificación y compromiso no solo del personal que labora en la institución sino principalmente de la sociedad.

La credibilidad se sostiene en dos aspectos sustanciales e importantes, el primero de ellos viene a ser la confianza y el segundo el conocimiento sobre la actividad que se realiza, en ese sentido creemos que, a nivel de las instituciones públicas de nuestro país, estos dos componentes que soportan la idea de credibilidad no se operativizan o materializan porque existe una percepción estereotipada y prejuiciosa sobre la calidad de atención que brindan las instituciones públicas.

Un ejemplo didáctico de la importancia de la credibilidad viene a ser la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio recibido en la Empresa Prestadora de la Salud, que pese a que en algunos servicios que brinda supera las expectativas de los usuarios, para la mayoría sigue siendo pésima, porque la percepción y la experiencia vivida en el tiempo, condiciona dicho pensamiento.

#### **1.4. Formulación del problema**

El problema identificado en el área de estudio viene a ser las constantes observaciones que el público usuario interpone sobre la calidad del servicio que brinda la institución pública tomada como área de estudio, en ese sentido se ha sistematizado la formulación de las preguntas de la siguiente manera:

## **Problema general**

¿Qué relación existe entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?

## **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?

¿Qué relación existe entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?

¿Qué relación existe entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?

¿Qué relación existe entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación tiene la intención de contribuir a solucionar el problema de la calidad de atención que brinda el área de estudio, porque a partir de las conclusiones debidamente sistematizadas, la entidad puede implementar estrategias que permitan superar algunos procesos administrativos y presupuestales.

### **Justificación bajo un enfoque social**

La relevancia social de nuestro estudio considera que los principales beneficiados con la realización del estudio vienen a ser los estudiantes, porque la entidad tomada como área de estudio tiene la tarea y la función de

asegurar que la calidad educativa de la provincia sea la más eficiente y efectiva posible.

### **Justificación bajo un enfoque teórico**

La utilidad teórica del estudio se centra en la posibilidad de incrementar el cuerpo de conocimientos sobre las dos variables de estudio, en ese sentido el marco teórico estructurado al caracterizar el problema en un contexto específico alcanza y sistematiza conocimientos nuevos que pueden ser incorporados a la literatura sobre el fenómeno estudiado.

### **Justificación bajo un enfoque práctico**

La justificación práctica del estudio desarrollado considera que el estudio proporciona información vital sobre la eficiencia y eficacia del uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa en una UGEL específica, identificado problemas que derivan de casuísticas, en las que el sistema informático no considera procedimientos lógicos para resolverlos, la mismas que debe ser tomado en cuenta para perfeccionar dicha herramienta tecnológica.

### **Justificación bajo un enfoque metodológico**

La utilidad metodológica del estudio se centra en la posibilidad de que los instrumentos elaborados y validados a través de métodos y modelos estadísticos, puedan ser utilizados en futuras investigaciones.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

### **Hipótesis específicas:**

Existe relación directa y significativa entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Existe relación directa y significativa entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Existe relación directa significativa entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Existe relación significativa entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

### **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Determinar la relación entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Determinar la relación entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Determinar la relación entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

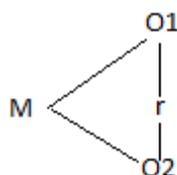
## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

Palomino (2014) lo define como el plan diseñado por el investigador que guía todo el proceso investigativo, a mérito del cual se alcanza a lograr los objetivos de la investigación inicialmente previstas.

Para la ejecución del trabajo de investigación se ha recurrido al uso del diseño descriptivo correlacional, en exigencia del objetivo de investigación planteado.

Esquema:



El esquema considera una muestra representativa (M) a la cual se le debe aplicar dos instrumentos de medición, una por cada variable de estudio, las mismas que en el esquema están representados por O1 y O2, luego de su procesamiento se debe realizar los cálculos para determina la dirección e intensidad de la asociación entre las variables (r).

## 2.2. Variables, operacionalización

### Identificación de las variables

#### Variable 1: Sistema Integrado de Gestión Administrativa

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 permitiendo, el manejo ordenado de todo el proceso previo al SIAF, simplificación de los procesos administrativos, información oportuna de calidad y disponibilidad costos (Valderrama, 2016, p. 84)

#### Variable 2: Calidad del servicio

Para (KOTLER, 1997), el servicio, como tal, es considerado como cualquier presentación que un ente (humano o sistema informático) puede brindar a la otra. Presenta una naturaleza intangible, cuya prestación puede ir ligada o no a un producto físico.

Teniendo en consideración lo mencionado en el anterior párrafo la valoración del usuario sobre el servicio prestado por la UGEL Huanca Sancos, la cual está organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades, demandas y expectativas de los actores educativos circunscritos a su área de influencia.

### 2.2.1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Sistema Integrado de Gestión Administrativa	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 permitiendo, el manejo ordenado de todo el proceso previo al SIAF, simplificación de los procesos administrativos, información oportuna de calidad y disponibilidad costos (Valderrama, 2016, p. 84)	La variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario que contienen ítems para cada una de las dimensiones en función a los indicadores.	Registro sistemático en el SIAF	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clasificador de gasto</li> <li>✓ Cuadro de necesidades</li> <li>✓ Adquisiciones de bienes y servicios</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Simplificación de los procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planeación</li> <li>✓ Organización</li> <li>✓ Dirección</li> <li>✓ Control</li> </ul>	
			Información oportuna de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accesibilidad</li> <li>✓ Presentación</li> <li>✓ Pertinencia</li> </ul>	
			Disponibilidad de costos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presupuesto</li> <li>✓ Tiempo</li> <li>✓ Calidad de gasto</li> </ul>	
Calidad del servicio	los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades. (William, ETZEL, & BRUCE, 2004, p. 32)	La variable será valorada a partir de la aplicación de un cuestionario de opinión que registre información sobre la calidad del servicio público brindada por la UGEL Huanca Sancos considera la satisfacción de los usuarios en general, garantizando así un servicio eficiente, eficaz y efectivo.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Eficiencia</li> <li>✓ Eficacia</li> <li>✓ Efectividad</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Competencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perfil</li> <li>✓ Desempeño laboral</li> <li>✓ Experiencia</li> </ul>	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo de espera</li> <li>✓ Recursos tecnológicos</li> <li>✓ Sistemas de comunicación</li> </ul>	
			Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad</li> <li>✓ Veracidad</li> <li>✓ Honestidad</li> </ul>	

## 2.3. Población y muestra

### Población

Orellana (2015) lo define como el conjunto de personas, eventos o fenómenos a quienes va dirigido la investigación y de quienes se extraen los datos.

La población de estudio comprende a 40 unidades que comprende todo el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos en el año 2018.

### Tabla 1

Población de estudio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos

Personal	fi	f%
Directivo	4	10,0
Personal nombrado	24	60,0
Personal contratado	12	30,0
Total	40	100.0

Nota: N=40; Cuadro de Asignación de Personal

### Muestra

Valcárcel (2015) lo define como subconjunto de la población que tiene la característica de ser representativa, es decir garantiza la posesión de las mismas características que tiene la población.

Para determinar el tamaño de la muestra es necesario utilizar fórmulas estadísticas, pero sucede que en el caso de nuestro estudio la cantidad que comprende la población es pequeña, por lo que se ha asumido considerarlo como muestra, es decir todas las unidades que conforman la población también son parte de la muestra.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas

Palacios (2014) lo define como competencias que permiten al investigador organizar sistemáticamente procedimientos y pasos para recabar la información en base a los objetivos de la investigación.

Para el caso de nuestro estudio se utilizaron las siguientes técnicas:

Variables	Técnica
Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Encuesta
Calidad del servicio	Encuesta

### Instrumentos

Maldonado (2012) sostiene que son los medios y recursos físicos en el que se registra todo aquello considerado en como criterio o indicador en la técnica.

Los instrumentos utilizados en el registro de los datos presentan las siguientes características:

Variables	Técnica	Instrumento
Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Cuestionario
Calidad del servicio	Calidad del servicio	Cuestionario

### Validación

Jiménez (2012) considera que es la característica y propiedad que con la que debe asegurar contar el instrumento cuando asegura alcanzar los objetivos previstos.

Para la prueba de validez se utilizó el modelo estadístico ítem total, la misma que calcula la varianza entre todos los datos, luego la matriz de correlación y finalmente la R de Pearson que para el caso de los ítems han superado el valor de 0,21

### **Confiabilidad**

Hernández (2014) sostiene que todo instrumento debe replicar los resultados que obtiene en varias aplicaciones a muestras con características similares.

La confiabilidad de los instrumentos ha sido posible gracias al cálculo del estadígrafo denominado Alpha de Cronbach, que en ambos cuestionarios han superado el valor de 0,81, garantizando de esta manera la confiabilidad.

La confiabilidad para el caso del cuestionario que mide la variable Sistema Integrado de Gestión Administrativa es de 0,855; mientras que para el caso del cuestionario que mide la variable calidad del servicio es de 0,861.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento, organización, presentación y el análisis y la interpretación de los datos se utilizaron técnicas y herramientas estadísticas, razón la cual se han elaborado tablas y se han calculados estadígrafos de correlación las mismas que nos han permitido comprobar las hipótesis y a partir de ello sistematiza los resultados obtenidos.

Ha sido necesario el uso del software estadísticos SPSS V22, que nos ha permitido sistematizar estadísticamente cada uno de los procesos considerados en el diseño de la investigación en relación al tratamiento de los datos

## 2.6. Aspectos éticos

Para poder desarrollar el trabajo de investigación con la formalidad del caso se ha solicitado la autorización respectiva, de la misma manera se ha registrado todas las referencias bibliográficas y se ha garantizado la originalidad del informe final de tesis a través del empleo del software de similitud Turnitin.

Se ha logrado asegurar la reserva de la información recabada a través de la aplicación del cuestionario la misma que fue consentida y autorizada por cada uno de los encuestados, por lo que se ha asegurado guardar la reserva del caso respecto a la información que se pueda tener sobre el problema estudiado.

## III. RESULTADOS

### A nivel descriptivo

Tabla 2

Resultados entre Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores	Sistema Integrado de Gestión Administrativa				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
calidad del servicio	Deficiente	Recuento	10	2	0	0	12
		% del total	25,0%	5,0%	0,0%	0,0%	30,0%
	Regular	Recuento	7	9	1	0	17
		% del total	17,5%	22,5%	2,5%	0,0%	42,5%
	Bueno	Recuento	3	4	3	1	11
		% del total	7,5%	10,0%	7,5%	2,5%	27,5%
	Excelente	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	Recuento	20	15	4	1	40
		% del total	50,0%	37,5%	10,0%	2,5%	100,0%

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 2 nos permite observar el 42,5% (17) de encuestados considera que la calidad del servicio es regular; mientras que el 30,0% (12) opina que es deficiente.

En lo que concierne a la variable Sistema Integrado de Gestión Administrativa podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 22,5% (9) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el uso del SIGA como la calidad del servicio, lo que significa que, si bien es cierto que la herramienta informática es efectiva, existen problemas en el personal que tiene a cargo su aplicación, lo que perjudica el avance y la celeridad de los procesos la misma que se refleja en la calidad del servicio que brinda esta dependencia educativa.

