



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud Tumbes, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA

Br. Luna Barrientos, Susi (ORCID: 0000-0002-1333-4240)

ASESOR

Dr. Ubillus Agurto, Edwin Alberto (ORCID: 0000-0003-2917-9959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de políticas públicas

Piura - Perú

2019

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación lo dedico a mi familia que en todo momento me apoyo, comprendió y alentó para poder lograr un peldaño importante dentro de mi vida profesional.

Susi Barrientos Luna

AGRADECIMIENTO

A Dios que diariamente me regala un día más de vida para poder lograr el sueño tan anhelado.

A la Universidad “Cesar Vallejo” por darnos todas las facilidades para lograr las metas trazadas.

A mi asesor el Dr. Ubillus Agurto Edwin Alberto que con sus enseñanzas me ha guiado para poder desarrollar la tesis de investigación.

Susi Barrientos Luna

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:30AM del día 15 de febrero de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: INDICADORES DE GESTIÓN Y LA RECAUDACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMO EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2017, presentada/o por el /la bachiller LUNA BARRIENTOS, SUSI.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

Aprobar por Mayoría

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apto para recibir el grado de MAestría EN GESTIÓN PÚBLICA.

Piura, 15 de febrero de 2019





DR. TAMARIZ NUNJAR HILDEGARDO OCLIDES
PRESIDENTE





MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO



MG. TORRES MIRZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luna Barrientos, Susi estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", identificada con DNI N° 00326684, con la tesis titulada: "Indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e Insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud Tumbes, 2017".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis de maestría es propia y de mi total autoría.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
3. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
4. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
5. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
6. De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Piura, Agosto del 2018.



Br. Luna Barrientos Susi
DNI N° 00326684

ÍNDICE

CARÁTULA	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	9
1.3.1. Indicadores de gestión	9
1.3.1.1. Dimensiones	10
1.3.1.2. Eficiencia.....	10
1.3.1.3. Eficacia.....	10
1.3.1.4. Enfoque.....	11
1.3.1.4.1. Sistema balanceado de indicadores de gestión	11
1.3.1.4.2. Dimensiones que se pueden evaluar por medio de indicadores	11
1.3.1.4.3. Beneficios de un sistema de indicadores.....	11
1.3.1.5.4. Principios de indicadores	12
1.3.2. Recaudación.....	13
1.3.2.1. Estrategias de la recaudación.....	13
1.3.2.2. Morosidad en la recaudación	14
1.4. Formulación del problema.....	15
1.5. Justificación del estudio.....	15
1.6. Hipótesis.....	16
1.6.1. Hipótesis general	16
1.6.2. Hipótesis específicas	17

1.7.	Objetivos	17
1.7.1.	Objetivo general.....	17
1.7.2.	Objetivos específicos	17
II.	MÉTODO	18
2.1.	Diseño de investigación	19
2.2.	Variables operacionalización	20
2.3.	Población y muestra	23
2.3.1.	Población	23
2.3.2.	Muestra.....	23
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.4.1.	Técnica	25
2.4.2.	Instrumento	26
2.4.3.	Validez y confiabilidad del instrumento	26
2.4.3.1.	Validez de los instrumentos	26
2.4.3.2.	Confiabilidad de los instrumentos	27
2.5.	Métodos de análisis de datos	27
2.6.	Aspectos éticos.....	27
III.	RESULTADOS	28
IV.	DISCUSIÓN.....	37
V.	CONCLUSIONES	39
VI.	RECOMENDACIONES.....	40
VII.	REFERENCIAS	41
	ANEXOS.....	46
	Instrumentos.....	46
	Matriz de consistencia.....	56
	Validez de los instrumentos.....	57
	Nivel de confiabilidad de los instrumentos.....	66
	Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.....	68
	Acta de sustentación de tesis.....	69
	Acta de aprobación de originalidad.....	70

Autorizacion de publicación de tesis.....	72
Autorizacion de la versión fianl del trabajo de investigacion.....	73

TABLAS

Tabla N° 01 Operacionalizacion de variables.....	22
Tabla N° 02 Distribucion de la población.....	23
Tabla N° 03 Descripcion de los indicadores de gestión y la recaudación.....	28
Tabla N° 04 Descripcion de la eficiencia y la recaudación.....	29
Tabla N° 05 Descripcion de la eficacia y la recaudación.....	30
Tabla N° 06 Prueba de la normal de la variable indicadores de gestion.....	31
Tabla N° 07 Prueba de la normal de la variable recaudación.....	32
Tabla N° 08 Correlacion de las variables indicadores de gestión y recaudacion.....	33
Tabla N° 09 Correlacion de la dimensión eficiencia y recaudacion.....	34
Tabla N° 10 Correlacion de la dimensión eficacia y recaudacion.....	35

FIGURAS

Figura 1 Prueba de la normal de la variable indicadores de gestion.....	31
Figura 2 Prueba de la normal de la variable recaudacion.....	32

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Salud – Tumbes, 2017. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, con un paradigma positivista, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 43 trabajadores. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre indicadores de gestión y otro cuestionario sobre recaudación, aplicados al personal de la institución, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas Rho de Spearman, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de los indicadores de gestión a veces con un 60,50% y una prevalencia del nivel de recaudación a veces con el 76,70%. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,545** (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación moderada, directa y significativa a nivel 0.01.

Palabras clave: Indicadores de gestión, recaudación, establecimientos de salud

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the management indicators and the collection of medicines and supplies in the treasury office of the Regional Health Directorate - Tumbes, 2017. The study was processed under the quantitative method. The investigation was of correlational type, a descriptive - correlational design was used, with a positivist paradigm, the sample that was selected was made up of 43 workers. The information was collected by applying an opinion questionnaire about management indicators and another questionnaire about collection, applied to the staff of the institution, which were validated through the respective validation matrix. For the analysis of the information, Spearman's Rho statistical tests were used, which allowed to determine the relationship between the variables and check the hypotheses. The results showed a predominance of the level of sometimes management indicators with 60.50% and a prevalence of the level of sometimes collection with 76.70%. They also determined that there is a significant relationship between both variables. The degree of relationship according to the Spearman's Rho coefficient was 0.545 ** (Sig = 0.000 <0.01) which indicates a moderate, direct and significant correlation at the 0.01 level.

Keywords: Indicators of management, collection, health establishments

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática

Las industrias del siglo XXI, vienen percibiendo procesos de cambio importante inimaginable en varias materias, traspasando de un ambiente de amparo frecuente a escenarios amplios competentes. El ambiente de competitividad organizacionales propicia durante la era de la industrializaciones, adonde agregación de las modernas tecnologías han sido más notables, está transformando ligeramente, es así que las instituciones no obtienen competencias ventajosas razonables solamente a través de aplicaciones tecnológicas modernas a los productos físicos o produciendo una optima administración de activos y pasivos económicos. La competitividad organizacional debería ser dirigido a la adecuada planificación, adonde fijan la misión, visión, estrategias y objetivos de la compañía basado al apropiado análisis situacional, mientras la supervisión de la planificación se encuadra en cadena de gestiones dirigidas a evaluar, analizar, regular y ajustar las acciones trazadas (Guamán & Neira, 2012).

El escenario con mayor distinción es la compañía Xerox Americana. La mencionada empresa se hallaba en un entorno de dificultades financieras, la compañía japonesa inicia a ofertar equipos de fotocopiados a precio reducido de su costo de fabricación. Precisamente adentro de la gestión se seleccionó por ejecutar una perspectiva Benchmarking por medio de los indicadores midiendo el desarrollo de las diferentes oficinas que supusieron ser crítica. El indicador establecido fue después, confrontados con la herramienta de medición que había en la empresa japonesa, pionero en el segmento comercial de que entonces. (Guamán & Neira, 2012).

En las mediciones, un indicador de gestión se transforman en ejes importantes de las compañías, y constantes controles permiten instituir los contextos de detectar varios indicios que provienen del progreso de las acciones. En las instituciones pública administradora de salud la conducta como tal, deberían tener cierta cantidad de indicadores que avalen tener

datos permanentes, tiempo real y oportuna: ejecuciones presupuestales efectividades, productividades, eficiencias, eficacias, calidades, incidencias de gestiones, la totalidad componen un grupo de entornos importantes de la institución. La administración innovadora de las compañías y supuesto de recaudaciones de empresas del estado despliegan analizar las entradas económicas que no permitan progresar según el nivel de sucesos, debido a los establecimientos propios de la salud son constantes la irresponsabilidad con sus compromisos. Conviertiéndose en problemas grandes ocasionando la reducción recaudadora de los propios recursos que permiten desarrollar acciones de institución.

Rodríguez (2008) “Un indicador de gestión esta relacionado numéricamente correspondiente en dos cantidades de procedimientos idénticos o diferentes no son relevantes por si solo, requiriendo jerarquía cuando son comparados con otros de contextos iguales” (p.4).