Tabla 3

Resultados entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores		Registro sistemático en el SIAF				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
confiabilidad del servicio	Deficiente	Recuento	17	4	1	0	22
		% del total	42,5%	10,0%	2,5%	0,0%	55,0%
	Regular	Recuento	0	8	0	0	8
		% del total	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Bueno	Recuento	2	2	2	0	6
		% del total	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%	15,0%
	Excelente	Recuento	1	1	1	1	4
		% del total	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	10,0%
	Total	Recuento	20	15	4	1	40
		% del total	50,0%	37,5%	10,0%	2,5%	100,0%

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 3 nos permite observar el 55,0% (22) de encuestados considera que la confiabilidad del servicio es deficiente; mientras que el 20,0% (8) opina que es regular.

En lo que concierne a la variable Registro sistemático en el SIAF podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 20,0% (8) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el Registro sistemático en el SIAF como la confiabilidad del servicio, es decir que los usuarios tienen una percepción inadecuada del servicio que presta la entidad, debido a que los profesionales que hacen uso de la plataforma del SIGA tienen dificultades en registrar los procesos presupuestarios en el SIAF.

Tabla 4

Resultados entre simplificación de los procesos administrativos y la competencia en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores	simplificación de los procesos administrativos				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
competencia del servicio	Deficiente	Recuento	17	0	0	0	17
		% del total	42,5%	0,0%	0,0%	0,0%	42,5%
	Regular	Recuento	3	14	0	0	17
		% del total	7,5%	35,0%	0,0%	0,0%	42,5%
	Bueno	Recuento	0	1	5	0	6
		% del total	0,0%	2,5%	12,5%	0,0%	15,0%
	Excelente	Recuento	0	0	0	0	17
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	42,5%
	Total	Recuento	20	15	5	0	40
		% del total	50,0%	37,5%	12,5%	0,0%	100,0%

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 4 nos permite observar el 42,5% (17) de encuestados considera que la competencia del servicio es deficiente; mientras que en ese mismo porcentaje sostiene que esta es regular.

En lo que concierne a la variable simplificación de los procesos administrativos podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 35,0% (14) de las unidades de estudio consideran de regular tanto la simplificación de los procesos administrativos como la competencia del servicio, por lo que podemos inferir que en el área de estudio la simplificación de los procesos administrativos no alcanza a satisfacer la celeridad en los procesos, perjudicando los procesos administrativos.

Tabla 5

Resultados entre Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores		Información oportuna de calidad				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
accesibilidad del servicio	Deficiente	Recuento	15	1	0	0	16
		% del total	37,5%	2,5%	0,0%	0,0%	40,0%
	Regular	Recuento	2	12	0	0	14
		% del total	5,0%	30,0%	0,0%	0,0%	35,0%
	Bueno	Recuento	3	0	5	0	8
		% del total	7,5%	0,0%	12,5%	0,0%	20,0%
	Excelente	Recuento	1	1	0	0	2
		% del total	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	5,0%
	Total	Recuento	21	14	5	0	40
		% del total	52,5%	35,0%	12,5%	0,0%	100,0%

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 5 nos permite observar el 40,0% (16) de encuestados considera que la Información oportuna de calidad es deficiente; mientras que el 35,0 (14) opina que es regular.

En lo que concierne a la variable accesibilidad del servicio podemos notar que el 52,5% (21) de encuestados opina que este es deficiente y el 35,0% (14) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 30,0% (12) de los encuestados consideran de regular tanto la accesibilidad del servicio como la Información oportuna de calidad, por lo que podemos inferir que, pese a que el SIGA ofrece muchas ventajas para viabilizar los procesos,

debido a dificultades en su manejo efectivo la accesibilidad al servicio no es la más adecuada.

Tabla 6

Resultados entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores		disponibilidad de costos				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
credibilidad del servicio	Deficiente	Recuento	12	1	0	0	13
		% del total	30,0%	2,5%	0,0%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	4	10	2	0	16
		% del total	10,0%	25,0%	5,0%	0,0%	40,0%
	Bueno	Recuento	1	4	2	0	7
		% del total	2,5%	10,0%	5,0%	0,0%	17,5%
	Excelente	Recuento	1	2	1	0	4
		% del total	2,5%	5,0%	2,5%	0,0%	10,0%
	Total	Recuento	18	17	5	0	40
		% del total	45,0%	42,5%	12,5%	0,0%	100,0%

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 6 nos permite observar el 40,0% (16) de encuestados considera que la disponibilidad de costos es regular; mientras que el 32,5 (13) opina que es deficiente.

En lo que concierne a la variable disponibilidad de costos podemos notar que el 45,0% (18) de encuestados opina que este es deficiente y el 42,5% (17) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 25,0% (10) de los encuestados consideran de regular tanto la disponibilidad de costos como la credibilidad del servicio, por lo que podemos inferir que, las dificultades que se tiene respecto al uso efectivo del SIGA genera que la credibilidad de la institución se vea perjudicada porque los procesos y las actividades programadas no se viabilizan con la celeridad que el público usuario desearía.

## A nivel inferencial

A través de la estadística Inferencial se pudo procesar los datos y del mismo modo determinar los estadísticos descriptivos y la contratación de hipótesis con el uso del software de estadística (SPSS V23), mediante el cual se permitió presentar los resultados a través de tablas estadísticas y figuras.

La fórmula estadística empleada para determinar el grado de relación es la que se muestra a continuación:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dónde:

r = Coeficiente de correlación.

n = Muestra.

x = Variable en estudio 1.

y = Variable en estudio 2.

**Tipos de correlación:** Para organizar la correlación se tiene que tener en consideración el signo del producto que se obtiene. Si el resultado presenta signo positivo (+) entonces hablamos de una correlación positiva en caso de no ser así estamos ante una correlación negativa (-).

**Correlación positiva:** denominada también como correlación directa, este tipo de correlación se presenta cuando las dos variables (x e y) están correlacionadas positivamente y muestran un valor positivo. Dicho de otro modo, el crecimiento del valor de la variable “x” implica, el crecimiento del valor de la otra variable” y”, esto a consecuencia de la relación directa que presentan ambas variables.

**Correlación negativa:** conocida como correlación inversa, esta correlación nos indica que las dos variables (x e y) están correlacionadas de forma negativa y el valor que resulta de esta relación tiene signo negativo. Dicho de otro modo, el aumento del valor de la variable “x” trae como consecuencia, la disminución del valor de la variable “y”.

**Correlación nula:** Este tipo de correlación se da cuando el valor es cero (0), por lo que, las variables (x, y) no presentan correlación entre sí.

Con respecto a la valoración de la correlación de las variables de estudio se empleó la teoría expuesto por Yengle (2014: 68) en su “Guía de Métodos Estadísticos”, donde refiere al valor “r” y su interpretación.

<b>r</b>	<b>Interpretación</b>
$\pm 1$	Correlación Perfecta
$\pm 0.80$ a $\pm 0.99$	Muy alta
$\pm 0.60$ a $\pm 0.79$	Alta
$\pm 0.40$ a $\pm 0.59$	Moderada
$\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Baja
$\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Muy baja
$\pm 0$	Correlación Nula

En el presente trabajo se realizó la Prueba de Shapiro-Wilk, con la finalidad de determinar si los datos obtenidos tienen la característica de ser paramétricos o no paramétricos.

Se empleó el Estadístico de Prueba Correlacional de Spearman, porque los valores encontrados fueron no paramétricos.

## Prueba de normalidad

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Valores	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistema Integrado de Gestión Administrativa	,362	40	,000
Calidad del servicio	,392	40	,000
Registro sistemático en el SIAF	,348	40	,000
Simplificación de los procesos administrativos	,396	40	,000
Información oportuna de calidad	,357	40	,000
Disponibilidad de costos	,428	40	,000
Confiabilidad	,394	40	,000
Competencia	,447	40	,000
Accesibilidad	,584	40	,000
Credibilidad	,647	40	,000

Nota: n=40; instrumentos de medición

Para lograr comprobar las hipótesis requerimos del uso de un estadígrafo de asociación, razón por la cual es necesario realizar la prueba de normalidad y por los resultados obtenidos en los que se registra que el  $p\_valor=0,000$  para todos los casos, es necesario utilizar el Tau\_b de Kendall, por los argumentos mencionados.

## Prueba de hipótesis

### Para la hipótesis general

#### Hipótesis alterna (Ha)

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

### Hipótesis nula (Ho)

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa no se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 8

Cálculo de la asociación entre Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio.

Valores		SIGA	calidad del servicio
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,698*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,698*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 8 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau_b=0,698$  lo que significa que la relación es directa alta; el  $p\_valor=0,00 < \alpha (0,05)$  por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Para la hipótesis específica 1

#### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio.

Valores		Registro sistemático en el SIAF	confiabilidad del servicio
Tau_b de Kendall	Registro sistemático en el SIAF	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000
		N	,531*
			,000
Kendall	confiabilidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	40
		N	,531*
			,000

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 9 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau_b=0,531$  lo que significa que la relación es directa moderada; el  $p\_valor=0,00 < \alpha(0,05)$  por lo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Para la hipótesis específica 2

#### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa y significativa entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 10

Cálculo de la asociación entre simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio.

Valores			simplificación de los procesos administrativos	competencia del servicio
Tau_b de	simplificación	Coefficiente de correlación	1,000	,884*
Kendall	de los procesos	Sig. (bilateral)	.	,000
	administrativos	N	40	40
	competencia	Coefficiente de correlación	,884*	1,000
	del servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 10 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau_b=0,884$  lo que significa que la relación es directa muy alta; el  $p\_valor=0,00 < \alpha(0,05)$  por lo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Para la hipótesis específica 3

#### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa y significativa entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 11

Cálculo de la asociación entre Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio.

Valores		Información oportuna de calidad	accesibilidad del servicio
Tau_b de Kendall	Información oportuna de calidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,568*
		N	40
	accesibilidad del servicio	Coeficiente de correlación	,568*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 11 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau_b=0,568$  lo que significa que la relación es directa alta; el  $p\_valor=0,00 < \alpha(0,05)$  por lo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### Para la hipótesis específica 4

##### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

##### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 12

Cálculo de la asociación entre disponibilidad de costos y la accesibilidad del servicio.

Valores			disponibilidad de costos	credibilidad del servicio
Tau_b de	disponibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,538*
Kendall	de costos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	credibilidad del	Coefficiente de correlación	,538*	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 12 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau_b=0,538$  lo que significa que la relación es moderada; el  $p\_valor=0,00 < \alpha(0,05)$  por lo se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

La administración pública en nuestro país casi siempre es objeto de observaciones, porque la mayoría de los usuarios se queja de la limitada calidad del servicio que prestan a las personas que acuden a dichas dependencias, por ello es que el Ministerio de Economía y Finanzas viene implementando desde hace algunos años el uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa, con la intención de mejorar los procesos administrativos y presupuestales, con intención de mejorar la calidad de atención en las instituciones públicas, en la medida que esta herramienta informática ofrece muchas ventajas a través de su interfaz.