El ámbito hospitalarios, en la actualidad cruza por grandes dificultades, ya sea por escaso de talento humano especialista en el rubro de la salud, mejores instalaciones, equipamientos y escasos de medicinas. Para inspeccionar la medicina contamos con el sistemas integrados suministros de medicinas e insumo medicos, programa que facilita controlar las entradas, salidas de medicina a diversos establecimientos; por lo tanto, estructuralmente, oficina de tesorería responsables del recaudo de las entradas económicas comercializadas de medicina. La existencia de la mala administración comercial. Evitando los descontroles se precisa, primeramente generar una costumbre adonde registren los ingresos y salidas del recaudo de medicina en la dirección de salud, integrado a regular los procesos, indicar la creacion metodos que controle y manejen totalmente usuarios de institución en cumplimiento de satisfacer la necesidad en la unidad organica, originar financiamiento y eficacias en el plan, organizar y controlar labor esencial en la instirucion.

Para instituir controles del recaudo económico demanda el utilizar métodos preestablecidos, involucrados totalmente comprometidos centros hospitalarios. Las postas tienen características deberían obtener trabajadores instituya sistemas se adecúe a las exigencias, inculcando culturas de controlar lo recaudado ayudaría al cumplimiento de cada función.

En la actualidad los procedimientos del inspección y vigilancia verificados por la alta dirección administradora de salud en la región Tumbes, diversos establecimientos que brindan servicios de salud, aparecen disputados, habiendo conflictos de gestión: carecen registro, abonos fuera de fecha por los comprometidos de las postas, carencia de verificaciones oportunos de cajas, otorgamiento al desplazarce; intentando mediante el estudio establecer relación de los indicadores de gestión y el recaudo de medicinas, sobresalir las virtudes en los procesos, controles y inspección del recaudado de entradas por la comercialización de medicinas.

1.2. Trabajo previos.

Internacional.

Figuroa (2015) la investigación denominada indicador básico en las gestión de empresas de servicios de agua potable y alcantarillado del Ecuador. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario para recoger información con un muestreo de 120 usuarios; concluyo el uso de indicador de gestión es indispensable para la compañía. Seleccionar método de indicador administrativo resaltantes, compone una alternativa que dirigirá políticas y afirmará controles en temas ambientales, financieros, económicos, técnicos, sociales en las compañías de servicios públicos a domicilios de aguas potables y alcantarillados en mypes ciudades ecuatorianas, descartando algunos e incluyendo a varios, según al tema del estudio específico. Se deduce establecer indicadores a todas las unidades de la compañía con el propósito de brindar una optima calidad de servicio. Asimismo el presente estudio me permitita contrastar en la discusión de la investigación.

Cantos(2014) la investigación denominada diseño un modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa, estudio tipo histórico uso cuestionario estructurado para recogimiento de información muestreando 378 sujetos; concluyo con consecuencia de reducción de entradas naturales del recaudo, careciendo de rectificación de procesos actuales de los participantes de la comuna de los gobiernos locales. Por otra parte, resultados indican la organización si consideramos en cuenta la optimización de los procesos que generan ingresos a la comuna en beneficio para los residentes del canton.

Ortiz y Suarez (2013) la investigación denominada indicador de Gestión de la Municipalidad de Guayaquil 2010-2011. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreando 403 temas; concluyó con

deducciones que concepciones de gobernabilidad, gobernanzas, se ejecutaron manualmente en la población al pasar el período, dimensión de concentración no es rechazada la conceptualización técnica definitiva por especialistas, expertos en el tema.

Zapata (2013) la investigación denominada análisis del impacto del sistema de recaudación tributario Ecuatoriano. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreando 383 sujetos; concluyó los impactos económicos beneficio de la aplicaciones estratégicas que generan riesgos utilizada por la gestión tributaria en procedimientos de cobranzas permitiendo crecer las recaudaciones en el periodo 2009, 2010, 2011.

Nacional.

Begazo (2016) la investigación denominada cumplimientos de las obligaciones tributarias de impuestos, patrimonios prediales y niveles de recaudación fiscal en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, 2014. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreando 44 sujetos; concluyó una proporción indicadora entre desempeños obligatorios tributarios de impuestos patrimonios prediales y niveles de recaudaciones fiscales de la entidad local periodo 2014, el cual dicho niveles de compromisos y responsabilidades, generan así la falta de la cancelación pertinente en las fechas acordadas.

Oliver (2016) la investigación denominada recaudación tributaria y su impacto en el desarrollo social de la región La Libertad. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreando 06 ejecutivos; concluyó periodos recaudando tributariamente regionalmete, aumentado, año a año y de forma permanente ha dado espacio presupuestariamente a la región asimismo aumento permitiendo ejecutar obras para mejoras de calidad de vida a la sociedad regional. El impuesto recaudado región La

Libertad en los años 2,004, 2,012 escalaron de 344.4 millones soles (2,004) a 1,227.5 millones de soles (2,013), que representan aumento acumulativo 356.42%, permitiendo la concreción mayores de obras públicas.

Choqueña (2015) la investigación denominada administración tributario municipal y niveles de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite. Estudio descriptivo correlacional no experimental trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreo 20 sujetos; concluyó lo recaudado tributariamente no es apropiado, la escasas de monitoreo de los parámetros de lo recaudado, las actividades de proposición como la alineación, argumentos tributacion, conjuntamente las comunicaciones de usuarios referentes a las contribuciones de pago pendientes.

Sánchez (2015) la investigación denominada modelos de indicadores de gestión para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura. Estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreo 64 municipios; concluyó el escenario de las perspectivas financieras desorganizada como consecuencia, explicando grandes dependencias del gobierno central, negativa la administración financiera y pérdida en captar recursos directamente recaudados. La totalidad suma la malísima gestión presupuestaria y el escaso alianza, convenios o protocolos con demás gobiernos locales.

Valencia (2015) la investigación denominada sistema de indicadores de gestión para la recaudación de rentas de las municipalidades de Lima, estudio descriptivo correlacional no experimental trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreando 40 gobiernos locales; concluyó la existencia de correlación directa, media, significativamente entre el nivel de efectividades de la aplicaciones del tableros de mandos y niveles de eficiencias, eficacia, en las recaudaciones de arbitrios, predios en las entidades locales.

Bergara (2014) la investigación denominada diseños de indicadores de gestión de calidad en servicio de odontología del Hospital de la Solidaridad – Surquillo, estudio descriptivo correlacional trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreando 548 pacientes; concluyó los niveles apreciación presencial de la prestación odontológica mayormente alto (90%), los niveles de prestaciones de servicios por pacientes mayormente alto (95,9%), los rangos de velocidades de atenciones que perciben los pacientes mayormente altos (91,2%), el rango de seguridad sienten los pacientes en consultas mayormente alto (95,3%), rango de empatías de los pacientes con sus operadores más de la mitad altos (56,5%).

Quintanilla (2014)) la investigación denominada evasión tributaria, incide en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica. estudio descriptivo correlacional aplicada trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso un cuestionario estructurado para recoger información muestreando 384 sujetos, concluyó las evasiones de impuestos, causa depreciación en los capitales opera el estado, la evaluación la información permitieron el esconder patrimonios o entradas en abonar mínimos tributos, establecen el rango de entradas de los impuestos, establecieron la información conseguidos permiten echar de ver el acto ilícito afectando la economía de la nación, influenciado a los niveles de inversiones de las recaudaciones para atención de la inversión pública.

Reaño (2014) la investigación denominada propuesta de implementación de la gestión basada en resultados para mejorar la gestión académica, administrativa y financiera de la universidad nacional de Trujillo, estudio descriptivo no experimental aplicada trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso entrevistas, cuestionario estructurado para recoger información muestreando 426 sujetos; concluyó requiere cambio de manera de la tramitación en la entidad, asumiendo mejorar las características relacionados a la excelencia utilización de recursos,

deberían planificarse, presupuestos, gestionar recursos económicos, administrar sus adquisiciones y supervisar, analizar sus procesos, los mismos que admitirán lograr resultados.

Llanos (2013) la investigación denominada indicadores de gestión en los proyectos de inversión del sector energía eléctrica; estudio descriptivo analítico correlacional aplicada trabajo mediante el enfoque cuantitativo, uso cuestionario estructurado para recoger información muestreando 260 proyectos; concluyó la situación actualmente del propósito apoya aumentar los niveles de mejoras constantes de las gestiones proyectadas de inversiones eléctricas deben al marco teórico actualmente, siendo mayor métodos aseguran la ordenada administracion del indicador de utilidad auxilian proyectos culminando exitosamente. Los administradores de los proyectos se hallan en la capacidad de medir indicador de gestión, propiedad muy importante en cumplimiento de los objetivos.

1.3. Teoría relacionadas al tema.

1.3.1. Indicadores de Gestión.

Se pueden definir el indicador de gestión, diferentes autores que detallamos a continuación:

Aunado a esto un indicador de gestión expresa cuantitativamente la conducta y el desarrollo de los procedimientos, cuya capacidad, al ser confrontada con rangos referencial, marca desviaciones en operaciones preventivas, correctivas de acuerdo al escenario (Kaplan y Norton, 1997).

El indicador de gestión, elemental para el control del progreso, admitiendo supervisar programas y considerar beneficio, facilitando un escenario situacional de los procedimientos (Cherniser, 2002).

Clases de Indicador.

En el contenido de direccionamiento con destino a los procedimientos, los medidores o indicadores podrían ser procedimientos o resultados. El caso principal, consigue medir que acciones se está tomando en las tareas y como segunda posición se evalúan las salidas de los procedimientos. Las dimensiones se catalogan en 03 (tres): económicos (captación monetaria), eficiencias (crear probabilidades resultantes la disponibilidad) y efectividades (resultado del plan objetivos (Lezama, 2007).

De acuerdo a los autores expresan que un indicador de gestión son herramientas de alta jerarquía que son capaces de convertirse en señales vitales para la organización para iniciar un mejoramiento constante de procedimientos ejecutados de productos y servicios, uso preciso de sus capitales y cubre la probabilidad de fomentar los necesarios cambios en cumplimiento de los objetivos.

1.3.1.1. Dimensiones.

Para poder medir el óptimo desempeño de los individuos de una organización consideramos tales como la eficiencia, eficacia son herramientas que permiten a cualquier entidad lograr con los objetivos.

1.3.1.2. Eficiencias.

Proviene del Latín *efficientia*. Es un demostrativo de entorno cualitativas, ejecutable a los procedimientos del abastecimiento o cualquier departamento general:

- Virtudes y facultades para lograr un determinado resultado
- Acciones que se consiguen algunos efectos
- Aptitudes, competencias, eficacia en los cargos asignados de trabajo.

Es por esta razón la capacidad de conseguir resultados utilizando los posibles medios para su mejoras. Complementando manifestando la eficiencia alta vale por continuar rigurosamente parámetros de los planes, debería ser flexible el plan, constan variables influenciados, específicamente del escenario que generan permutas de no lograr proceder conducen a la frustración, donde la eficiencia se impone como alternativas de solución (Beltrán, 1996).

1.3.1.3. Eficacia.

Proviene del Latín *efficacia*, lo califican por su entorno y quien lo manifiestan como:

- a) Capacidades de conseguir el resultado que esperado.
- b) Adj. Activo, fervorosamente, poderosos para actuar.
- c) Que tienen virtudes de originar el resultado anhelado.

De este modo eficacia es la capacidad de conseguir el resultado que se esperamos, sin alterar el recurso o medio utilizado (Beltrán, 1996).

1.3.1.4. Enfoque.

1.3.1.4.1. Sistema Balanceado de Indicadores de Gestión.

El Balance Scorecard se desempeño por Robert Kaplan, maestro contable del centro de estudio superior de Harvard, y David Norton, asesor del departamento de Boston. En 1990 Kaplan y Norton ejecutaron un analisis a 12 empresas con el objetivo de investigar sistemas nuevos de control del ejercicio laboral. Aquellos estaban seguros los indicadores economicos eran insuficiente para evaluar el rendimiento laboral de la compañías modernas. Los accionistas de las empresas analizadas en union con Kaplan y Norton quedaban admirados que fijarse solo en evaluaciones economicas limitando sus cualidades para incrementar los valores de la compañía. (Kaplan & Norton, 1997).

1.3.1.4.2. Dimension que se pueden evaluar por medio de indicadores.

La dimensiones podrían medirse de las actividades, deberían facilitar la evaluacion:

- Efectos: Evalua los cumplimientos de las metas, objetivos,evalua el desarrollo de los procedimientos, efectos en cosumidores y cuantifica valores.
- Coberturas: Comunica referente la trayectoria de las acciones.
- Eficiencia: Evalua costeos, producción, considera el optimo del talento humano, materia prima, economía y tecnologías conseguir productos y/o servicios a minimos costos y periodo corto.
- Calidad: Evalua el nivel de producto y servicio la sastifaccion de necesidad en cumplimiento de exigencias del consumidor.

1.3.1.4.3. Beneficio de un sistema de indicadores.

Presentan la caracterización y desempeño de indicadores forman parte importante en el desarrollo de la estructura de las mejoras y el optimo en la calidad, enlaces que admiten el nivel de identificacion que encontramos

actuando el servicio, los niveles óptimizado deberían obtener en beneficios de los clientes y de la compañía en general (Kaplan & Norton, 1997).

Varios beneficios de acuerdo la Universidad Nacional de Colombia podría facilitar a una compañía, implementar un método de indicadores de gestión:

- Satisfacción de clientes: Identifica la prioridad de una compañía siendo la estructura del desempeño. Las mediciones de las satisfacciones de clientes sean prioritarios organizacion, informaran trabajadores y conectara las habilidades con indicador de gestión, de manera que trabajadores se conduzca en la direccion y logre el resultado esperado.
- Monitoreo de procesos: Las mejoras constantes es viable si supervisamos exhaustivamente cada grillete que conforman los procesos. Las medidas son instrumentos principales para identificar oportunidad en mejoras de las acciones.
- Benchmarking: Basicamente consiste en el aprendizaje del escenario de conocimientos e implementación de lo aprendido. Es un método que admite medir procesos, actividades producto y constructarlo con varias compañías.

1.3.1.5.4. Principio de Indicadores.

Existen básicamente tres principios de indicadores de gestión:

1. Principios de la Eficiencia: La estrategia usara dosificadamente su recurso en cada programa de participacion, lo que sucedera en funciones de las aplicaciones de recursos.
2. Principios de Eficacia: Obtener resultados deberían requerir minima cantidades de posibles eventos.

3. Principios de Efectividad: Los balances entre los positivos efectos malos el resultado, deberían ser a favor para un individuo y perjudicial para otros (Kilian, 2004).

1.3.2. La Recaudación.

Grupo de procedimientos jurídicos referente a establecer tributos, contribuciones especiales, derechos, e impuestos, las relación que norman estableceran entre la gestión y particular con origen de su creación, cumplimientos, o incumplimientos (De la Garza, 2006).

Al mismo tiempo la palabra fisco refiere a la cesta de mimbre que se guardaban tesoro de las recaudaciones en la era del gobierno romano (De la Garza, 2006).

Asimismo es importante establecer lo que significa recaudación, en contextos y en escenarios legal que se desempeña. Accion del estado en el entramados reglamentaria de derechos fiscales (De la Garza, 2006)

Las entradas que perciben el fisco a continuación detallo:

- Impuesto.
- Sancion.
- Recargo.
- Pago.
- Beneficio.

1.3.2.1. Estrategias de la recaudación.

Los dispositivos en mejoras las recaudaciones, previas a fechas de vencimientos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011).

- Confeccionar difusión de fechas de vencimientos, la exhibición de informe técnico, sembrar a los servidores de diferente postas ceder de manera voluntariada la recaudación en plazos definitivos.

- Seguidamente deberían difundir los tipos de acción se invierte los ingresos recaudado: adquisición de medicinas para satisfacer la vida soluble de la sociedad.
- Establecer remisiones documentaria en mejoras del recaudo podría estipular instiruciones bancarias.
- Carece de control sistemáticos con las postas negando apropiada atenciones, existe insuficientes elementos para el recaudo.

Los elementos para mejorar el recaudo, después de tiempo cumplido (Ministerio de Economía y Finanzas, 2011).

- Comunicaran a las postas por incumplimiento de obligaciones del recaudado en el tiempo estipulado.
- Utilizar enlaces informativos comunicando a las postas el compromiso que conservan por informalidad la responsabilidad para ser pagadas.
- Escenario por incumplimiento con conceder el recaudo.
- Incumplimiento el recaudo origina sanciones de alta dirección de la institución.

1.3.2.2. Morosidad en la recaudación.

Se detectan las postas morosas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013)

Finalizando el tiempo portuno para los encargados de las postas para cumplimiento con la manifestación de documentos de sus deberes del recaudado, tesorería como oficina debería relacionarse las comunicaciones preventivas por estructuras de información, derivado documental remitidos a las postas del periodo estimado(Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).

Remision documental detectado las postas en incumplimiento de su obligaciones, remite documentarios alertando o pedidos, de manera rápida (Ministerio Economía y Finanzas, 2013).

Operaciones de recaudo el encargado recibiendo la documentación sancionadora persiste, el encargado de la posta continua en lo mismo sin obedecer su obligación (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).

1.4. Formulación del problema.

¿Cuál es la relación entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017?

1.5. Justificación del estudio.

Social.

La investigación nos permitirá conocer los indicadores de gestión y la recaudación, ya que las entidades públicas juegan un rol importante en las sociedades, ahí donde ellas depende de un buen recaudo para la economía de la institución. La escases de las entradas económicas en la oficina de tesorería en la alta administración de la salud Tumbes, conflicto latentes en diversas establecimientos que se dedican a este giro, sin interesar tan grande sea la institución. Por lo tanto; las entidades privadas tienen la posibilidad de crecimiento a causa de la mala recaudación que ofrecen los responsables de la organización del sector público.