La discusión de los resultados tiene la intención de explicar los resultados obtenidos en el proceso de la investigación a través procesos de comparación y contraste, en ese sentido se ha sistematizado esta parte del informe de la siguiente manera:

La tabla 2 nos permite observar el 42,5% (17) de encuestados considera que la calidad del servicio es regular; mientras que el 30,0% (12) opina que es deficiente. En lo que concierne a la variable Sistema Integrado de Gestión Administrativa podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular. El resultado de la tabla de contingencia registra que el 22,5% (9) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el uso del SIGA como la calidad del servicio, lo que significa que, si bien es cierto que la herramienta informática es efectiva, existen problemas en el personal que tiene a cargo su aplicación, lo que perjudica el avance y la celeridad de los procesos la misma que se refleja en la calidad del servicio que brinda esta dependencia educativa, confirmando los resultados obtenidos por Salazar (2015) quien en su tesis titulado: Relación del Sistema Informático de Gestión Administrativa y la calidad del servicio de los centros hospitalarios del Municipio de Chiapas, México, afirma que, existe relación directa moderada entre las variables de estudio ( $Tau_b=0,552$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$ ), lo que significa que la calidad del servicio que prestan los establecimientos de salud en el municipio

comprendido en el estudio no satisface las expectativas de los usuarios, debido a que el tiempo de espera para que las solicitudes y requerimientos sean atendidos es demasiado perjudicando considerablemente a los usuarios.

Lo señalado tiene sustento teórico en la propuesta de Maldonado (2015) quien considera que el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) es una herramienta cuyo soporte informático permite contar con una interfaz la misma que facilita realizar y consignar registros tales como: certificación presupuestal, de compromiso anual, mensual y devengados, además de contar con opciones informáticas que permiten cargar metas aprobadas en el marco del PIM y el PCA atendiendo la cadena de gastos, todas ellas vinculadas con el SIAF.

Efectivamente en la realidad en SIGA es un recurso informático que nos permite viabilizar los procesos administrativos relacionados con el registro, supervisión y evaluación de todos los recursos asignados, teniendo como única dificultad contar con el personal idóneo y calificado en el manejo de este tipo de recurso informático, por lo que a nivel de la institución existen problemas para aprovechar todas las potencialidades que ofrece esta herramienta.

La tabla 3 nos permite observar el 55,0% (22) de encuestados considera que la confiabilidad del servicio es deficiente; mientras que el 20,0% (8) opina que es regular. En lo que concierne a la variable Registro sistemático en el SIAF podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular. El resultado de la tabla de contingencia registra que el 20,0% (8) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el Registro sistemático en el SIAF como la confiabilidad del servicio, es decir que los usuarios tienen una percepción inadecuada del servicio que presta la entidad, debido a que los profesionales que hacen uso de la plataforma del SIGA tienen dificultades en registrar los procesos presupuestarios en el SIAF, confirmando los resultados obtenidos por Palacios (2016) quien en su tesis titulado: Influencia de la aplicación del Sistema Integrado de

Gestión de la Administración en los procesos administrativos en la Coordinación Zonal Educativa de Loja, Ecuador, afirma que, existe dependencia directa entre las variables ( $\rho=0,668$ ;  $p\_valor=0,000 \ll \alpha(0,05)$ ) lo que significa que los procesos administrativos e institucionales se hacen eficientes y efectivos cuando se utiliza el sistema integrado de administración, debiendo procurar la institución capacitar y desarrollar las habilidades informáticas del personal que utiliza este sistema.

Lo señalado tiene sustento teórico en la propuesta de Vásquez (2015) quien sostiene que el registro sistemático en el SIAF es un proceso técnico que permite asignar diferentes rubros a las actividades programadas, pero principalmente sirve de soporte para registrar y elaborar el clasificador de gasto, de la misma manera el cuadro de necesidades.

En el área de estudio podemos observar que el sistema SIGA integra al SIAF, lo que significa que ambas herramientas informáticas al complementar técnicamente potencializan la gestión institucional, por ello es que es necesario capacitar permanentemente a todo el personal que tiene la responsabilidad del manejo de este sistema de tal forma que se asegure su eficacia.

La tabla 4 nos permite observar el 42,5% (17) de encuestados considera que la competencia del servicio es deficiente; mientras que en ese mismo porcentaje sostiene que esta es regular. En lo que concierne a la variable simplificación de los procesos administrativos podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular. El resultado de la tabla de contingencia registra que el 35,0% (14) de las unidades de estudio consideran de regular tanto la simplificación de los procesos administrativos como la competencia del servicio, por lo que podemos inferir que en el área de estudio la simplificación de los procesos administrativos no alcanza a satisfacer la celeridad en los procesos, perjudicando los procesos administrativos, confirmando los resultados obtenidos por Mendoza

(2014) quien en su tesis titulado: El uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa y su relación con la ejecución presupuestal en la Sub Región de Paita, Piura, afirma que, existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, en la medida que la sub Región de Paita ha logrado alcanzar las metas y los objetivos a nivel de ejecución presupuestal gracias a la aplicación efectiva del SIGA, por lo que es necesario que toda la institución adecua su manual de procedimientos a los procesos que dicha herramienta informática posee.

La tabla 5 nos permite observar el 40,0% (16) de encuestados considera que la Información oportuna de calidad es deficiente; mientras que el 35,0 (14) opina que es regular. En lo que concierne a la variable accesibilidad del servicio podemos notar que el 52,5% (21) de encuestados opina que este es deficiente y el 35,0% (14) sostiene que es regular. El resultado de la tabla de contingencia registra que el 30,0% (12) de los encuestados consideran de regular tanto la accesibilidad del servicio como la Información oportuna de calidad, por lo que podemos inferir que, pese a que el SIGA ofrece muchas ventajas para viabilizar los procesos, debido a dificultades en su manejo efectivo la accesibilidad al servicio no es la más adecuada, confirmando los resultados obtenidos por Olortegui (2015) quien en su tesis titulado: desarrolló un estudio de investigación que fue presentado a la Universidad del Santa para obtener el grado académico de maestro en gestión pública titulado: Aplicación del SIGA y su efectividad en la calidad del gasto en la Municipalidad de Caraz, Ancash, afirma que, existe una dependencia directa muy alta entre las dos variables de estudio, lo que implica que la calidad de gasto realizado por la municipalidad tomada como área de estudio ha sido posible gracias al empleo sistemático y efectivo del SIGA, en a medida que cada uno de los procesos que comprende la asignación de recursos, su distribución ejecución y control es efectiva gracias a esta herramienta informática.

La tabla 6 nos permite observar el 40,0% (16) de encuestados considera que la disponibilidad de costos es regular; mientras que el 32,5 (13) opina que es deficiente. En lo que concierne a la variable disponibilidad

de costos podemos notar que el 45,0% (18) de encuestados opina que este es deficiente y el 42,5% (17) sostiene que es regular. El resultado de la tabla de contingencia registra que el 25,0% (10) de los encuestados consideran de regular tanto la disponibilidad de costos como la credibilidad del servicio, por lo que podemos inferir que, las dificultades que se tiene respecto al uso efectivo del SIGA genera que la credibilidad de la institución se vea perjudicada porque los procesos y las actividades programadas no se viabilizan con la celeridad que el público usuario desearía, confirmando los resultado obtenidos por Munaylla (2016) quien en su tesis titulado: Uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, Ayacucho, afirma que, existe relación directa moderada entre las variables de estudio ( $\rho=0,519$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$ ), lo que implica que la mayoría de los usuarios han mostrado su malestar por la demora en la atención y reconocimiento de pagos sobre procesos de contratación de bienes y servicios, debido a que los trabajadores encargados de manejar este sistema tienen dificultades para resolver situaciones casuísticas que se presentan en los procesos administrativos que esta entidad gestiona.

## V. CONCLUSIONES

1. El Sistema Integrado de Gestión Administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,698$  lo que significa que la relación es directa alta, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 8)
2. Existe relación directa y significativa entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,531$  lo que significa que la relación es directa moderada, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 9)
3. Existe relación directa y significativa entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,884$  lo que significa que la relación es directa muy alta, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 10)
4. Existe relación directa y significativa entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,568$  lo que significa que la relación es directa moderada, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 11)
5. Existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año

2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,538$  lo que significa que la relación es directa moderada, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00 < \alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 12)

6. El estudio ha contribuido, proporcionado información importante, a resolver el problema, porque a partir de las conclusiones se deben ejecutar otro estudio en el nivel explicativo, los mismos que exigen la intervención a través de módulos, talleres o recursos.
7. Se han cumplido todos los objetivos, previstos en la medida que se ha demostrado estadísticamente que existe relación entre las variables Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio, en razón de que los registros estadísticos así lo demuestran.
8. El estudio es relevante porque permite determinar la dirección y la intensidad de grado de asociación entre las variables y las dimensiones, de tal forma que se puede implementar actividades y estrategias para abordar el problema de manera investigativa y científica.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Es necesario que el personal directivo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos, realice capacitaciones sobre el manejo efectivo del SIGA a fin de proporcionar de conocimientos teórico y prácticos a todo el personal para el manejo eficiente de esta herramienta informática.
2. El personal directivo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos, debe organizar eventos de sensibilización para los trabajadores con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales y desarrollar las habilidades sociales y comunicativas que asegura un mejor servicio al público usuario de esta dependencia.
3. Se debe buscar mecanismos de apoyo institucional a fin de que los profesionales que laboran en la dirección de administración y gestión institucional puedan realizar estudios de perfeccionamiento en el manejo de sistema integrados de tal manera que se dinamicen los procesos administrativos que permitan que la institución alcance las metas y objetivos normativamente establecidos.
4. El personal directivo debe realizar convenios con unidades de gestión educativa local de otros departamentos a fin de que efectivicen pasantías que permita el intercambio de información y experiencia, con la finalidad de mejorar el desempeño profesional de los trabajadores, lo que beneficiará y permitirá que la UGEL Huanca Sancos logre alcanzar sus metas y objetivos.
5. Es necesario que la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos a través del personal directivo realice la gestión pertinente a fin de implementar con equipos informáticos de última generación a las oficinas encargadas de manejar el SIGA, de tal forma que se asegura la celeridad de los procesos administrativos y presupuestales.



## VII. REFERENCIAS

Carmona, D. (2015). *Simplificación de los procesos administrativos y el SIAF*. Lima: Mantaro.

Gamarra , M ( 2008) La tesis denominada: "*El Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) como herramienta efectiva para las decisiones financieras en la Fuerza Aérea del Perú Durante el desarrollo y ejecución del trabajo de investigación*"

Cervantes, L. (2015). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario*. Lima: San Marcos.

Gonzales, M. (2015). *El Sistema Integrado de Gestión y la satisfacción del servicio en el Municipio de Cartagena, Colombia*. Cartagena: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Bogotá.

Gutiérrez, M. (2015). *Coaching directivo y el desarrollo de las competencias profesionales en la IEP "San Ramón" de Ayacucho*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.

Hernández, M. (2015). *Calidad del servicio. Mito y realidad en la administración pública*. Lima: Mantaro.

Hernández, R. (2014). *Metdología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Herrera, V. (2015). *Credibilidad empresarial y productividad*. Lima: San Marcos.

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad. (2003). *Gestión por Competencia Laboral*. (2ª ed.). Guatemala:

Jaúregui, J. (2015). *Relación de la aplicación del SIGA en el desarrollo de la gestión institucional en la UGEL Sucre*. Sucre: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo-sede Ayacucho.

Jlménez, L. (2012). *Métodos y técnica de investigación social*. Lima: San Marcos.