Metodológica.

Para conseguir los objetivos de la investigación, se confecciono instrumentos en relación a indicadores de gestión y la recaudación, el mismo que aportara datos confiables, reales de los centros de salud que se podrían utilizar para otros estudios.

Teórico.

El presente estudio nos permitira poner en conocimiento las bases teóricas del indicador de gestión y la recaudación de medicina para el estudio de otras investigadores.

Institucional.

A demás los beneficiarios con esta investigación será la institución esta forma busquen interactuar entre sus servidores de las áreas de medicamentos y tesorería de la organización con el objetivo de recaudar los fondos directamente recaudado del sector público. Por lo expuesto los beneficiarios con esta investigación será la población en general al percibir que se brinda todo tipo de medicamentos e insumos. Este trabajo permitirá como referencia para los demás investigaciones a futuro referente al indicador de gestión y la eficiencias y recaudaciones medicinas en el sector publico siendo esto un aporte a mi institución donde me desempeño y adquirir conocimiento para una buena toma decisión.

1.6. Hipótesis.

1.6.1 General.

H_i: Existen relaciones significativas entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de Tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

H_o: No Existen relaciones significativas entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de Tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

1.6.2. Específicas.

H₁: Existen relaciones significativas entre la eficiencias y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017

H₂: Existen relaciones significativas entre la eficacias y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

1.7. Objetivos.

1.7.1 General.

Determinar la relación entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de Tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

1.7.2 Específicos.

Determinar la relación entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

Determinar la relación entre eficacia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

II. MÉTODO.

El método del estudio se usó hipotético deductivo lo cual el estudio inicia con hipótesis y consigue aceptar o rechazar descolgándose en ellos conclusion que constructara con resultados. El estudio usara métodos hipotéticos deductivos es una forma que el estudioso usara para transformarla en escenarios científicos. El mecanismo presenta varios modelos, la problematización, construcción de hipótesis para detallar lo estudiado (Bernal, 2014).

El paradigma positivistas justificara el estudio que contenga como propósitos evidenciar alternativas de solución a través de medios estadísticos o establecer medidas de las variables por medio expresiones numéricas (Ricoy, 2006).

Los enfoques cuantitativos, un grupo de procedimientos secuenciales y demostrativos. Cada fase antecede lo siguiente y no podemos saltar o evadir etapas. La prelación es estricto, no obstante desde pronto, podría determinar una etapa. Inicia de una imaginacion que va uniondose, y delimita, se deriva el objetivo y preguntas del estudio, evalua el texto y se construyen el marco de la teoria. Las interrogantes se constituyen las hipótesis y establecen variable; se trazan planes comprobarlas; se evalúan las variable determinados contextos; analizando las evaluaciones obtenidas usando técnicas estadísticas, se extraen una cadena de conclusiones referidas a las hipótesis (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010).

Estudio tuvo enfoques cuantitativos, se ha continuado procedimientos permanentes y probatorios. Inicia con detectar la problematización referente a la relación los indicadores de gestión y la recaudación luego después planificar los objetivos y las hipótesis; luego se someterá a las pruebas de las variables de estudio, aplicando las técnicas de la estadística que nos permitirán llegar a los objetivos y las conclusiones.

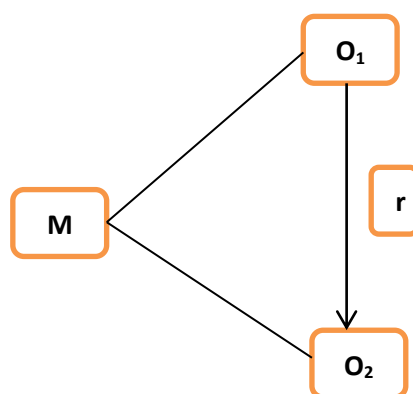
La investigación uso un diseño descriptivo correlacional. Manifiestando descriptiva proyectado describir caracteres y propiedades de los indicadores de gestión, y la recaudación de la institución de salud (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Con esta metodología analizamos la categoría de relación entre variables mediante el coeficientes de correlación.

2.1 Diseño de investigación.

El estudio fue no experimental efectúan sin manejo deliberado de variable, solo se aprecia el fenómeno en contexto original para posteriormente analizarlo (Hernández et al, 2010).

Es así como permitió el estudio mostrar el rango correlación que existen en las variables: indicadores de gestión y la recaudación de medicina.

La presentación del diseño del estudio es la siguiente:



Dónde:

M = Constituye las muestras estudios

O₁ = Constituye observación variables Indicador de gestión.

O₂ = Constituye observación variables Recaudacion.

r = Representa los indicadores de correlación entre ambas variables..

2.2 Variables operacionalización.

Variables 1: Indicador de Gestión.

un indicador de gestión expresa cuantitativamente la conducta y el desarrollo de los procedimientos, cuya capacidad, al ser confrontada con rangos referencial, marca desviaciones en operaciones preventivas, correctivas de acuerdo al escenario (Kaplan y Norton, 1997).

Dimensión 1: Eficiencia.

Es por esta razón la capacidad de conseguir resultados utilizando los posibles medios para su mejoras. Complementando manifestando la eficeciencia alta vale por continuar rigurosamente parámetros de los planes, debería ser flexible el plan, constan variables influenciados, específicamente del escenario que generan permutas de no lograr proceder conducen a la frustración, donde la eficiencia se impone como alternativas de solución (Beltrán, 1996).

Dimensión 2: Eficacia.

De este modo eficacia es la capacidad de conseguir el resultado que se esperamos, sin alterar el recurso o medio utilizado (Beltrán, 1996).

Variables 2: Recaudación.

Grupo de procedimientos jurídicos referente a establecer tributos, contribuciones especiales, derechos, e impuestos, las relación que norman estableceran entre la gestión y particular con origen de su creación, cumplimientos, o incumplimientos (De la Garza, 2006).

Dimensiones 1: Estrategias de recaudación.

Los dispositivos en mejoras las recaudaciones, previas a fechas de vencimientos.

Dimensión 2: Morosidad en la recaudación.

Operaciones de recaudo el encargado recibiendo la documentación sancionadora persiste, el encargado de la posta continua en lo mismo sin obedecer su obligación (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).

Tabla N° 01

Operacionalización de Variables.

Variable	Definición		Dimensiones	Indicadores	Escala
	Conceptual	Operacional			
INDICADORES DE GESTION	<p>un indicador de gestión expresa cuantitativamente la conducta y el desarrollo de los procedimientos, cuya capacidad, al ser confrontada con rangos referencial, marca desviaciones en operaciones preventivas, correctivas de acuerdo al escenario (Kaplan y Norton, 1997).</p>	<p>El indicador de gestión, son herramientas nos va permitir evaluar el estado situacional de una organización para lo toma de decisiones de manera eficiente y oportuna</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia. - Eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultado. - Focalización. - Cobertura. - Impacto - Costos Medios. - Productos Medios. - Trabajos en Equipos. - Estímulos a Excelencias 	Ordinal
RECAUDACION	<p>Grupo de procedimientos jurídicos referente a establecer tributos, contribuciones especiales, derechos, e impuestos, las relación que norman estableceran entre la gestión y particular con origen de su creación, cumplimientos, o incumplimientos (De la Garza, 2006).</p>	<p>La recaudación son entradas económicas de fondos autónomos descentralizado se hará forma directa por las unidades recaudadora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias de Recaudación - Morosidad en la Recaudación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión para la Recaudación. - Prórroga para la Recaudación. - Porcentaje de Morosidad. - Cantidad de Establecimientos Morosos. 	Ordinal

2.3 Población y muestra.

2.3.1 Población.

La población que conto estuio 43 elementos encargados de las postas de salud. Según Hernández et al (2010) “las poblaciones son grupos de todos los procesos que ajustan con determinadas especificacion” (p.174).

Tabla N° 02

Cuadro de distribución de población.

CARGOS	N° DE SUJETOS
Responsables de los establecimiento de salud	43
TOTAL	43

Fuente: Direccion regional de salud - Tumbes

2.3.2 Muestra.

El estudio la muestra es semejante a la población no probabilística intencional; la muestra no fue elegida mediante fórmula estadística, acaso se consideraron a 43 servidores de la entidad, mismo que se desarrollan profesionalmente. Las muestras no probabilísticas es un conjunto de la población al elegir los sujetos no dependen de las probabilidades sino de las cualidades del estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para el presente estudio los criterios de Inclusiones y exclusiones manifiesta la siguiente manera:

- Criterios de Inclusión: Se consideraron a todos los responsables de los establecimiento de salud sujetos que laboran como recaudadores de los medicamentos e insumos de la dirección regional de salud Tumbes en la modalidad de contratos

permanentes y contratos contratación de administración de servicios (CAS).

- Criterios de Exclusión: Se excluyeron al personal contratados de la modalidad de locación de servicios (Terceros), para cual son sujetos que no tienen una dependencia específica.

Los muestreos de tipos no probabilísticos, intencionales, señalan es referenciado que nos admite detectar físicamente los elementos poblacional, como probabilidades de considerarlos y seleccionarlos los sujetos muestrales (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En la actualidad tomo las poblaciones, muestraa que están integrados 43 elementos la recaudación de los centros de salud. Se trabajara con totalidad de los elementos siendo las cantidades es pequeña la muestras seran censales conteniendo igual cantidad de población y muestras.

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

El recogimiento de los información involucra tres acciones relacionadas entre sí:

- a) Escoger un instrumento o técnica para el recogimiento de las informaciones utilizables de escenarios de estudios, o elaborar el instrumento debería ser válidado y confiables, caso contrario no podriamos afirmarnos en los resultados.
- b) Utilizar un instrumento para recoger informacion. alcanzar perspectivas, registro de variable, eventos, contexto, objeto que trasciendan de utilidad para el estudio.
- c) Proponer evaluacion de medir y registrar logrando la observacion correctamente (Hernández, 1991).

El propósito de recoger información, tener datos fehacientes oportunamente y de gran importancia para el origen de implantar propuestas que nos lleven a conseguir mejorar como objetivo el estudio.

Los métodos del recojo de la información son diferentes modo de conseguir los datos por ejemplos: análisis documental, observación directa, encuesta en sus dos modalidades (cuestionarios, entrevistas). El instrumento son herramientas se aplican para el recojo de datos, ejemplos: grabadores, guías de entrevistas, fichas, formatos de cuestionario, escala de actitudes u opinión (Arias, 2006).

En estudio es relevante la información se lograrán en los servidores cuyas funciones realicen en los establecimientos de salud Tumbes el metodo de supervisión y evaluación documentaria, entrevista no estructurada y cuestionario para las observaciones directas participativas.

2.4.1 Técnica.

De acuerdo con Bunge (2002) “la técnica dependen del ambiente de la comprensión disponibles, obligaciones o requerimientos de exactitud, como el conocimiento y la capacidad del estudioso responsable de ejecutar las técnicas” (p.111).

Las técnicas del estudio es el grupo de procesos vinculados con el estudio del caso y el recurso disponible, conveniente a la generaciones de datos pertinente del estudio. Por lo tanto en esta investigación se eligió usar la encuestas técnicas del estudio constituida en afirmaciones expresadas por muestras determinada de poblaciones concretas y que dará saber sugerencias, métodos cualidades, culturas, valoraciones subjetivas, entre otros.

2.4.2 Instrumento.

Grupo de pregunta referido de uno a más variable que se van evaluar. Se uso cuestionarios, consignado a conseguir resultados referente a la problemática en estudio, mantiene dos requisitos indispenables de validez, confiabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Se construyo instrumentos llamado **cuestionario**, expuesto con 47 preguntas y 5 opciones de contestación escala de Likert; en la parte del superior identificamos el nombre de la variable, posteriormente se presenta el saludo y una breve prologo, después encontraremos indicaciones para ser llenado.

La elaboración del presente cuestionario para la variable independiente conformada por dos dimensiones: Eficiencia (12 Ítem), Eficacia (11 ítem). En esta variable se obtuvo la cantidad de veintitres ítem, siendo las alternativas de la variable de estudio indicadores de gestion la siguiente escala Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

Por otro lado la variable dependiente está integrada por dos dimensiones: Estrategias de recaudacion (12 Ítem), Morosidad en la recaudacion (12 Ítem). En esta variable se obtuvo la cantidad de veinticuatro ítem, siendo las alternativas de la variable de la recaudacion la siguiente escala Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento.

2.4.3.1 Validez de los instrumentos.

Las validaciones describen los niveles que supuestamente el instrumento de mediciones evalúan en cuestión según el especialista del tema (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El estudio empleó esta acción ejecutado por juicios del experto del estudio de la unidad de gestión pública: Dr. Ubillus Agurto Edwin Alberto.

2.4.3.2. Confiabilidad de los instrumentos.

Los instrumentos fueron sometidos a pruebas pilotos de observaciones de diez colaboradores estableciendo confiabilidades con coeficientes de alfa de cronbach, conteniendo resultado 0,952 en un nivel excelente asimismo se calculo a través de varianza de ítem y varianzas de puntajes totales, se procesaron a través del software de estadística SPSS V23.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Resultados desarrolló mediante procesamiento de datos recogidos mediante las hojas de respuesta de las evaluaciones aplicadas, permitiéndome elaborar cuadros estadísticos, tablas, figuras o en forma descriptiva y el análisis de cada uno de los de los aspectos atendiendo los objetivos y variables de tal manera que se pudo contrastar la hipótesis con las variables y objetivos.

Las comprobaciones de hipótesis se acudió al software estadístico SPSS 23, determinándose las respectivas tablas de correlación así como la pruebas de Rho de Spearman cada una las dimensiones de variable indicadores de gestión y la recaudación de medicinas responsables los establecimientos. Por lo tanto elaboró distribución de frecuencias como tabla de distribuciones de frecuencias relativas porcentuales.

2.6. Aspecto éticos.

El estudio tomo lo fundamental del aspecto ético lo mismo que se trabajo con los elementos responsables de la recaudación, en ejecución de instrumentos de recogimiento de los datos, expresándoles que el propósito de la misma pertenecen aspectos puramente académicos, conservando el anónimo de nombres de cada colaborador y respetos hacia los encuestados protegiendo la información acopiados sin calificar la información recogida.

III. RESULTADOS.

3.1. Analisis descriptivos.

Tabla N° 03

Nivel de relación entre la variable indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de Tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

		V2: RECAUDACIÓN			
		A VECES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	Total
V1: INDICADORES DE	A VECES	41,9%	18,6%	0,0%	60,5%
GESTIÓN	CASI SIEMPRE	34,9%	0,0%	4,7%	39,5%
Total		76,7%	18,6%	4,7%	100,0%

Fuente: *Cuestionario de indicadores de gestión y la recaudación*

Interpretación:

El resultado de la tabla N° 03, precisan 41.9% sujetos califican en un nivel a veces, el 4,7% casi siempre para ambas variables indicadores de gestión y la recaudación.

Mientras que el 34,9% de ellos ubican en el nivel casi siempre los indicadores de gestión y el nivel a veces la recaudación.

Asimismo el 18,6% de ellos observa en el nivel a veces los indicadores de gestión y el nivel casi nunca en la recaudación.

Tabla N° 04

Nivel de relación entre la dimensión eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de Tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

		V2: RECAUDACIÓN			
				CASI	
		A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	Total
D1: EFICIENCIA	A VECES	46,5%	9,3%	0,0%	55,8%
	CASI NUNCA	0,0%	9,3%	0,0%	9,3%
	CASI SIEMPRE	30,2%	0,0%	4,7%	34,9%
Total		76,7%	18,6%	4,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de indicadores de gestión y la recaudación

Interpretación:

El resultado de la tabla N° 04, precisan 46.5% sujetos califican en un nivel a veces, el 9,3% casi nunca y para el nivel casi siempre 4,7% tanto para dimensión eficiencia como para la variable recaudación.

Mientras que el 30,2% de ellos ubican en el nivel casi siempre de la dimensión eficiencia y el nivel a veces en la variable recaudación.

Asimismo el 9,3% de ellos observa en el nivel a veces de la dimensión eficiencia y el nivel casi nunca en variable recaudación.

Tabla N° 05

Nivel de relación entre la dimensión eficacia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de Tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.

		V2: RECAUDACIÓN			
		A VECES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	Total
D2: EFICACIA	A VECES	25,6%	14,0%	0,0%	39,5%
	CASI SIEMPRE	51,2%	4,7%	4,7%	60,5%
Total		76,7%	18,6%	4,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de indicadores de gestión y la recaudación

Interpretación:

El resultado de la tabla N° 05, precisan 51.2% sujetos califican un nivel casi siempre para dimensión eficacia y en nivel a veces en la variable recaudación.

Mientras que el 25.6% de los sujetos califican en un nivel a veces, el 9,3% casi nunca y para el nivel casi siempre 4,7% tanto para dimensión eficacia como para la variable recaudación.

Asimismo el 4,7% de ellos observa en el nivel casi siempre para dimensión eficacia y en el nivel casi nunca en la variable recaudación.

3.2. Prueba normal

El presente estudio usó pruebas normal del Kolmogorov-Smirnov que a continuación detallamos:

Tabla N° 06

		Indicadores de Gestión
N		43
Parámetros normales ^{a,b}	Media	82,5814
	Desviación estándar	15,53986
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,147
	Positivo	,147
	Negativo	-,108
Estadístico de prueba		,147
Sig. asintótica (bilateral)		,020 ^c

Figura N° 01

Indicadores de Gestión.