- Ludeña, E. (2015). *Accesibilidad al servicio y el desarrollo institucional*. Lima: Mantaro.
- Maldonado, J. (2014). *Procesos de descentralización presupuestal en el sistema económico en el Perú*. Lima: Mantaro.
- Maldonado, M. (2015). *Sistema Integrado de Gestión Administrativa. Retos y Perspectivas*. Lima: San Marcos.
- Maldonado, P. (2012). *Técnicas y procedimientos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Mendoza, M. (2014). *El uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa y su relación con la ejecución presupuestal en la Sub Región de Paita, Piura*. Paita: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Munaylla, M. (2016). *Uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, Ayacucho*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo-sede Ayacucho.
- Ojeda, H. (2016). *El uso del SIGA y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanta*. Huanta: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo sede Ayacucho.
- Olortegui, G. (2015). *Aplicación del SIGA y su efectividad en la calidad del gasto en la Municipalidad de Caraz, Ancash*. Caraz: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad del Santa, Ancash.
- Orellana, A. (2015). *Técnicas y métodos en la investigación cuantitativa*. Lima: Horizonte.
- Orellana, F. (2016). *Calidad de la información en la administración pública*. Lima: San Marcos.
- Orellana, M. (2016). *SIGA y los procesos administrativos y presupuestales*. Lima: San Marcos.

- Palacios, G. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Palacios, R. (2016). *Influencia de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de la Administración en los procesos administrativos en la Coordinación Zonal Educativa de Loja, Ecuador*. Loja: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Quito, Ecuador.
- Palomino, J. (2014). *Estrategias de investigación científica en el enfoque cuantitativo*. Lima: San Marcos.
- Peña, M. (2015). *Aplicación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Caravelí, Arequipa*. Caravelí: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad San Agustín de Arequipa.
- Pineda, V. (2015). *SIGA y la efectividad de los procesos administrativos*. Lima: Mantaro.
- Rivera, M. (2016). *Sistema Integrado de Gestión Administrativa y los procesos de descentralización en el Perú*. Lima: MEF.
- Rosas, M. (2016). *Calidad del servicio y el desarrollo institucional*. Lima: San Marcos.
- Salazar, M. (2015). *Relación del Sistema Informático de Gestión Administrativa y la calidad del servicio de los centros hospitalarios del Municipio de Chiapas, México*. Chiapas: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Puebla, México.
- Salazar, O. (2015). *Disponibilidad de costos y los procesos administrativos*. Lima: Horizonte.
- KOTLER PHILIP. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall.
- Valcárcel, J. (2015). *Elaboración de técnicas y proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.

Vásquez, G. (2015). *El SIAF y los procesos administrativas*. Lima: San Marcos.

William, S., ETZEL , M., & BRUCE, W. (2004). *Fundamentos de Marketing* (13va. Edición ed.). Mc Graw Hill.

Zamora, O. (2016). *Confiableidad del servicio y los resultados institucionales*. Lima: San Marcos.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado(a) trabajador(a), a continuación, le presentamos una encuesta sobre el uso del Sistema Integrado de Gestión Administrativa por parte del personal administrativo de la UGEL Huanca Sancos, Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas, por lo que rogamos que dedique unos minutos a complementar ésta escala.

Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

<b>Registro sistemático en el SIAF</b>		1	2	3	4	5
01	¿El registro sistemático en el SIAF, permite ordenar según clasificador de gasto para realizar una ejecución eficiente del gasto?					
02	¿Los clasificadores de gasto están siendo ejecutados para el fin que han sido asignados en la UGEL?					
03	¿El cuadro de necesidades institucional permite una adecuada y eficiente ejecución del gasto?					
04	¿El cuadro de necesidades que anualmente elabora el Área de Finanzas de la Institución, lo desarrolla de acuerdo a las necesidades elementales de la UGEL?					
05	¿El registro sistemático en el SIAF permite realizar una programación de necesidades en relación al cumplimiento de productos y metas?					

06	¿El registro sistemático en el SIAF nos permite realizar la adquisición de bienes y servicios de acuerdo a la normatividad vigente?					
07	¿Los bienes y servicios que adquiere la UGEL por intermedio del área de abastecimiento son productos de calidad?					
<b>Simplificación de los procesos</b>		1	2	3	4	5
08	¿El planeamiento que realiza la UGEL sobre asuntos presupuestales lo desarrolla de una manera adecuada viendo las necesidades primordiales de la Institución?					
09	¿Durante la etapa de planeamiento en la UGEL los jefes de área promueven en los trabajadores propuestas de desarrollo institucional?					
10	¿La UGEL como una organización desarrolla sus actividades conforme a los lineamientos que el MINEDU exige?					
11	¿Como organización la UGEL promueve eventos de capacitación donde el personal pueda desarrollar sus habilidades?					
12	¿El director de la UGEL en su condición de representante promueve acciones, para cumplir con las metas institucionales propuestas por el MINEDU?					
13	¿El área de órgano de control institucional examina todos los procesos que se llevan acabo en la UGEL?					
14	¿El OCI de la UGEL promueve el respeto de las normas en la institución?					
<b>Información oportuna de calidad</b>		1	2	3	4	5
15	¿Es accesible la información presupuestal por todos los trabajadores de la UGEL?					
16	¿Los usuarios de la entidad acceden a la información que ellos solicitan a la UGEL?					

17	¿Los trabajadores de la UGEL suministran información oportuna a los usuarios?					
18	¿Los encargados de publicar información de la UGEL lo muestran al usuario interesado de una manera entendible?					
19	¿La UGEL como institución realiza eventos educativos de competencia para reflejar el interés por la educación en la					
20	¿Todas las áreas administrativas de la UGEL realizan acciones pertinentes para el logro de las metas institucionales?					
21	¿La UGEL por intermedio del área de logística adquieren bienes y servicios pertinentes para la ocasión?					
<b>Disponibilidad de costos</b>		1	2	3	4	5
22	¿El presupuesto con el que cuenta la UGEL le es suficiente para atender las necesidades institucionales?					
23	¿Las áreas administrativas han llegado a solicitar una ampliación presupuestal en sus metas institucionales?					
24	¿El tiempo con el que desarrolla sus labores institucionales la UGEL le es suficiente para brindar una adecuada atención al usuario?					
25	¿Usted como trabajador administrativo siente que los documentos administrativos demoran demasiado tiempo para su a tensión?					
26	¿Los centros de costo con el que cuenta la UGEL solicitan pedidos adecuados al área de logística?					
27	¿Los materiales adquiridos por el área de logística son adquiridos de acuerdo a las especificaciones solicitadas por el					
28	¿Usted como trabajador de la UGEL considera que existe una calidad del gasto institucional?					

Muchas gracias

## CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado(a) trabajador(a), a continuación, le presentamos una encuesta sobre la calidad del servicio que ofrece al usuario el personal administrativo de la UGEL Huanca Sancos, Así mismo se le pide ser extremadamente objetivo (a), honesto (a) y sincero (a) en sus respuestas, por lo que rogamos que dedique unos minutos a complementar ésta escala.

Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Ítem	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

N°	Confiabilidad	1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que la atención que brinda el trabajador de la UGEL lo realiza de manera eficiente?					
02	¿Los administrativos de la UGEL realizan sus actividades cumpliendo las leyes que emana del Estado Peruano?					
03	¿La eficacia de la información del trabajador tiene confiabilidad para los directivos de la UGEL?					
04	¿Ud. ha percibido la eficacia del trabajador administrativo de la UGEL al momento de utilizar un aplicativo informático en sus labores de atención al público?					
05	¿hay eficiencia en las labores que realizan los administrativos de la UGEL al momento de cumplir una meta propuesta por el MINEDU?					

06	¿Considera que hay efectividad por parte de los trabajadores de la UGEL al momento de atender las necesidades del usuario?					
07	¿Son efectivos los trabajadores de la UGEL al momento de atender necesidades urgentes por parte de la población?					
<b>COMPETENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
08	¿Considera usted que los trabajadores administrativos tienen el perfil idóneo para realizar sus labores administrativas?					
09	¿Los nuevos profesionales que llegan a laborar en la UGEL tienen el perfil idóneo para hacer uso de los nuevos sistemas informáticos?					
10	¿El desempeño laboral que demuestran los trabajadores al utilizar el SIGA ha mejorado?					
11	¿El MINEDU a reconocido el cumplimiento de las metas propuestas a los trabajadores por su desempeño laboral?					
12	¿El trabajador administrativo de la UGEL podría mejorar su desempeño laboral con el apoyo del área directiva?					
13	¿Los trabajadores administrativos que laboran en la UGEL demuestran experiencia al desarrollar sus funciones?					
14	¿Considera usted que los trabajadores foráneos tienen mejor experiencia que los trabajadores de la sede de la UGEL?					
<b>Accesibilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿El tiempo de espera para la atención de un pedido por parte de la UGEL hacia el usuario es moderado?					
16	¿La documentación que circula por las diferentes instancias en la UGEL lo realiza en tiempos de espera óptimos?					

17	¿Las obligaciones de pago por parte de la UGEL hacia los proveedores lo cancelan en las fechas que dispone la ley de tesorería?					
18	¿Cree UD. que ha mejorado la atención por parte de la UGEL hacia los usuarios con el uso del SIGA, SISGEDO, SIAF, NEXUS y otros?					
19	¿Los recursos informáticos con los que cuenta en la actualidad la UGEL, han hecho posible mejorar la calidad del servicio que presta la Entidad?					
20	¿Los sistemas de comunicación con los que cuenta actualmente la UGEL han permitido mejorar la comunicación entre la entidad y la población usuaria?					
21	¿Considera Usted que los recursos informáticos están permitiendo mejorar la opinión que tiene la población de la UGEL con respecto al servicio que brindan?					
<b>Credibilidad</b>		1	2	3	4	5
22	¿Considera UD. que los sistemas informáticos con los que cuenta la UGEL son seguros al momento de almacenar información relevante?					
23	¿En su opinión cree UD. que los centros de costo de la UGEL le dan la importancia debida a la seguridad de su información?					
24	¿Los ambientes con los que cuenta la UGEL para la atención al usuario son adecuados y seguros?					
25	¿Los trabajadores de la UGEL proporcionan información veraz y actualizada a los usuarios?					
26	¿Cree UD que los trabajadores de la UGEL realizan sus funciones en base a los principios éticos de la honestidad, veracidad e igualdad?					

27	¿Considera UD. que los trabajadores de la UGEL son honestos y consientes que les falta capacitarse para brindar un mejor servicio al usuario?					
28	¿La UGEL como institución lo considera como honesta y transparente al momento de ejecutar el presupuesto asignado por el MEF?					