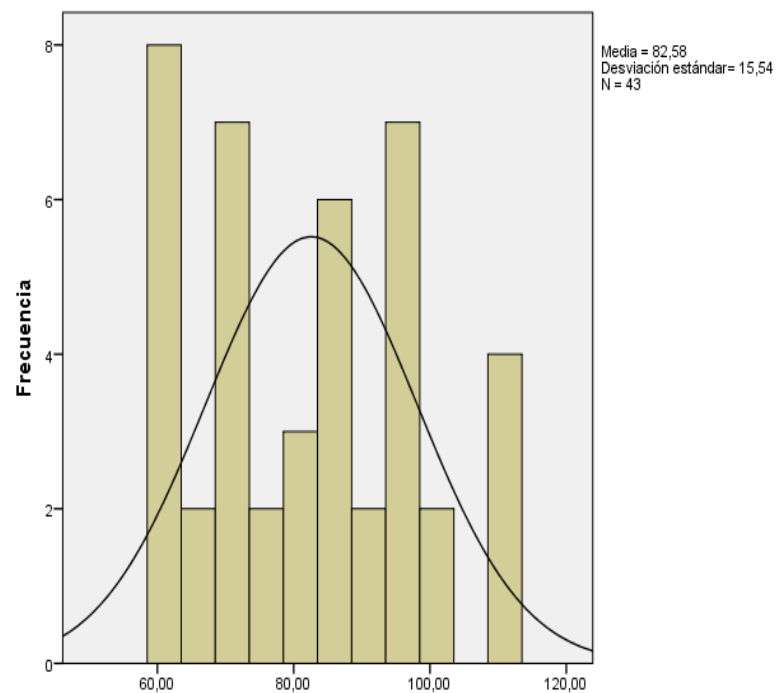


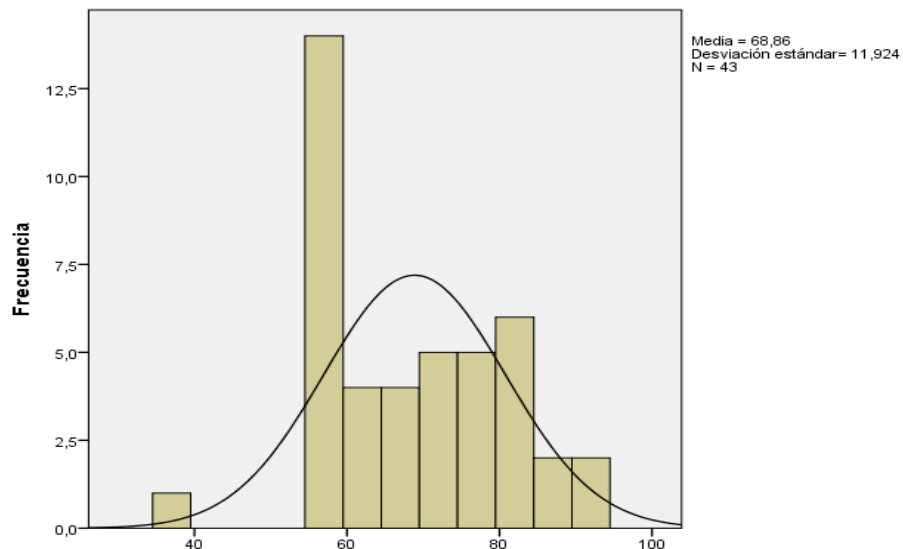
Tabla N° 07

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.

		Recaudacion
N		43
Parámetros normales ^{a,b}	Media	68,86
	Desviación estándar	11,924
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,162
	Positivo	,162
	Negativo	-,117
Estadístico de prueba		,162
Sig. asintótica (bilateral)		,006 ^c

Figura N° 02

Recaudación



Interpretación:

En las Tablas N° 06 y 07 evidencia resultado pruebas de la normalidad (kolmogorov-smirnov) de indicadores de gestión y recaudacion, observándose que el rango significativa de la pruebas de Kolmogorov-Smirnov los reultados son menores a 0.05% de significancia $p < 0.05$, las variables; expresándose que existe una distribución no normal, considerando usar pruebas no paramétricas para el análisis de correlación entre variable y este caso se utilizó coeficientes del estadísticos Rho de Spearman.

3.3. Resultados inferencial.

Correlación general.

Correlación entre las variables indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

Tabla N° 08

		Correlaciones		
			Indicadores de Gestión	Recaudación
Rho de Spearman	Indicadores de Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,545**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Recaudación	Coeficiente de correlación	,545**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Interpretación:

La correlación entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017 es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Pruebas de hipótesis general.

Hi: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre las variables indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de la investigación (H_i).

Correlación Especifica 1.

Correlación entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

Tabla N° 09

Correlaciones

			Eficiencia	Recaudación
Rho de Spearman	Eficiencia	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	43	43
	Recaudación	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	43	43

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

Interpretación:

La correlación entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017 es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = $0,001 < 0.01$).

Prueba de hipótesis especifica 1.

H_1 : Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,000 < 0.05$) entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de la investigación.

Correlación Especifica 2.

Correlación entre la eficacia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

Tabla N° 10

Correlaciones

			Eficacia	Recaudación
Rho de Spearman	Eficacia	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	Recaudación	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	43	43

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

Interpretación:

La correlación entre la eficacia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017, es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis específica 2.

H₂: Existe relación significativa ($p < 0.05$) entre la eficacia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

H₀: No existe relación significativa entre la eficacia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017.

Del contraste de la hipótesis se obtiene que si existe una relación significativa ($0,004 < 0.05$) entre la eficacia y la recaudación de medicamentos e insumo en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud - Tumbes, 2017 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis de la investigación.

IV. DISCUSIÓN.

La tabla 08 se observa resultado de correlaciones entre la variables indicadores de gestión y recaudación, se obtuvo una correlación moderada de $Rho= 545^{**}$ siendo el valor de $p=0.000<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; menor nos llevan rechazo la hipótesis general nula H_0 aceptar la hipótesis general alternativa H_1 , existiendo correlación entre indicadores de gestión y recaudación en un nivel muy significativo, se comprueba lo encontrado por Figueroa, (2015). quien en su investigación llego a la conclusión el uso de indicador de gestión es indispensable para la compañía. Asimismo seleccionar un método de indicador de gestión resaltantes, compone una alternativa que dirigirá políticas y afirmará controles en temas ambientales, financieros, económicos, técnicos, sociales en las compañías de servicios públicos a domicilios de agua potable y alcantarillados mediana y pequeña ciudades ecuatorianas, descartando algunos e incluyendo a varios, según al tema del estudio específico. Al respecto Kaplan y Norton (1997) expresa que un indicador de gestión expresa cuantitativamente la conducta y el desarrollo de los procedimientos, cuya capacidad, al ser confrontada con rangos referencial, marca desviaciones en operaciones preventivas, correctivas de acuerdo al escenario.

En la tabla 09 se evidencia el resultado de correlaciones entre la dimensión eficiencia de la variable indicadores de gestión y la variable recaudación, se obtuvo una correlación moderada de $Rho= 487^{**}$ siendo el valor de $p=0.001<0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; menor nos llevan rechazo la hipótesis específica nula H_0 aceptar la hipótesis específica alternativa H_1 , existiendo correlación entre la eficiencia y recaudación un nivel muy significativo, Al respecto Beltrán (1996) Es por esta razón la capacidad de conseguir resultados utilizando los posibles medios para su mejoras. Complementando manifestando la eficiencia alta vale por continuar rigurosamente parámetros de los planes, debería ser flexible el plan, constan variables influenciados, específicamente del escenario que

generan permutas de no lograr proceder conducen a la frustración, donde la eficiencia se impone como alternativas de solución.

En la tabla 10 se evidencia el resultado de correlaciones entre la dimensión eficacia de la variable indicadores de gestión y la variable recaudación de medicamentos, se obtuvo una correlación moderada de $Rho = 0.591^{**}$ siendo el valor de $p = 0.000 < 0.01$ lo que comparado de 1% igual 0,01; menor nos lleva rechazar la hipótesis específica nula H_0 aceptar la hipótesis específica alternativa H_2 , existiendo correlación entre la eficacia y recaudación un nivel muy significativo, Al respecto Beltrán (1996), es por esta razón la capacidad de conseguir resultados utilizando los posibles medios para su mejoras. Complementando manifestando la eficiencia alta vale por continuar rigurosamente parámetros de los planes, debería ser flexible el plan, constan variables influenciados, específicamente del escenario que generan permutas de no lograr proceder conducen a la frustración, donde la eficiencia se impone como alternativas de solución.

V. CONCLUSIONES.

Se comprobó existen relaciones significativamente entre indicadores de gestión y la recaudación, lo cual se comprobó con el estadístico de Rho de Spearman 0,545** (Sig.= 0.000 < 0,01), indica correlación moderada, directa y significativa al nivel 0.01. Las resultantes manifestaron predominando el nivel a veces con un 41,9% tanto en los indicadores de gestión y la recaudación.

Se comprobó que existen relaciones significativamente entre eficacia y recaudación, lo que se comprobó la relación de Rho Spearman 0.591** (Sig.= 0.000 < 0,01), lo que indica que la correlación es moderada, directa y significativas al nivel 0,01. Las resultantes manifestaron predominando nivel casi siempre del 51,2% tanto en la dimensión eficacia y un nivel a veces para la variable de recaudación.

Se comprobó que existen relaciones significativamente entre eficiencia y la recaudación, se comprobó la relación de Rho Spearman 0.487** (Sig.= 0.001 < 0,01), lo que indica que la correlación es moderada, directa y significativas al nivel 0,01. Las resultantes manifestaron predominando nivel a veces del 46,5% tanto en la dimensión eficiencia como en la variable de recaudación.

VI. RECOMENDACIONES.

Se recomienda la alta dirección de la institución debería elaborar instrumentos de gestión como plan, diseño, ejecutar indicador de gestión, en mejoras y monitorear a los trabajadores responsables de la recaudación a fin que brinden ingresos a la institución y estos retornen en medicamentos a los establecimientos de salud en beneficio para la sociedad tumbesina puesto que aun falta que un 58,1% para que se ubique en el nivel siempre.

Se sugiere al gestor de la dirección ejecutiva de la institución de salud implementar acciones estratégicas para mejoramiento de las eficiencias en la recaudación porque nos falta que un 53,5% se sitúe al nivel óptimo que corresponde siempre.

Se pide a la alta dirección administradora de salud de Tumbes mejorar la eficacia en vista que falta que un 48,8% se coloque en el máximo nivel para conseguir metas propuestas de la dirección regional de salud, mejorando la rotación de medicinas en las postas beneficiando a la sociedad de la región tumbesina.

VII. REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas: Episteme.
- Bardales, V. (2015). *Comportamiento de los indicadores de gestión del Hospital I Florencia de Mora de EsSalud entre el 2012 y 2013 en Trujillo- La Libertad*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5506
- Begazo, J. (2016). *Cumplimiento de la obligación tributaria del impuesto al patrimonio predial y el nivel de recaudación fiscal en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, año 2014*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Perú.
http://200.37.105.196:8088/opac_css/index.php?lvl=categ_see&id=11006
- Beltrán, M. (1996). *De la reforma de la administración al control de calidad de los Servicios Públicos, Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 56, enero-agosto, pp. 5-16.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación
- Bergara, B. (2014). *Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad de San Martín de Porres. Perú.
www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2250/1/vergara_br.pdf
- Bunge, M. (2002). *La Investigación Científica*. México D.F.: Mcgraw Hill.
- Cantos, F. & Mariana L. (2014). *Diseñar un modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa*. (Tesis

para optar el grado de Magister). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/374/rodriguez_cr.pdf?sequence=

De la Garza Sergio. *Derecho fiscal*. Segunda edición. Oxford University Press. México 199, página 12

Cherniser, R. (2002). *Indicadores* (4a ed.). Córdoba: Universidad Tecnológica Nacional.

Choqueña, S. (2015). *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Ite, año 2013*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Perú
repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1025

Figueroa, I. (2015). *Indicadores básicos en la gestión de empresas de servicios de agua potable y alcantarillado del Ecuador. caso: empresa de mejía*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Central del Ecuador.
www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/5413/1/T-UCE-0011-110.pdf

Guaman, M. & Neira, I. (2012). *Diseño de un sistema de control aplicado al área financiera contable de la empresa camposantos del Ecuador para la mejora administrativa y financiera, a través de indicadores de medición*. (Tesis para optar el título ingeniero en auditoria y contaduría publica). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil. Ecuador.
www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3957/browse?type

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, R. (1996). *Metodología de la Investigación*. México DF.: McGraw-Hill.
- Kaplan, R. & Norton, D. (1997). *El cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Gestión 2000.
- Kilian, Z. (2004). *Planificación y control de la producción pública*. Lito forma Perú. Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *Manuales para la Mejora de la Recaudación del Impuesto Predial: atención a contribuyentes*. Perú.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/.../4_Cobranza_impuestos.pdf
- Perú. Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Manual para la mejora de la recaudación del impuesto predial en las municipalidades*. Perú
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/.../4_Cobranza_impuestos.pdf
- Llanos, F. (2013). *Evaluación de indicadores de gestión en los proyectos de inversión en el sector energía eléctrica*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1609>
- Oliver, N. (2016). *La recaudación tributaria y su impacto en el desarrollo social de la región la libertad periodo 2000-2013*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
[dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4018](https://repositorio.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4018)
- Ortiz, A. & Suarez, M. (2013). *Indicadores de Gestión de la muy ilustre Municipalidad de Guayaquil del año 2010-2011*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/518

- Quintanilla, E. (2014). *La evasión tributaria, incide en la recaudación fiscal en el Perú y Latinoamérica*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad de San Martín de Porres. Perú.
www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1106/1/quintanilla_ce.pdf
- Reaño, W. (2014). *Propuesta de implementación de la gestión basada en resultados para mejorar la gestión académica, administrativa y financiera de la universidad nacional de Trujillo*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
dspace.unitru.edu.pe
- Ricoy, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*.
Revista del Centro de Educación. Brasil
- Rodríguez. (2012). *Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión. Versión 2. Bogotá DC*
- Sánchez, S. (2015). *Modelo de Indicadores de gestión para evaluar la gestión de las municipalidades de Piura*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/708
- Sifuentes, H. (2014). *Modelo de gestión participativa de la productividad para mejorar el desempeño del personal administrativo de la universidad nacional de Trujillo*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4816
- Valencia, P. (2015). *Sistemas de indicadores de gestión para la recaudación de rentas de las municipalidades de Lima Metropolitana 2013-2015*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Mayor de San Marcos. Perú
cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4632
- Zapata, D. (2013). *Análisis del impacto del sistema de recaudación tributario ecuatoriano: periodo voluntario, a partir del enfoque del*

cuadro de mando integral durante el periodo 2009 - 2011. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad de Postgrado del Estado. Ecuador.

repositorio.iaen.edu.ec›Tesis-Maestrías›Maestría en Alta Gerencia

ANEXO A

ENCUESTA SOBRE INDICADORES DE GESTION

Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si los indicadores de gestión se relacionan con la recaudación de medicamentos e insumos servicio brindado por la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2017.

Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

Cargo:

Directivo ()

Jefe ()

Administrativo ()

Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar la gestión de la planificación y control financiero. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. Marque con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de **1 (Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).**

FOCALIZACIÓN		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Existe algún procedimiento establecido por la oficina de tesorería para focalizar la recaudación de medicamentos e insumos.					
2	La oficina de tesorería priorizan la focalización en la recaudación de medicamentos e insumos.					
3	Cree usted que la focalización es una herramienta que ayuda a mejora de la recaudación de medicamentos e insumos.					
COBERTURA		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
4	Considera usted que la cobertura es importante en la recaudación de medicamentos e insumos.					
5	Existe algún procedimiento establecido por la oficina de tesorería para coberturar la recaudación de medicamentos e insumos.					
6	Considera usted que la oficina de tesorería cuenta con recursos para coberturar los medicamentos e insumos.					

RESULTADOS		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
7	Considera usted que los resultados obtenidos de su recaudación son eficientes.					
8	Considera usted que existen estándares de eficacia sobre los resultados de la gestión de la recaudación de medicamentos e insumos.					
9	Cree usted que los resultados son indicadores para una buena toma de decisión.					
IMPACTO		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
10	Conoce usted algún instrumento que permiten medir el impacto de las recaudaciones.					
11	Conoce usted algunas, normas que permiten el manejo para prevenir impactos.					
12	Conoce usted algunas estrategias que reduzca el nivel de impacto en la recaudación.					
COSTO MEDIO		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
13	Los fondos rotatorios de medicamento e insumos forma parte del presupuesto institucional.					

14	Se prioriza las medicinas e insumos de acuerdo a la demanda.					
15	Las medicinas e insumos solo se financian con presupuestos de la institución.					
PRODUCTO MEDIO		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
16	Las medicinas e insumos forman parte de una planificación anticipada y adecuada.					
17	La medicina e insumo adquiridos permiten satisfacer la necesidad de la población.					
18	Considera usted se atienden todas las peticiones de medicinas e insumos a la comunidad.					
TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
19	Se estimula el trabajo en equipo, dentro de la oficina de tesorería					
20	La toma de decisiones, es realizada con la participación de todos los integrantes de la oficina de tesorería.					

ESTIMULO A LA EXCELENCIA		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
21	Existe mejora continua en la oficina de tesorería.					
22	Se promueve la excelencia en los colaboradores de la oficina de tesorería.					
23	Cree usted que los integrantes de la oficina de tesorería alcanzan la excelencia en la recaudación.					

ANEXO B
RECAUDACION

Estimado Colega:

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para determinar si los indicadores de gestión se relacionan con la recaudación de medicamentos e insumos servicio brindado por la oficina de tesorería de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2017.