MUCHAS GRACIAS

## FICHA TÉCNICA

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir Sistema Integrado de Gestión Administrativa</i></b>		
Autores	Rosario Cavalcanti Manrique.		
Año de edición	2015		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar el SIGA.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Registro sistemático en el SIAF Simplificación de los procesos administrativos Información oportuna de calidad Disponibilidad de costos		
Adaptado	Br. De la Cruz Infante, Fredy Gotardo Br. Soto Navarro, Amílcar.		
Campo de aplicación	Personal que labora en instituciones públicas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.855		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 71 puntos Regular : 71 – 94 puntos Bueno : 94 – 117 puntos Excelente : 117 – 140 puntos		

## FICHA TÉCNICA

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir calidad del servicio</i></b>		
Autores	Miguel Castilla del Prado		
Año de edición	2016		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones públicas		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar la calidad del servicio.		
Duración	40 minutos		
Dimensiones	Confiabilidad Competencia Accesibilidad Credibilidad		
Adaptado	Br. De la Cruz Infante, Fredy Gotardo Br. Soto Navarro, Amílcar.		
Campo de aplicación	Personal que labora en las instituciones públicas.		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.861		
Calificación	Totalmente en desacuerdo	:	1 punto
	En desacuerdo	:	2 puntos
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	:	3 puntos
	De acuerdo	:	4 puntos
	Totalmente de acuerdo	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo: Deficiente : 27 – 71 puntos Regular : 71 – 94 puntos Bueno : 94 – 117 puntos Excelente : 117 – 140 puntos		

## ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### Validación del instrumento Sistema Integrado de Gestión Administrativa:

Validado por: Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

#### ANEXO 07: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE LA TESIS: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA

UGEL HUANCA SANCOS – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				TOTALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTAS				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	REGISTRO SISTEMÁTICO EN EL SIAF	Clasificador de gasto	¿El registro sistemático en el SIAF, permite ordenar según clasificador de gasto para realizar una ejecución eficiente del gasto?	✓		✓		✓		✓		✓				
			¿Los clasificadores de gasto están siendo ejecutados para el fin que han sido asignados en la UGEL?	✓		✓		✓		✓		✓				
		Cuadro de necesidades	¿El cuadro de necesidades institucional permite una adecuada y eficiente ejecución del gasto?	✓		✓		✓		✓		✓				
			¿El cuadro de necesidades que anualmente elabora el Área de Finanzas de la Institución lo desarrolla de acuerdo a las necesidades elementales de la UGEL?	✓		✓		✓		✓		✓				









# Matriz de validación del instrumento Sistema Integrado de Gestión Administrativa

Validado por: Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

## ANEXO 08: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

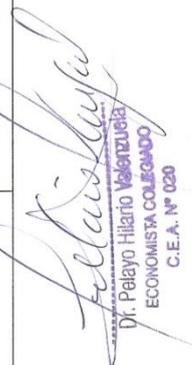
“CUESTIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Personal administrativo de la UGEL Huanca Sancos.

### VALORACIÓN:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
--------------------------------	------------------	--------------------------------------	---------------	--------------------------

  
Dr. Hilario Valenzuela  
ECONOMISTA COLEGADO  
C.E.A. N° 020

Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo













## Matriz de validación del instrumento calidad del servicio

Validado por: Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

### ANEXO 10: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Personal administrativo de la UGEL Huanca Sancos

**VALORACIÓN:**

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
--------------------------------	------------------	--------------------------------------	---------------	--------------------------

  
Dr. Hilario Valenzuela  
ECONOMISTA COLEGIADO  
C.E.A. N° 620

Dr. Hilario Valenzuela Pelayo

## Validación del instrumento Sistema Integrado de Gestión Administrativa:

Validado por: Mg. Huamaní Roca, Adrian

### ANEXO 07: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE LA TESIS: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA

UGEL HUANCA SANCOS – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				TOTALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTAS				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	REGISTRO SISTEMÁTICO EN EL SIAF	Clasificador de gasto	¿El registro sistemático en el SIAF, permite ordenar según clasificador de gasto para realizar una ejecución eficiente del gasto?	X				X		X		X				
			¿Los clasificadores de gasto están siendo ejecutados para el fin que han sido asignados en la UGEL?	X				X		X		X		X		
		Cuadro de necesidades	¿El cuadro de necesidades institucional permite una adecuada y eficiente ejecución del gasto?	X				X		X		X				
			¿El cuadro de necesidades que anualmente elabora el Área de Finanzas de la Institución lo desarrolla de acuerdo a las necesidades elementales de la UGEL?	X				X		X		X				









# Matriz de validación del instrumento Sistema integrado de Gestión Administrativa

Validado por: Mg. Huamaní Roca, Adrian

## ANEXO 08: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA"

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Personal administrativo de la UGEL Huanca Sancos.

### VALORACIÓN:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
--------------------------------	------------------	--------------------------------------	---------------	--------------------------

x

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
Dirección Regional de Educación Ayacucho  
Unidad de Gestión Educativa Huanca  
Mg. *Adrián Huamaní Roca*  
Especialista en Instrumentación

**Validación del instrumento calidad de servicio:**

Validado por: Mg. Huamaní Roca, Adrian

**ANEXO 09: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

TÍTULO DE LA TESIS: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL HUANCA SANCOS – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				TOTALMENTE DE ACUERDO	EN ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTAS		
CALIDAD DEL SERVICIO	CONFIABILIDAD	Eficiencia	¿Considera usted que la atención que brinda el trabajador de la UGEL lo realiza de manera eficiente?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			¿Los trabajadores administrativos de la UGEL realizan sus actividades cumpliendo las leyes que emana del Estado Peruano?	X					X		X		X	
		Eficacia	¿La eficacia de la información del trabajador tiene confiabilidad para los directivos de la UGEL?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
				X					X		X		X	











## Matriz de validación del instrumento calidad del servicio

Validado por: Mg. Huamaní Roca, Adrian

### ANEXO 10: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Personal administrativo de la UGEL Huanca Sancos

**VALORACIÓN:**

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
--------------------------------	------------------	--------------------------------------	---------------	--------------------------

X

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
Dirección Regional de Educación y Acusche  
Unidad de Gestión Educativa Huanca Sancos  
*Adrian Huamaní Roca*  
Mg. Huamaní Roca  
Unidad de Gestión Educativa Huanca Sancos

## Validación del instrumento Sistema Integrado de Gestión Administrativa:

Validado por: Mg. Yarleque León, Augusto Nicario

### ANEXO 07: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE LA TESIS: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL HUANCA SANCOS – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												
				TOTALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTAS	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	REGISTRO SISTEMÁTICO EN EL SIAF	Clasificador de gasto	¿El registro sistemático en el SIAF, permite ordenar según clasificador de gasto para realizar una ejecución eficiente del gasto?	X			X				X			X		
		Cuadro de necesidades	¿Los clasificadores de gasto están siendo ejecutados para el fin que han sido asignados en la UGEL? ¿El cuadro de necesidades institucional permite una adecuada y eficiente ejecución del gasto? ¿El cuadro de necesidades que anualmente elabora el Área de Finanzas de la Institución lo desarrolla de acuerdo a las necesidades elementales de la UGEL?	X			X				X			X		









## Matriz de validación del instrumento Sistema Integrado de Gestión Administrativa

Validado por: Mg. Yarleque León, Augusto Nicario

### ANEXO 08: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“CUESTIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Personal administrativo de la UGEL Huanca Sancos.

#### VALORACIÓN:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
				X

GOB. REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN AYACUCHO  
UGEL HUAYATA  
  
AUGUSTO NICARIO YARLEQUE LEÓN  
ESPECIALISTA EN PLANIFICACIÓN

## Validación del instrumento calidad de servicio

Validado por: Mg.Yarleque León, Augusto Nicario

### ANEXO 09: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

TÍTULO DE LA TESIS: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UGEL HUANCA SANCOS – 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				TOTALMENTE DE ACUERDO	EN ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTAS		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL SERVICIO	CONFIABILIDAD	Eficiencia	¿Considera usted que la atención que brinda el trabajador de la UGEL lo realiza de manera eficiente? ¿Los trabajadores administrativos de la UGEL realizan sus actividades cumpliendo las leyes que emana del Estado Peruano?	X		X						X		
		Eficacia	¿La eficacia de la información del trabajador tiene confiabilidad para los directivos de la UGEL?	X		X						X		











## Matriz de validación del instrumento calidad del servicio

Validado por: Mg. Yarleque León, Augusto Nicario

### ANEXO 10: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO"

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Personal administrativo de la UGEL Huanca Sancos

#### VALORACIÓN:

TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
--------------------------------	------------------	--------------------------------------	---------------	--------------------------

X

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN/AUGUSTO  
UGEL HUANCA

*Augusto Nicario Yarleque León*  
AUGUSTO NICARIO YARLEQUE LEÓN  
ESPECIALISTA EN PLANIFICACIÓN

**Variable:** Sistema Integrado de Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	28

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1_P1	77,40	175,015	,390	,852
V1_P2	77,33	166,481	,643	,845
V1_P3	77,63	165,163	,654	,844
V1_P4	76,90	165,221	,498	,847
V1_P5	76,88	167,702	,478	,848
V1_P6	77,28	166,512	,452	,848
V1_P7	76,58	170,866	,403	,850
V1_P8	77,08	170,687	,499	,849
V1_P9	77,23	174,846	,185	,856
V1_P10	76,83	174,302	,379	,852
V1_P11	77,08	170,687	,499	,849
V1_P12	76,85	179,567	-,015	,863
V1_P13	76,75	175,577	,272	,853
V1_P14	77,23	172,025	,198	,857
V1_P15	77,73	169,538	,377	,850
V1_P16	77,63	178,958	,028	,859
V1_P17	77,88	169,087	,486	,848
V1_P18	77,83	173,481	,226	,855
V1_P19	77,78	171,563	,303	,853
V1_P20	77,73	172,974	,244	,854
V1_P21	78,03	170,384	,441	,849
V1_P22	76,28	160,051	,504	,846
V1_P23	76,58	157,430	,585	,843
V1_P24	77,08	156,379	,574	,843
V1_P25	76,28	160,051	,504	,846
V1_P26	76,53	157,179	,582	,843
V1_P27	77,30	156,010	,551	,844
V1_P28	75,73	175,281	,144	,857

**VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	28

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2_P1	75,88	209,599	-,156	,869
V2_P2	76,30	202,215	,098	,865
V2_P3	75,53	214,051	-,427	,871
V2_P4	75,55	207,997	-,099	,867
V2_P5	75,98	183,051	,621	,849
V2_P6	75,60	189,067	,586	,852
V2_P7	75,63	187,215	,581	,851
V2_P8	75,68	177,866	,645	,848
V2_P9	75,30	187,395	,511	,853
V2_P10	75,95	190,408	,458	,855
V2_P11	76,60	190,554	,741	,851
V2_P12	76,15	195,362	,579	,855
V2_P13	76,30	194,831	,620	,854
V2_P14	76,45	199,228	,348	,858
V2_P15	76,10	199,477	,140	,865
V2_P16	76,60	195,272	,356	,858
V2_P17	76,50	205,692	-,008	,866
V2_P18	76,75	191,269	,615	,852
V2_P19	76,70	192,369	,465	,855
V2_P20	76,65	192,592	,461	,855
V2_P21	76,60	194,862	,371	,857
V2_P22	76,90	191,836	,611	,853
V2_P23	75,15	187,464	,426	,856
V2_P24	75,45	185,279	,488	,854
V2_P25	75,95	180,254	,583	,850
V2_P26	75,15	187,464	,426	,856
V2_P27	75,40	184,554	,499	,853
V2_P28	76,18	181,174	,527	,852

## RESULTADOS DESCRIPTIVOS

### SIGA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	47,5	47,5	47,5
	Regular	17	42,5	42,5	90,0
	Bueno	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### Calidad servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	30,0	30,0	30,0
	Regular	17	42,5	42,5	72,5
	Bueno	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### SIAF

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	50,0	50,0	50,0
	Regular	15	37,5	37,5	87,5
	Bueno	4	10,0	10,0	97,5
	Excelente	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	55,0	55,0	55,0
	Regular	8	20,0	20,0	75,0
	Bueno	6	15,0	15,0	90,0
	Excelente	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### Simplificación de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	50,0	50,0	50,0
	Regular	15	37,5	37,5	87,5
	Bueno	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### Competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	17	42,5	42,5	42,5
	Regular	17	42,5	42,5	85,0
	Bueno	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### Información oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	52,5	52,5	52,5
	Regular	14	35,0	35,0	87,5
	Bueno	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	40,0	40,0	40,0
	Regular	14	35,0	35,0	75,0
	Bueno	8	20,0	20,0	95,0
	Excelente	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### Disponibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	45,0	45,0	45,0
	Regular	17	42,5	42,5	87,5
	Bueno	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### Credibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	32,5	32,5	32,5
	Regular	16	40,0	40,0	72,5
	Bueno	7	17,5	17,5	90,0
	Excelente	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: **Sistema Integrado de Gestión Administrativa y calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos - 2018**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el Registro sistemático en el SIAF y la <b>confiabilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la simplificación de los procesos administrativos y la <b>competencia</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la Información oportuna de calidad y la <b>accesibilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Analizar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre el Registro sistemático en el SIAF y la <b>confiabilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018</p> <p>Determinar la relación entre la simplificación de los procesos administrativos y la <b>competencia</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la Información oportuna de calidad y la <b>accesibilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p>	<p><b>General</b></p> <p>El Sistema Integrado de Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el Registro sistemático en el SIAF y la <b>confiabilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la simplificación de los procesos administrativos y la <b>competencia</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la Información oportuna de calidad y la <b>accesibilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos</p>	<p><b>Variable 1:</b> Sistema Integrado de Gestión Administrativa</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro sistemático en el SIAF</li> <li>✓ Simplificación de los procesos administrativos</li> <li>✓ Información oportuna de calidad</li> <li>✓ Disponibilidad de costos.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Calidad del servicio</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Confiabilidad</li> <li>✓ Competencia</li> <li>✓ Accesibilidad</li> <li>✓ Credibilidad</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Relacional</p> <p><b>Método de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     M --- O1     M --- O2     O1 --- O2     style M stroke-dasharray: 5 5     style O1 stroke-dasharray: 5 5     style O2 stroke-dasharray: 5 5             </pre> </div> <p><b>Población</b> 40 trabajadores que laboran en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> 100% de la población.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b> Encuesta Cuestionario</p>

<p>¿Qué relación existe entre la disponibilidad de costos y la <b>credibilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre la disponibilidad de costos y la <b>credibilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p>	<p>en el año 2018. Existe relación significativa entre la disponibilidad de costos y la <b>credibilidad</b> del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.</p>		<p><b>Análisis e interpretación de datos</b> Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación</p>
--	--	---	--	--

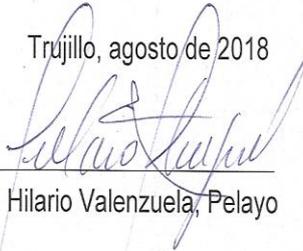
## **ANEXO 4: CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

### **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo, revisor del trabajo académico titulado: "Sistema Integrado de Gestión Administrativa y calidad de servicio en la UGEL Huanca Sancos – 2018", del estudiante Br. Soto Navarro, Amilcar he constatado por medio del uso de la herramienta TURNITIN lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018



Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

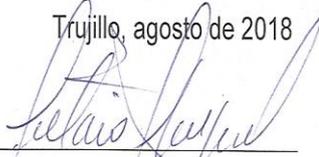
DNI: 28216089

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS  
ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo, revisor del trabajo académico titulado: "Sistema Integrado de Gestión Administrativa y calidad de servicio en la UGEL Huanca Sancos – 2018", del estudiante Br. De la Cruz Infante, Fredy Gotardo he constatado por medio del uso de la herramienta TURNITIN lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Hilario Valenzuela, Pelayo

DNI: 28216089

**ANEXO 5: AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Yo Fredy Gotardo de La Cruz Infante, identificado con DNI N° 45104604 y Yo Amilcar Soto Navarro, identificado con DNI N° 43360336, egresados del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos (x), no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado "Sistema Integrado de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la UGEL Huancasancos - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33  
Fundamentación en caso de no autorización:

  
FIRMA  
DNI: 45104604



  
FIRMA  
DNI: 43360336



Trujillo 25 de agosto del 2018

## ANEXO 6: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN



*"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"*

EL QUE SUSCRIBE, EL DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA EDUCACIÓN HUANCA SANCOS, EXPIDE LA SIGUIENTE:

# CONSTANCIA:

Que, Amílcar SOTO NAVARRO, identificado con DNI: 43360336; investigador ha realizado su estudio de investigación en esta entidad para el proyecto de Tesis denominado **"Sistema Integrado de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la UGEL Huanca Sancos - 2018"** para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Huanca Sancos, 15 de mayo de 2018.



*"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"*

**EL QUE SUSCRIBE, EL DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA EDUCACIÓN HUANCA SANCOS, EXPIDE LA SIGUIENTE:**

# **CONSTANCIA:**

Que, Fredy Gotardo DE LA CRUZ INFANTE, identificado con DNI: 45104604; investigador. Ha realizado su estudio de investigación en esta entidad para el proyecto de Tesis denominado **"Sistema Integrado de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la UGEL Huanca Sancos - 2018"** para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Huanca Sancos, 15 de mayo de 2018.

  
GOBIERNO REGIONAL - AYACUCHO  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
UEE 312 HUANCA SANCOS  
Lc. ROBINSON C. FUENTES CORDADO  
DIRECTOR

**ANEXO 7: ARTÍCULO CIENTÍFICO**



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema Integrado de Gestión Administrativa y calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTORES:**

Br. De la Cruz Infante, Fredy Gotardo

Br. Soto Navarro, Amílcar

**ASESOR:**

Dr. Pelayo Hilario Valenzuela

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Reforma y Modernización del Estado

**PERÚ – 2018**

## **1. TÍTULO**

Sistema Integrado de Gestión Administrativa y calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos - 2018.

## **2. AUTOR**

Br. De la Cruz Infante, Fredy Gotardo

Br. Soto Navarro, Amílcar

## **3. RESUMEN**

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018. Para el desarrollo del proceso de ejecución de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional. La hipótesis comprobada fue que existe relación directa fuerte entre las dos variables de estudio. La población y la muestra estuvo conformada por 40 unidades de estudio. La técnica y el instrumento utilizado para medir las variables fue la encuesta y el cuestionario, para ambas variables. Los resultados demandaron la elaboración de tablas y figuras estadísticas. El análisis inferencial se realizó a partir del cálculo de estadígrafos de dispersión y correlación. Los resultados afirman que, el 22,5% (9) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el uso del SIGA como la calidad del servicio. Las conclusiones registran que, el Sistema Integrado de Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,698$  lo que significa que la relación es directa alta, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00 < \alpha (0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%

## **4. PALABRAS CLAVE**

Sistema Integrado de Gestión Administrativa, calidad del servicio, confiabilidad, competencia, accesibilidad, credibilidad.

## **5. ABSTRACT**

The purpose of the study was to determine the relationship between the Integrated System of Administrative Management and the quality of service in the UGEL Huanca Sancos in 2018. For the development of the process of execution of the research, the quantitative approach and the descriptive correlational design were used. The hypothesis was that there is a strong direct relationship between the two study variables. The population and sample consisted of 40 study units. The technique and the instrument used to measure the variables were the survey and the questionnaire, for both variables. The results demanded the preparation of tables and statistical figures. The inferential analysis was made from the calculation of dispersion and correlation statisticians. The results affirm that, 22.5% (9) of the study units consider to regulate both the use of the SIGA and the quality of the service. The conclusions record that, the Integrated System of Administrative Management is significantly related to the quality of the service in the UGEL Huanca Sancos in the year 2018, because the value of  $Tau_b = 0.698$  which means that the relationship is directly high, while that since  $p\_value = 0.00 < \alpha$  (0.05) the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95%

## 6. KEYWORDS

Integrated System of Administrative Management, quality of service, reliability, competence, accessibility, credibility.

## 7. INTRODUCCIÓN

**Realidad problemática.** El estudio estuvo dirigido a demostrar a nivel estadístico e investigativo la relación que existe entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos.

El panorama a nivel internacional sobre el problema desarrollado coincide en señalar que la administración pública, en casi todos los países de Sudamérica, presenta problemas respecto a la calidad del servicio que brindan las instituciones públicas a los usuarios, las mismas que se refieren a la demora en la atención de las solicitudes, el mal trato, la falta de sistemas de información que guíe al público al interior de los establecimientos, etc.

La calidad del servicio que la administración pública ofrece a sus usuarios es tradicionalmente observada, así lo demuestran la cantidad innumerable de trabajos de investigación realizada en casi todos los países de nuestra región, las mismas que generalmente se centran en la lentitud, la ineficacia y la poca transparencia del servicio que prestan estas entidades, que muchas veces perjudica la imagen institucional y no permite que la organización logre alcanzar sus objetivos institucionales.

La burocracia y actualmente la corrupción en cada uno de los estamentos que comprende la administración pública ha generado rechazo y la configuración de una percepción negativa de la calidad del servicio que prestan las instituciones públicas a sus usuarios, por lo que es necesario que las organizaciones al igual que las instituciones privadas implementen estrategias de marketing y políticas de competitividad y productividad que permitan cambiar la imagen que la población tiene sobre el servicio que prestan.

En lo que concierne al área de estudio debemos de señalar que el servicio que prestan las unidades de gestión educativa local de todas las provincias de nuestro departamento es observada frecuentemente, tal como lo pueden evidenciar la cantidad de denuncias presentadas a los organismos que fiscalizan y acogen este tipo de denuncias, que coincidentemente son las mismas que adolece la administración pública, es decir, burocracia, lentitud, mal trato y poco interés en atender las necesidades y requerimientos de la población que acude a dichas instituciones.

Para el caso específico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos, se tiene conocimiento de los problemas sobre reglamos por la demora de la gestión administrativa tal es así como el pago a destiempo a proveedores, atención de los requerimientos de los usuarios en tiempos no óptimos, inadecuado trato del personal administrativo a los usuarios, atención del personal administrativo desconociendo algunas normatividades y sistemas informáticos vigentes, realizar funciones ajenas al cargo por la que fueron designados el trabajador, escases de materiales para atender a las instituciones educativas, distribución de materiales educativos, de escritorio y de aseo en tiempos no prudentes, designación de trabajadores nombrados a

cargos que no cumplen con el perfil respectivo, si bien es cierto aún hay más problemas que la institución adolece y los factores que lo ocasionan pueden ser diversos pero para esta investigación hemos considerado al falta de experticia de los trabajadores en el manejo del Sistema Integrado de Gestión Administrativa que por sus siglas se denomina SIGA.

Los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huanca Sancos vienen a ser los agentes educativos circunscritos a la provincia, lo que significa que la razón de existir de esta entidad es que los estudiantes alcancen a lograr los aprendizajes previstos en los documentos normativos y curriculares, es decir que el proceso pedagógico es el principal componente que se tiene que atender, pero en la realidad los procesos administrativos ocupan mayor tiempo, esfuerzo y recursos, lo que genera que esta provincia no logre alcanzar los indicadores y metas establecidas por el Ministerio de Educación sobre rendimiento escolar.

Como podemos observar los problemas que aquejan a la Unidad de Gestión Educativa Local vienen perjudicando el logro de los objetivos institucionales y con ello afectando la formación e instrucción de los estudiantes de dicha provincia, por lo mismo se hace necesario realizar un estudio que permita recabar información sustancial sobre el problema descrito.

**Trabajos previos.** Los trabajos previos constituyen un insumo esencial en todo estudio de investigación porque proporcionan informaciones relevantes sobre aquellas investigaciones realizadas con anterioridad al nuestro y nos permiten superar las dificultades que se tuvieron en el desarrollo de dichos estudios, en ese sentido consideramos oportuno presentar esta parte del informe de la siguiente manera:

**Salazar (2015). Tesis: Relación del Sistema Informático de Gestión Administrativa y la calidad del servicio de los centros hospitalarios del Municipio de Chiapas, México. Universidad de Puebla en México. Grado académico de maestro en administración y gerencia de organizaciones.**

Estudio de corte correlacional que utilizó la encuesta y el cuestionario para el recojo y registro de los datos a 60 unidades de estudio. Las conclusiones afirman que, existe relación directa moderada entre las variables de estudio

( $Tau_b=0,552$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha (0,05)$ ), lo que significa que la calidad del servicio que prestan los establecimientos de salud en el municipio comprendido en el estudio no satisface las expectativas de los usuarios, debido a que los tiempos de espera para que las solicitudes y requerimientos sean atendidos es demasiado perjudicando considerablemente a los usuarios.

**Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA).** Maldonado (2015) considera que el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) es una herramienta cuyo soporte informático permite contar con una interfaz la misma que facilita realizar y consignar registros tales como: certificación presupuestal, de compromiso anual, mensual y devengados, además de contar con opciones informáticas que permiten cargar metas aprobadas en el marco del PIM y el PCA atendiendo la cadena de gastos, todas ellas vinculadas con el SIAF.

Este sistema denominado SIGA ha sido creado para simplificar todos los procesos administrativos las mismas que se ciñen estrictamente al cumplimiento de las normas establecidas por los órganos rectores de los sistemas administrativos del Estado.

El soporte lógico que tiene esta herramienta informática se sustenta en las exigencias normativas que las normas establecen para la contratación y adquisición de bienes y servicio del Estado, a través del cual se puede monitorear y verificar la secuencia lógica desde el inicio del proceso hasta la finalización de la misma.

Pineda (2015) sostiene que el la plataforma SIGA fue gestada por el Ministerio de Economía y Finanzas con la finalidad de hacer efectivo los procesos de planificación, dirección, ejecución y sobre todo control de la asignación presupuestal en todas las entidades del sector público, la misma que hasta la fecha viene resultando ser eficiente, efectiva y eficaz, dinamizando los procesos administrativos y presupuestales, beneficiando de esta manera a la población en general, en el entendido de que la celeridad de los procesos que gestionan las dependencias públicas representan que las obras y los servicios que brindan benefician a la población.

**Calidad del servicio.** Para definir lo que se entiende por calidad del servicio primero debemos entender que este término corresponde al sector privado, en las que se prioriza el marketing, la cultura corporativa, la planificación prospectiva, por lo que en el caso de las instituciones públicas es complicado su comprensión porque demanda cambios de paradigma y formas de pensar.

Hernández (2015) considera que definir la calidad del servicio es muy difícil porque primero debiéramos dilucidar qué se entiende por calidad, en ese sentido existen muchas teorías y corrientes sobre el asunto, así tenemos que algunos entendidos en la materia la calidad definida como atributo simplemente sería la diferencia que existe entre un producto y otro, por ejemplo, en la administración pública sería el trato que recibe el usuario en comparación a la forma cómo se les atiende en otra dependencia.

## **8. METODOLOGÍA**

El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018. Para el desarrollo del proceso de ejecución de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional. La hipótesis comprobada fue que existe relación directa fuerte entre las dos variables de estudio. La población y la muestra estuvo conformada por 40 unidades de estudio. La técnica y el instrumento utilizado para medir las variables fue la encuesta y el cuestionario, para ambas variables.

## 9. RESULTADOS

**Tabla 2**

Resultados entre Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores	Sistema Integrado de Gestión Administrativa				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
calidad del servicio	Deficiente	Recuento	10	2	0	0	12
		% del total	25,0%	5,0%	0,0%	0,0%	30,0%
	Regular	Recuento	7	9	1	0	17
		% del total	17,5%	22,5%	2,5%	0,0%	42,5%
	Bueno	Recuento	3	4	3	1	11
		% del total	7,5%	10,0%	7,5%	2,5%	27,5%
	Excelente	Recuento	0	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	Recuento	20	15	4	1	40	
	% del total	50,0%	37,5%	10,0%	2,5%	100,0%	

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 2 nos permite observar el 42,5% (17) de encuestados considera que la calidad del servicio es regular; mientras que el 30,0% (12) opina que es deficiente.

En lo que concierne a la variable Sistema Integrado de Gestión Administrativa podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 22,5% (9) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el uso del SIGA como la calidad del servicio, lo que significa que, si bien es cierto que la herramienta informática es efectiva, existen problemas en el personal que tiene a cargo su aplicación, lo que perjudica el avance y la celeridad de los procesos la

misma que se refleja en la calidad del servicio que brinda esta dependencia educativa.

**Tabla 3**

Resultados entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores	Registro sistemático en el SIAF				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
	Recuento	17	4	1	0	22	
confiabilidad del servicio	Deficiente	% del total	42,5%	10,0%	2,5%	0,0%	55,0%
		Recuento	0	8	0	0	8
	Regular	% del total	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
		Recuento	2	2	2	0	6
	Bueno	% del total	5,0%	5,0%	5,0%	0,0%	15,0%
		Recuento	1	1	1	1	4
	Excelente	% del total	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%	10,0%
		Recuento	20	15	4	1	40
Total	% del total	50,0%	37,5%	10,0%	2,5%	100,0%	

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 3 nos permite observar el 55,0% (22) de encuestados considera que la confiabilidad del servicio es deficiente; mientras que el 20,0% (8) opina que es regular.

En lo que concierne a la variable Registro sistemático en el SIAF podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 20,0% (8) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el Registro sistemático en el SIAF como la confiabilidad del servicio, es decir que los usuarios tienen una percepción inadecuada del servicio que presta la entidad, debido a que los profesionales que hacen uso de la plataforma del SIGA tienen dificultades en registrar los procesos presupuestarios en el SIAF.

**Tabla 4**

Resultados entre simplificación de los procesos administrativos y la competencia en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores		simplificación de los procesos administrativos				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
competencia del servicio	Deficiente	Recuento	17	0	0	0	17
		% del total	42,5%	0,0%	0,0%	0,0%	42,5%
	Regular	Recuento	3	14	0	0	17
		% del total	7,5%	35,0%	0,0%	0,0%	42,5%
	Bueno	Recuento	0	1	5	0	6
		% del total	0,0%	2,5%	12,5%	0,0%	15,0%
	Excelente	Recuento	0	0	0	0	17
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	42,5%
	Total	Recuento	20	15	5	0	40
		% del total	50,0%	37,5%	12,5%	0,0%	100,0%

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 4 nos permite observar el 42,5% (17) de encuestados considera que la competencia del servicio es deficiente; mientras que en ese mismo porcentaje sostiene que esta es regular.

En lo que concierne a la variable simplificación de los procesos administrativos podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 35,0% (14) de las unidades de estudio consideran de regular tanto la simplificación de los procesos administrativos como la competencia del servicio, por lo que podemos inferir que en el área de estudio la simplificación de los procesos administrativos no alcanza a satisfacer la celeridad en los procesos, perjudicando los procesos administrativos.

**Tabla 5**

Resultados entre Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores		Información oportuna de calidad				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
accesibilidad del servicio	Deficiente	Recuento	15	1	0	0	16
		% del total	37,5%	2,5%	0,0%	0,0%	40,0%
	Regular	Recuento	2	12	0	0	14
		% del total	5,0%	30,0%	0,0%	0,0%	35,0%
	Bueno	Recuento	3	0	5	0	8
		% del total	7,5%	0,0%	12,5%	0,0%	20,0%
	Excelente	Recuento	1	1	0	0	2
		% del total	2,5%	2,5%	0,0%	0,0%	5,0%
Total	Recuento	21	14	5	0	40	
	% del total	52,5%	35,0%	12,5%	0,0%	100,0%	

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 5 nos permite observar el 40,0% (16) de encuestados considera que la Información oportuna de calidad es deficiente; mientras que el 35,0 (14) opina que es regular.

En lo que concierne a la variable accesibilidad del servicio podemos notar que el 52,5% (21) de encuestados opina que este es deficiente y el 35,0% (14) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 30,0% (12) de los encuestados consideran de regular tanto la accesibilidad del servicio como la Información oportuna de calidad, por lo que podemos inferir que, pese a que el SIGA ofrece muchas ventajas para viabilizar los procesos, debido a dificultades en su manejo efectivo la accesibilidad al servicio no es la más adecuada.

Tabla 6

Resultados entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018

Valores		disponibilidad de costos				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
credibilidad del servicio	Deficiente	Recuento	12	1	0	0	13
		% del total	30,0%	2,5%	0,0%	0,0%	32,5%
	Regular	Recuento	4	10	2	0	16
		% del total	10,0%	25,0%	5,0%	0,0%	40,0%
	Bueno	Recuento	1	4	2	0	7
		% del total	2,5%	10,0%	5,0%	0,0%	17,5%
	Excelente	Recuento	1	2	1	0	4
		% del total	2,5%	5,0%	2,5%	0,0%	10,0%
	Total	Recuento	18	17	5	0	40
		% del total	45,0%	42,5%	12,5%	0,0%	100,0%

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 6 nos permite observar el 40,0% (16) de encuestados considera que la disponibilidad de costos es regular; mientras que el 32,5 (13) opina que es deficiente.

En lo que concierne a la variable disponibilidad de costos podemos notar que el 45,0% (18) de encuestados opina que este es deficiente y el 42,5% (17) sostiene que es regular.

El resultado de la tabla de contingencia registra que el 25,0% (10) de los encuestados consideran de regular tanto la disponibilidad de costos como la credibilidad del servicio, por lo que podemos inferir que, las dificultades que se tiene respecto al uso efectivo del SIGA genera que la credibilidad de la institución se vea perjudicada porque los procesos y las actividades programadas no se viabilizan con la celeridad que el público usuario desearía.

### Prueba de normalidad

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Valores	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistema Integrado de Gestión Administrativa	,362	40	,000
Calidad del servicio	,392	40	,000
Registro sistemático en el SIAF	,348	40	,000
Simplificación de los procesos administrativos	,396	40	,000
Información oportuna de calidad	,357	40	,000
Disponibilidad de costos	,428	40	,000
Confiabilidad	,394	40	,000
Competencia	,447	40	,000
Accesibilidad	,584	40	,000
Credibilidad	,647	40	,000

Nota: n=40; instrumentos de medición

Para lograr comprobar las hipótesis requerimos del uso de un estadígrafo de asociación, razón por la cual es necesario realizar la prueba de normalidad y por los resultados obtenidos en los que se registra que el  $p\_valor=0,000$  para todos los casos, es necesario utilizar el Tau\_b de Kendall, por los argumentos mencionados.

### Prueba de hipótesis

#### Para la hipótesis general

#### Hipótesis alterna (Ha)

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

El Sistema Integrado de Gestión Administrativa no se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 8

Cálculo de la asociación entre Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio.

Valores		SIGA	calidad del servicio
SIGA	Coefficiente de correlación	1,000	,698*
	Sig. (bilateral)	.	,000
Tau_b de Kendall	N	40	40
	Coefficiente de correlación	,698*	1,000
calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 8 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau_b=0,698$  lo que significa que la relación es directa alta; el  $p\_valor = 0,00 < \alpha (0,05)$  por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Para la hipótesis específica 1

#### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa y significativa entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio.

Valores		Registro sistemático en el SIAF	confiabilidad del servicio	
Tau_b de Kendall	Registro sistemático en el SIAF	Coeficiente de correlación	1,000	,531*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	confiabilidad del servicio	Coeficiente de correlación	,531*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 9 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau_b=0,531$  lo que

significa que la relación es directa moderada; el  $p\_valor = 0,00 < \alpha (0,05)$  por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## Para la hipótesis específica 2

### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa y significativa entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huancá Sancos en el año 2018.

### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huancá Sancos en el año 2018.

Tabla 10

Cálculo de la asociación entre simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio.

Valores		simplificación de los procesos administrativos	competencia del servicio	
Tau_b de Kendall	simplificación de los procesos administrativos	Coefficiente de correlación	1,000	,884*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	competencia del servicio	Coefficiente de correlación	,884*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 10 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau\_b=0,884$  lo que

significa que la relación es directa muy alta; el  $p\_valor = 0,00 < \alpha (0,05)$  por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### Para la hipótesis específica 3

#### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa y significativa entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 11

Cálculo de la asociación entre Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio.

Valores		Información oportuna de calidad	accesibilidad del servicio
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	1,000	,568*
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	40	40
	Coeficiente de correlación	,568*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	40	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 11 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau\_b=0,568$  lo que significa que la relación es directa alta; el  $p\_valor = 0,00 < \alpha (0,05)$  por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

#### Para la hipótesis específica 4

##### Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

##### Hipótesis nula (Ho)

No existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018.

Tabla 12

Cálculo de la asociación entre disponibilidad de costos y la accesibilidad del servicio.

Valores		disponibilida d de costos	credibilidad del servicio	
Tau_b de Kendall	disponibilidad de costos	Coficiente de correlación	1,000	,538*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	credibilidad del servicio	Coficiente de correlación	,538*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Nota: n=40; instrumentos de medición

La tabla 12 organiza la información de los resultados obtenidos al calcular la asociación entre las variables de estudio. El valor de  $Tau_b=0,538$  lo que significa que la relación es moderada; el  $p\_valor = 0,00 < \alpha (0,05)$  por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## 10. DISCUSIÓN

La tabla 2 nos permite observar el 42,5% (17) de encuestados considera que la calidad del servicio es regular; mientras que el 30,0% (12) opina que es deficiente. En lo que concierne a la variable Sistema Integrado de Gestión Administrativa podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que

este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular. El resultado de la tabla de contingencia registra que el 22,5% (9) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el uso del SIGA como la calidad del servicio, lo que significa que, si bien es cierto que la herramienta informática es efectiva, existen problemas en el personal que tiene a cargo su aplicación, lo que perjudica el avance y la celeridad de los procesos la misma que se refleja en la calidad del servicio que brinda esta dependencia educativa, confirmando los resultados obtenidos por Salazar (2015) quien en su tesis titulado: Relación del Sistema Informático de Gestión Administrativa y la calidad del servicio de los centros hospitalarios del Municipio de Chiapas, México, afirma que, existe relación directa moderada entre las variables de estudio ( $Tau_b=0,552$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$ ), lo que significa que la calidad del servicio que prestan los establecimientos de salud en el municipio comprendido en el estudio no satisface las expectativas de los usuarios, debido a que los tiempo de espera para que las solicitudes y requerimientos sean atendidos es demasiado perjudicando considerablemente a los usuarios.

Lo señalado tiene sustento teórico en la propuesta de Maldonado (2015) quien considera que el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA) es una herramienta cuyo soporte informático permite contar con una interfaz la misma que facilita realizar y consignar registros tales como: certificación presupuestal, de compromiso anual, mensual y devengados, además de contar con opciones informáticas que permiten cargar metas aprobadas en el marco del PIM y el PCA atendiendo la cadena de gastos, todas ellas vinculadas con el SIAF.

Efectivamente en la realidad en SIGA es un recurso informático que nos permite viabilizar los procesos administrativos relacionados con el registro, supervisión y evaluación de todos los recursos asignados, teniendo como única dificultad contar con el personal idóneo y calificado en el manejo de este tipo de recurso informático, por lo que a nivel de la institución existen problemas para aprovechar todas las potencialidades que ofrece esta herramienta.

La tabla 3 nos permite observar el 55,0% (22) de encuestados considera que la confiabilidad del servicio es deficiente; mientras que el 20,0% (8) opina que es regular. En lo que concierne a la variable Registro sistemático en el SIAF podemos notar que el 50% (20) de encuestados opina que este es deficiente y el 37,5% (15) sostiene que es regular. El resultado de la tabla de contingencia registra que el 20,0% (8) de las unidades de estudio consideran de regular tanto el Registro sistemático en el SIAF como la confiabilidad del servicio, es decir que los usuarios tienen una percepción inadecuada del servicio que presta la entidad, debido a que los profesionales que hacen uso de la plataforma del SIGA tienen dificultades en registrar los procesos presupuestarios en el SIAF, confirmando los resultados obtenidos por Palacios (2016) quien en su tesis titulado: Influencia de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de la Administración en los procesos administrativos en la Coordinación Zonal Educativa de Loja, Ecuador, afirma que, existe dependencia directa entre las variables ( $\rho=0,668$ ;  $p\_valor=0,000 < \alpha(0,05)$ ) lo que significa que los procesos administrativos e institucionales se hacen eficientes y efectivos cuando se utiliza el sistema integrado de administración, debiendo procurar la institución capacitar y desarrollar las habilidades informáticas del personal que utiliza este sistema.

Lo señalado tiene sustento teórico en la propuesta de Vásquez (2015) quien sostiene que el registro sistemático en el SIAF es un proceso técnico que permite asignar diferentes rubros a las actividades programadas, pero principalmente sirve de soporte para registrar y elaborar el clasificador de gasto, de la misma manera el cuadro de necesidades.

En el área de estudio podemos observar que el sistema SIGA integra al SIAF, lo que significa que ambas herramientas informáticas al complementar técnicamente potencializan la gestión institucional, por ello es que es necesario capacitar permanentemente a todo el personal que tiene la responsabilidad del manejo de este sistema de tal forma que se asegure su eficacia.

## **11. CONCLUSIONES**

1. El Sistema Integrado de Gestión Administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,698$  lo que significa que la relación es directa alta, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 8)
2. Existe relación directa y significativa entre el Registro sistemático en el SIAF y la confiabilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,531$  lo que significa que la relación es directa moderada, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 9)
3. Existe relación directa y significativa entre la simplificación de los procesos administrativos y la competencia del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,884$  lo que significa que la relación es directa muy alta, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 10)
4. Existe relación directa y significativa entre la Información oportuna de calidad y la accesibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,568$  lo que significa que la relación es directa moderada, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 11)
5. Existe relación directa y significativa entre la disponibilidad de costos y la credibilidad del servicio en la UGEL Huanca Sancos en el año 2018, en razón de que el valor de  $Tau_b=0,538$  lo que significa que la relación es directa moderada, mientras que al ser el  $p\_valor=0,00<\alpha(0,05)$  se acepta

la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (tabla 12)

6. El estudio ha contribuido, proporcionado información importante, a resolver el problema, porque a partir de las conclusiones se deben ejecutar otro estudio en el nivel explicativo, los mismos que exigen la intervención a través de módulos, talleres o recursos.
7. Se han cumplido todos los objetivos, previstos en la medida que se ha demostrado estadísticamente que existe relación entre las variables Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio, en razón de que los registros estadísticos así lo demuestran.
8. El estudio es relevante porque permite determinar la dirección y la intensidad de grado de asociación entre las variables y las dimensiones, de tal forma que se puede implementar actividades y estrategias para abordar el problema de manera investigativa y científica.

## 12. REFERENCIAS

- Carmona, D. (2015). *Simplificación de los procesos administrativos y el SIAF*. Lima: Mantaro.
- Cervantes, L. (2015). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario*. Lima: San Marcos.
- Gonzales, M. (2015). *El Sistema Integrado de Gestión y la satisfacción del servicio en el Municipio de Cartagena, Colombia*. Cartagena: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Bogotá.
- Gutiérrez, M. (2015). *Coaching directivo y el desarrollo de las competencias profesionales en la IEP "San Ramón" de Ayacucho*. Ayacucho: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo.
- Hernández, M. (2015). *Calidad del servicio. Mito y realidad en la administración pública*. Lima: Mantaro.
- Hernández, R. (2014). *Metdología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, V. (2015). *Credibilidad empresarial y productividad*. Lima: San Marcos.
- Jaúregui, J. (2015). *Relación de la aplicación del SIGA en el desarrollo de la gestión institucional en la UGEL Sucre*. Sucre: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad César Vallejo de Trujillo-sede Ayacucho.
- Jlménez, L. (2012). *Métodos y técnica de investigación social*. Lima: San Marcos.
- Ludeña, E. (2015). *Accesibilidad al servicio y el desarrollo institucional*. Lima: Mantaro.

- Maldonado, J. (2014). *Procesos de descentralización presupuestal en el sistema económico en el Perú*. Lima: Mantaro.
- Maldonado, M. (2015). *Sistema Integrado de Gestión Administrativa. Retos y Perspectivas*. Lima: San Marcos.
- Orellana, M. (2016). *SIGA y los procesos administrativos y presupuestales*. Lima: San Marcos.
- Palacios, G. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Palacios, R. (2016). *Influencia de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión de la Administración en los procesos administrativos en la Coordinación Zonal Educativa de Loja, Ecuador*. Loja: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad de Quito, Ecuador.
- Palomino, J. (2014). *Estrategias de investigación científica en el enfoque cuantitativo*. Lima: San Marcos.
- Peña, M. (2015). *Aplicación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Caravelí, Arequipa*. Caravelí: Trabajo de posgrado presentado a la Universidad San Agustín de Arequipa.
- Pineda, V. (2015). *SIGA y la efectividad de los procesos administrativos*. Lima: Mantaro.
- Rivera, M. (2016). *Sistema Integrado de Gestión Administrativa y los procesos de descentralización en el Perú*. Lima: MEF.
- Valcárcel, J. (2015). *Elaboración de técnicas y proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Vásquez, G. (2015). *El SIAF y los procesos administrativos*. Lima: San Marcos.
- Zamora, O. (2016). *Confiable del servicio y los resultados institucionales*. Lima: San Marcos.