Información General:

Marque con un aspa el siguiente dato:

Cargo:

Directivo ()

Jefe ()

Operador ()

Instrucciones:

Lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas, ellas permitirán un diagnóstico importante para mejorar el desempeño laboral docente. **Es de carácter anónimo.** No deje enunciados sin marcar. No hay respuesta buena o mala. . Marque con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados, de **1 (Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).**

DIFUSION		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	Existe algún medio de difusión en los establecimientos de salud para mejorar la recaudación de medicamentos e insumos.					
2	Cree usted, que la difusión se aplica en los diferentes establecimientos de salud.					
3	Existe alguna oficina en la institución que se encargue de la difusión para la recaudación de medicamentos e insumos.					
4	A criterio de usted, la difusión es parte del plan estratégico para la recaudación de medicamentos e insumos.					
5	Conoce usted, alguna directiva, que priorice la recaudación de medicamentos e insumos.					
6	Cree usted, con la difusión aumentara la recaudación de los establecimientos de salud.					
PRORROGA		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
7	Cree usted, que se aplica prorroga en la recaudación de los medicamentos e insumos.					
8	Existe alguna prorroga en la recaudación de medicamentos e					

	insumos.					
9	Existe en la oficina de tesorería alguna directiva de prórrogas de recaudación de medicamentos e insumos.					
10	Considera usted que los encargados de los establecimientos de salud, conocen las prórrogas de la recaudación de medicamentos e insumos.					
11	A criterio de usted alguna vez se ha tercerizado la recaudación de medicamentos e insumos de los establecimientos de salud.					
12	Cree usted que otorgar prórroga disminuirá la recaudación en la oficina de tesorería.					
PORCENTAJE DE MOROSIDAD		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
13	Conoce usted el porcentaje de morosidad que afecte la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería.					
14	Cree usted que se previene el incremento del porcentaje de morosidad en la recaudación en la oficina de tesorería.					
15	Cree usted que es política de la oficina de tesorería de mantener constante el porcentaje de morosidad.					
16	Considera usted que el porcentaje					

	de morosidad disminuye la adquisición de medicamentos e insumos.					
15	Cree usted, que el porcentaje de morosidad en la recaudación es considerado como perdida en la oficina de tesorería.					
18	Cree usted que el porcentaje de morosidad de recaudación de medicamentos e insumos influye en el presupuesto de la entidad.					
CANTIDAD DE ESTABLECIMIENTOS MOROSOS		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
19	Conoce usted, la cantidad de establecimientos morosos de la institución.					
20	Los establecimientos morosos en la oficina de tesorería forman parte de pérdidas en la recaudación de medicamentos e insumos.					
21	Cree usted, que la comunidad se verá afectada por la cantidad de establecimientos morosos en la recaudación de medicamentos e insumos.					
22	Conoce usted, si existen alguna lista de establecimientos morosos en la recaudación de medicamentos e insumos.					
23	Considera usted, que los establecimientos morosos deberán ser supervisados de manera inopinada.					

24	Cree usted que los establecimientos morosos cumplen con la totalidad de la entrega de la recaudación de medicamentos e insumos.					
----	---	--	--	--	--	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INDICADORES DE GESTION Y LA RECAUDACION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS EN LA OFICINA DE TESORERIA DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INFORMACION
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017?</p>	<p>Objetivos Generales:</p> <p>Determinar la relación entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre los indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.</p>	<p>Variable Independiente</p>	<p>- Eficiencia</p>	<p>- Focalización. - Cobertura. - Resultado. - Impacto.</p>	<p>1. Tipo Investigación Descriptiva Correlacional</p> <p>2. Diseño No Experimental</p> <p>3. Población 43 colaboradores responsables de los establecimiento de salud</p> <p>4. Muestra Por el tamaño no se extrajo muestra sino que se trabajó con la totalidad de la población por ser esta un número finito integrador y manejable.</p> <p>5. Técnicas Encuestas</p> <p>6. Instrumento Cuestionario</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la eficiencia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017</p>	<p>Variable Dependiente</p>	<p>- Eficacia</p>	<p>- Costo Medio. - Producto Medio. - Trabajo en Equipo - Estímulo a la Excelencia.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la eficacia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017?</p>	<p>Determinar la relación entre la eficacia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre la eficacia y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud – Tumbes, 2017</p>	<p>RECAUDACION</p>	<p>- Estrategias de Recaudación.</p> <p>- Morosidad en la Recaudación</p>	<p>- Difusión para la Recaudación. - Prórroga para la Recaudación.</p> <p>- Porcentaje de Morosidad. - Cantidad de Establecimiento Morosos.</p>	



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador **Luna Barrientos, Susi** usara para su trabajo de tesis **"INDICADORES DE GESTION Y LA RECAUDACION DE MEDICAMENTOS E INSUMO EN LA OFICINA DE TESORERIA DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2017"**

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Tumbes, 30 de Noviembre de 2017.


Mg. Alexander Timana Chávez
DNI. 80455531



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de la encuesta que el investigador **Luna Barrientos, Susi** usara para su trabajo de tesis **"INDICADORES DE GESTIÓN Y LA RECAUDACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMO EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2017"**

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Tumbes, 30 de Noviembre de 2017.


Mg. Luis B. Morales Benites
DNI. 00244172



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de informarle, que a través del presente dejo constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de las encuestas que el investigador **Luna Barrientos, Susi** usara para su trabajo de tesis **"INDICADORES DE GESTION Y LA RECAUDACION DE MEDICAMENTOS E INSUMO EN LA OFICINA DE TESORERIA DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2017"**

Ambos instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el validador garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Tumbes, 30 de Noviembre de 2017.

Mag. *Emeraldo Antonieta Rosales Lizaso*

DNI. *00237285*

Para determinar la confiabilidad interna de los instrumentos para esta investigación se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach.

Análisis de Fiabilidad:

Fiabilidad Indicadores de Gestión y recaudacion

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,936</u>	<u>47</u>

El alfa de cronbach para esta escala es de 0.938, por lo que su fiabilidad de indicadores de gestión y calidad de atención se puede considerar como EXCELENTE.

Fiabilidad de Indicadores de Gestión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,938</u>	<u>23</u>

El alfa de cronbach para esta escala es de 0. 938, por lo que su fiabilidad de indicadores de gestión se puede considerar como EXCELENTE.

Fiabilidad de Recaudación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<u>,809</u>	<u>24</u>

El alfa de cronbach para esta escala es de 0.809, por lo que su fiabilidad de calidad de atención se puede considerar como EXCELENTE.



GOBIERNO REGIONAL TUMBES
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES
"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Tumbés, 17 de Noviembre del 2017.

CARTA Nº 232 -2017-GOB.REG.TUMBES-GRDS-DIRESA-DR.

Señora:
SUSI LUNA BARRIENTOS
Trabajadora de la DIRESA

ASUNTO : AUTORIZACIÓN

REF : Reg. Doc. 216549-Exp 185942

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y que en atención al documento de la referencia, esta Dirección **AUTORIZA** y se le brinda las facilidades para que realice el estudio de investigación TITULADO "INDICADORES DE GESTIÓN Y LA RECAUDACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMO EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES 2017".

La oportunidad es propicia para expresarle a usted, los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente:

VJDC/DR
cc:
Activo

Reg. Doc. 222232
Reg. Exp. 185942
Fotos: _____

2017
05/12/2017
[Handwritten signature]

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:30AM del día 15 de febrero de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: INDICADORES DE GESTIÓN Y LA RECAUDACIÓN DE MEDICAMENTOS E INSUMO EN LA OFICINA DE TESORERÍA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES, 2017, presentada/o por el /la bachiller LUNA BARRIENTOS, SUSI.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

Aprobar por Mayoría

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apto para recibir el grado de MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA.

Piura, 15 de febrero de 2019





DR. TAMARIZ NUNJAR HILDEGARDO OCLIDES
PRESIDENTE





MG. CASOSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO



MG. TORRES MIRZ KARL FRIEDERICK
VOCAL



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TESIS

Código : F06-PP-FR-02.02
Versión : 05
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Karl Frederick Torres Mirez docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

"Indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud Tumbes, 2017" del (de la) estudiante **Luna Barrientos Susi** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 10 de octubre del 2019

Firma



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

DNI N° 46710220

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Indicadores de gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de tesorería de la dirección regional de salud Tumbes, 2017.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	16%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1%





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

Código : F08-PP-PR-2.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Susi Luna Barrantes..... identificado con DNI N° 00326684
egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública
de la Universidad César Vallejo, autorizo (). No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Indicadores de gestión y la recomendación de medicamentos
e insumo en la oficina de Tesorería de la Dirección
Regional de Salud Tumbes, 2012";
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: 00326684

FECHA: 15 de febrero del 2019...



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Susi Luna Barrantes

INFORME TITULADO:

Indicadores de Gestión y la recaudación de medicamentos e insumos en la oficina de Tesorería de la Dirección Regional de Salud Tumbes, 2017.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de febrero de 2019.

NOTA O MENCIÓN: Por mayoría



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA