



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativa) y la conformidad del usuario en el
INSN-SB. Lima 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bach. María del Carmen Gabulle Huamán

ASESORA:

Dra. Isabel Menacho Vargas

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control administrativo

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Juan Mendez Vergaray
Presidente

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Secretario

Dra. Isabel Menacho Vargas
Vocal

Dedicatoria

A Dios le doy gracias, por todas las bendiciones que me da, en todas las cosas que necesito, así también a mis padres que me dieron la vida.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme ampliar más mis conocimientos profesionales, así como al Doctor Gimmy Asmad Mena, por su gran aporte en la investigación. También a los catedráticos de la UCV, por sus conocimientos brindados.

Declaratoria de autoría

Yo, María del Carmen Gabulle Huamán, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB. Lima 2016”, presentada, en 113 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

En la presente investigación he utilizado las normas establecidas mediante el citado de las fuentes que he utilizado para elaborar la investigación.

El contenido de la investigación es de mi propiedad intelectual es decir de mi autoría.

La investigación que he realizado no se encuentra en ningún servidor o investigación que se ha realizado con anterioridad.

Dispongo conveniente que filtren mi investigación para poder ser revisada ante cualquier búsqueda de copia o plagio en su elaboración.

Al encontrar cualquier información que no sea de mi propiedad de Internet dual, que la Universidad César Vallejo me sancione con todas las normas estipuladas por reglamento, la cual acataré ante cualquier tipo de copia o plagio para la elaboración de la investigación.

Lima, 26 de marzo del 2017

María del Carmen Gabulle Huamán
DNI. 06604351

Presentación

En cumplimiento a las exigencias formales de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a consideración de la ESCUELA DE POST GRADO la investigación titulada: “Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB. Lima 2016”.

Conveniente a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión Pública. La presente investigación constituye un aporte del estudio de maestría, cuyos resultados alcanzados contribuirán para tomar medidas correctivas en la gestión administrativa y la conformidad del usuario. La primera parte de la investigación, se inicia con la introducción en la que se describe el problema de investigación, general, específicos, la justificación y los objetivos del estudio. La segunda parte contiene la metodología, en la que se insertan el tipo de estudio, el nivel, diseño, población y muestra. La tercera parte se exponen los resultados descriptivos e inferenciales, La cuarta parte corresponde a la discusión, en la que se analiza y se compara los resultados con otros estudios realizados por otros autores. En quinta parte, se muestran las conclusiones, En la sexta parte se formulan las recomendaciones y por último en la séptima parte las referencias bibliográficas y los apéndices.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora.

Tabla de contenidos

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.	21
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	42
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	44
III. Metodología	
2.1 Variables.	47
2.2 Operacionalización de las variables	48
2.3 Metodología	50
2.4 Tipo de estudio	50
2.5 Diseño	50
2.6 Población y muestra.	51
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8 Método de análisis de datos.	56
2.9 Aspectos éticos.	57
III. Resultados	
3.1 Estadística descriptiva.	59

3.2 Estadística inferencial.	69
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	83
VII. Referencias bibliográficas	85
Apéndice	
Apéndice A: Matriz de consistencia.	90
Apéndice B. Constancia emitidos por la institución que acredite la realización del estudio institución.	92
Apéndice C: Matriz de datos.	93
Apéndice D: Instrumento.	99
Apéndice E: Carta de consentimiento informado.	101
Apéndice F: Formato de validación de instrumento.	102
Apéndice G: Artículo	117

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de la variable uso del módulo patrimonio-SIGA	48
Tabla 2. Operacionalización de la variable conformidad del usuario	49
Tabla 3. Población de estudio	52
Tabla 4. Validez de expertos	55
Tabla 5. Estadística de fiabilidad del uso del módulo patrimonio-SIGA	55
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la conformidad del usuario	56
Tabla 7. Valores de correlación de Alfa de Cronbach	56
Tabla 8. Niveles de uso del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016	59
Tabla 9. Niveles de uso de las tablas del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016	60
Tabla 10. Niveles de uso de mantenimiento del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016	61
Tabla 11. Niveles de uso de seguimiento y control del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016	62
Tabla 12. Niveles de uso de consulta/reportes	63
Tabla 13. Niveles de uso de procesos del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016	64
Tabla 14. Niveles de conformidad del usuario interno	65
Tabla 15. Niveles de funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información	66
Tabla 16. Niveles de recurso de información obtenido	67
Tabla 17. Niveles de la dimensión servicios	68

Tabla 18. Valores de correlación	69
Tabla 19. Correlación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario	70
Tabla 20. Correlación entre la dimensión tablas y la variable conformidad del usuario	71
Tabla 21. Correlación entre la dimensión mantenimiento y la variable conformidad del usuario	72
Tabla 22. Correlación entre la dimensión seguimiento y control y la variable conformidad del usuario	73
Tabla 23. Correlación entre la dimensión consulta/reportes y la variable conformidad del usuario	74
Tabla 24. Correlación entre la dimensión procesos y la variable conformidad del usuario	75

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de uso del módulo patrimonio-SIGA	59
Figura 2. Niveles del uso de tablas	60
Figura 3. Niveles de mantenimiento	61
Figura 4. Niveles de seguimiento y control	62
Figura 5. Niveles de consulta/reportes	63
Figura 6. Niveles de procesos	64
Figura 7. Niveles de conformidad del usuario	65
Figura 8. Niveles de funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información	66
Figura 9. Niveles de recurso de información obtenido	67
Figura 10. Niveles de servicios	68

Resumen

La investigación de título: “Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB. Lima 2016”, como objetivo fue determinar la relación que existe entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario.

El estudio fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, con una muestra censal de 61 usuarios en las áreas de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja. La técnica de recojo de información fue la encuesta a través de dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio.

La información se procesó mediante estadísticos descriptivos e inferencial, teniendo como conclusión general que existe relación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño - San Borja. Lima 2016, con un p -valor $< 0,05$ y Rho de Spearman $=,809^{**}$ (La correlación alta y significativa en el nivel 0,01 (2 colas). Se dan recomendaciones que ayudarán a crear un clima de confianza y responsabilidad en los usuarios en las áreas de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja.

Palabras claves: *Uso del módulo patrimonio, SIGA, conformidad del usuario, instituto nacional, salud del niño.*

Abstract

The research titled: "Use of the heritage module-SIGA (integrated administrative management system) and user compliance in the INSN-SB. Lima 2016", aimed to determine the relationship between the use of the patrimony-SIGA module (integrated administrative management system) and user compliance.

The study was applied at the correlational level, with a non-experimental design, at a correlational level, with a census sample of 61 users in the area of accounting, logistics, and informatics of the National Institute of Child Health. The technique for data collection was a survey based on two questionnaires, one for each study variable.

The information was processed through descriptive and inferential statistics, reaching the general conclusion that there is a relationship between the use of the heritage module SIGA (integrated administrative management system) and user compliance at the National Institute of Child Health, San Borja. Lima 2016, with a p-value <0.05 and Spearman's $Rho = .809^{**}$ (The high and significant correlation at the 0.01 level (2 tails)). Recommendations are given in order to help create a climate of confidence and responsibility for users in the area of accounting, logistics and computer science of the National Institute of Child Health.

Keywords: Use of the heritage module, SIGA, user compliance, national institute, child health.

I. Introducción

Descripción de la realidad problemática.

A nivel Latinoamérica la mayoría de países no cuentan con herramientas que apoye el sistema de la gestión administrativo del Estado en base a procesos entendible y fiables es por ello que ahora la tecnología facilita este proceso brindándonos herramientas que ayuden en los mecanismos de control sistematizado. Los países deben de aprovechar estas nuevas tecnologías que facilitan los sistemas operativos, se hacen esfuerzos denodados para desarrollar estas herramientas y ponerlos a la vanguardia y uso de las empresas e instituciones del Estado. Países como Chile, Argentina, Venezuela, Brasil, Colombia y Perú tienen como meta mejorar el control sistematizado del patrimonio del Estado de una manera fácil y dinámica con la ayuda de una herramienta sistematizada de todos los procesos.

El Minsa (2012) Ministerio de Salud, en su publicación del mes de junio, indicó que el Ministerio de Economía y Finanzas ha dado un aporte importante al Estado en desarrollar una herramienta tecnología que ayude y facilite el control del patrimonio del estado, es así que desplegaron un esfuerzo conjunto con entidades estatales y empresas privadas que prestan servicios de sistemas y programas que puso en marcha la implementación del Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), la cual es una herramienta logística que contiene el ordenamiento de necesidades, el procedimiento de compras, procesos de elección, manejo de inventarios (kárdex), control de patrimonio (activos fijos). El progreso de dicho sistema, comprende un gran esfuerzo para su aplicación en una empresa de prestigio mundial, experta en desarrollo de software ERP.

Iniciar el progreso de nuevos módulos con este punto de vista de integridad, es una labor ardua para cumplir en un determinado tiempo aceptable que podría ser de dos años a tres años, ya que no es tan fácil rediseñarlos, se tiene que ver la revisión de los métodos y procesos, diseño, desarrollo y evaluaciones de cada módulo, posteriormente se realizan ensayos del sistema en conjunto antes del tiempo de implementación y adaptación del sistema. El Estado puede y debe de entender que para futuro sus metas son de perfeccionar su gestión basándose en tecnología y eficiencia. El uso de herramientas virtuales contribuye para ello,

específicamente contar con un conjunto de Módulos integrados para una eficiente gestión administrativa (Minsa, 2012).

El Minsa (2012) refirió en el caso peruano el SIGA, es un sistema que supera el ámbito del SIAF (Sistema Integrado de Administración Financiera), dado que permite ordenar y simplificar los conocimientos de los procesos administrativos, acorde con las disposiciones vigentes, de los entes rectores referidos a los procesos. Este proceso se desarrolla e implementa por periodos de tiempo. Actualmente ya se tiene una segunda versión del módulo logístico (SIGA-ML) y, del módulo de patrimonio (SIGA-MP). Dichos módulos conformados, ayudan a las unidades ejecutoras (UE), ejecutar las diferentes aplicaciones, iniciándose desde el cuadro de necesidades, hasta la ejecución de las adquisiciones y distribución de los bienes por el almacén, hasta culminar con su código de la SBN.

Desde el año 2013, fueron implementados los Módulos a un grupo de unidades ejecutoras, a diferentes sectores (en el virtud de un plan maestro), que en algunos casos ciertos sectores fueron desactivados o absorbidos por otras unidades, resultando a la fecha 15 UEs usuarias con instrucciones de diferentes niveles. Sin embargo, en noviembre del 2014, basado en la vigencia de la gestión de suministros, siendo un elemento necesario para el sector Salud y dada la experiencia exitosa del Programa de Administración de Acuerdos de Gestión (PAAG), UE en el ámbito del MINSa, el mando jerárquico directivo del sector ha rediseñado un proyecto para el avance de sus procesos administrativos, poniéndose en uso en todo el país de 158 UEs, el módulo de logística y patrimonio aplicados por el MEF (Minsa, 2012).

Además, el Minsa señaló que en la experiencia adquirida por el SIGA en las pruebas pilotos, advirtió que éste software sería más complicado que el SIAF, ya que requiere mayor trabajo, no sólo en la implantación del sistema, sino más bien en la revisión y mejora de los procesos de trabajo antes citados. Dicho proceso comprende más módulos, como logística, almacén y control patrimonial, que deben intervenir en forma oportuna con determinadas acciones. El uso del SIGA permite ordenar, disciplinar y cumplir con las disposiciones que el Sistema incorpora para garantizar su cumplimiento normativo.

Habitualmente los operadores del manejo de estos sistemas, exigen una flexibilidad de ciertos procesos. Provisionalmente ello puede ocasionar la alteración del sistema, siendo casos excepcionales a las normativas para atender de suma urgencia. A fin de dar inicio la aplicación del sistema, se deben cargar y actualizar las tablas en general y, principalmente realizar un corte de información, así como sincerar la información de los registros de almacenamiento para el nuevo sistema, siendo necesidad de efectuar ajustes y control de dichos stock, para la toma de decisiones en el proceso de selección de proveedores (Minsa, 2012).

En consecuencia, para el control de bienes del Estado, las entidades deben contar con una base de datos de sus bienes, que consiste en registrar contablemente. Su migración conlleva crear tablas de equivalencia consignando códigos patrimoniales.

En cuanto al uso del SIGA incide en todos los usuarios o trabajadores que lo emplean en forma satisfactoria debido a que esta herramienta tecnológica facilita el monitoreo de las adquisiciones, los procesos de selección y el control de bienes del Estado. Su uso correcto es pieza clave y fundamenta para que este operativo en todo momento, de tal manera que el usuario de esta herramienta tecnológica esté capacitado en todo el sistema operativo, lo que va a repercutir que en todo momento se puedan realizar una oportuna adquisición y el buen control de los bienes patrimoniales.

El problema real es que no todos los usuarios trabajadores conocen a 100 % esta herramienta del SIGA, por lo que en algunas ocasiones se han visto retrasados los procesos de adquisición, perjudica la recepción de mercadería, no se lleva un control sistematizado de los bienes patrimoniales, ocasiona pérdidas económicas al Estado por desconocimiento del uso del sistema o que el proceso se cuelgue.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales.

Ramírez (2016) en su estudio de gestión de procesamientos integrados y la conformidad de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Valladolid, estudio del tipo aplicado, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, estudio que se realizó con una muestra de 106 trabajadores con un muestreo aleatorio al azar. Tuvo como objetivo determinar la relación del sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores, llegando a la conclusión que se tiene una correlación Rho Spearman de 0,852 positiva considerada alta y un valor de significancia de menor a 0,05, entre el sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores.

Sandoval (2015) en Ecuador realizó su tesis sobre La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la Agencia Nacional de Tránsito de los Ríos-Sucursal Babahoyo, del tipo descriptivo correlacional, no experimental de enfoque cuantitativo, con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión administrativa en la atención del usuario. En el estudio se contó con una muestra de 2 directivos, 7 empleados y 319 usuarios a los cuales se aplicó una encuesta. Del estudio se concluyó que la gestión administrativa se correlaciona positivamente con la atención al usuario, con un Rho de Spearman de 0,805, y un valor de significancia menor a 0,05, la cual ha sido desfavorable en la institución de estudio, y los procesos administrativos de la institución.

Se tiene a Vargas (2013) en su investigación Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, tesis de tipo aplicado, de nivel correlacional, muestra descriptiva, análisis transversal, cuyas muestras tomadas de una población de usuarios, que estuvo constituido por el personal de 12 servicios de salud, y con una población de usuarios externo que estuvo conformado por las personas que fueron a recibir atención en los mencionados servicios de salud, con un muestreo estratificado. Tuvo como objetivo general identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de usuarios externos e internos. Se obtuvo como conclusión general de las

variables con una correlación de Spearman de 0,865 y un p -valor $<0,05$, considerándose la hipótesis del investigador y objetándose la hipótesis de nula.

Según Calva (2009) en su investigación Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información, estudio de nivel correlacional, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, con una población de 142 usuarios. El estudio tuvo como objetivo de determinar la relación entre la conformidad de usuarios y requerimiento de información: Se concluyó que hay relación de las variables satisfacción de usuarios y las necesidades de información con una correlación de Rho de Spearman de 0,821, y el valor de un $p <0,05$. Por lo que el investigador sostuvo que existe relación positiva y significativa entre la satisfacción de usuarios y las necesidades de información, además sostuvo que si las necesidades de los usuarios se cubren satisfactoriamente es porque también se han cubierto las necesidades de la información.

Gaitán (2015) realizó un estudio en el Salvador con el título de Diseño e implementación de un software para la administración de expedientes de pacientes en la unidad de salud de Perquín, Departamento de Morazán con el objetivo de implementar un software capaz de agilizar los procesos administrativos y de consultas en la unidad de salud mediante la gestión automatizada de patrimonio documental como la historia clínica. Previo a la implementación del software se valoraron las deficiencias en la gestión de este patrimonio documental para luego proceder con su total implementación. Se concluyó que el uso de herramientas informáticas como este software permite agilizar el proceso de creación y búsqueda de expedientes, así como contar con información actualizada de cada uno de los pacientes, con la consecuente reducción del tiempo de espera de los pacientes de dicho establecimiento de salud.

1.1.2 Antecedentes nacionales.

Uribe (2015) realizó un estudio Uso del sistema contable DsCont y la conformidad de los usuarios trabajadores de la empresa CIME Comercial S. A. del distrito de la Victoria. Tesis de tipo aplicada, de nivel correlacional, no experimental, de enfoque cuantitativo, con una muestra probabilística al azar de 41 usuarios trabajadores de la empresa. Tuvo como objetivo determinar la relación del uso del sistema contable

DsCont y la conformidad de los usuarios. Teniendo como conclusión que estas dos variables se correlaciona positivamente y significativamente mediante un rho de Spearman de 0,798 y como valor de importancia menor a 0,05. Por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Por lo que el investigador concluyo que hay relación directa, moderada positiva y significativa entre el uso del sistema contable DsCont y la conformidad de los usuarios trabajadores de la empresa CIME Comercial S. A. del distrito de la Victoria.

Chávez (2010) realizó en Lima un estudio con el título Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario, con el objetivo de implementar un sistema de información para el control de patrimonios hospitalarios como el equipamiento médico. Se trató de una investigación cuantitativa y descriptiva, no experimental, de enfoque cuantitativo, en la cual utilizó la encuesta. Al finalizar el estudio se concluyó que las herramientas de los sistemas informáticos para el control, seguimiento se relaciona positivamente con el mantenimiento del equipamiento hospitalario, con un rho de Spearman de 0,829, $p\text{-valor} < 0,05$, por lo que el investigador sostuvo que estadísticamente los sistemas informáticos para el control y seguimiento se relaciona directamente, positivamente y significativamente con el mantenimiento del equipamiento hospitalario. Esto a la vez permite progresar cada historial del equipamiento. Asimismo, el reforzamiento del proceso de datos para planificar los trabajos de mantenimiento, así también del proceso de verificación de los inventarios de los equipos de los hospitales, que permitió mejorar la gestión de inventarios beneficiando en este sentido el incremento del cumplimiento de la programación de actividades de mantenimiento.

García (2010) realizó una investigación con el título de Estudio de implementación de un sistema de información, acorde a las necesidades de los establecimientos de salud del Perú, con el objetivo de valorar la implementación de un sistema informático, que permita mejorar los procesos de atención de los establecimientos de salud en las zonas rurales peruanas. El estudio se realizó en 18 establecimientos sanitarios, en los cuales se valoró la implementación del software Ángel. Los resultados mostraron a partir del análisis de procesos, que si bien el nivel de aplicación del software en el caso a investigación, reúne la mayoría

de requisitos en la gestión clínica, pueden presentarse algunas ambigüedades en dicha implantación definitiva del proceso. Se concluyó que el uso de herramientas informáticas aplicadas a la salud como el software Ángel además de gestionar la información, tiene el potencial de cumplir labores de gestión; como administrar insumos, recursos humanos, análisis y agendas médicas, etc.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.

1.2.1 Sistema integrado de gestión administrativo (SIGA).

Según el MEF (2012), el SIGA, es “un programa que facilita el ordenamiento y sintetiza los procesos administrativos, acorde con las normas establecidas por los organismos del Estado” (p. 27).

El SIGA consta de cinco módulos, tales como: logística, patrimonio, presupuesto por resultados, bienes corrientes y tesorería.

Módulo patrimonio-SIGA).

Según el MEF (2012) señala que el módulo patrimonio-SIGA, es: “una herramienta que ayuda poder administrar, registrar, como ejercer el control, además elaborar y revisar, a fin de poder emitir información respecto a la administración de los bienes de cualquier entidad del Estado. (p. 35).

Dimensiones del módulo patrimonio-SIGA.

La investigación estuvo enmarcada en el módulo patrimonio SIGA, debido a que a la información obtenida en el objetivo del estudio.

Según el MEF (2016) el módulo patrimonio incluye un conjunto de submódulos, los cuales se emplean para operar el sistema. En tal sentido el MEF dimensiona al módulo patrimonio-SIGA, en cinco partes: tablas, mantenimiento, seguimiento y control, consulta/reportes y procesos.

Dimensión 1: Tablas.

Son tablas donde se encuentran registradas los códigos patrimoniales, donde cada código tiene una estructura de codificación de la SBN (Superintendencia nacional de bienes).

Indicadores:

Registro de códigos patrimoniales

Estructura de codificación

Dimensión 2: Mantenimiento.

Se registran el inventario inicial, inventario físico y el movimiento como son las altas y bajas institucionales

Indicadores:

Registran el inventario inicial

Registran el inventario físico

Registro de altas y bajas institucionales

Dimensión 3: Seguimiento y control.

Es donde se asigna los bienes patrimoniales por centro de costo o a un personal nuevo de la entidad. Debido a que todas las personas tienen bienes patrimoniales a su cargo y este debe estar debidamente documentado.

Indicadores:

Asignación de bienes patrimoniales por Oficinas.

Asignación de bienes patrimoniales por cada usuario

Dimensión 4: Consulta/reportes.

Se registran todos los reportes según el plan contable para la conciliación contable, asimismo otros reportes que permite conocer el patrimonio por centro de costo por usuario y cuantas órdenes de compra registradas existen de bienes patrimoniales.

Indicadores:

Reportes según el plan contable

Conciliación contable

Patrimonio por centro de costo

Órdenes de compra de bienes patrimoniales

Dimensión 5: Procesos.

Permite el cierre contable, migrar la información a la SBN, así como el proceso del inventario inicia, de un Ejercicio a otro Ejercicio.

Indicadores:

Cierre contable

Migración de información a la SBN

Proceso de carga del inventario inicial

Según Consultin RC (2016) precisó que el SIGA, es un programa de mayor ámbito que el SIAF. Explicó que este software facilita la sistematización de los procesos de la referida gestión, de esta manera se tiene al día acorde con las normas establecidas por los entes que la regulan.

El SIGA es un software que se interrelaciona con el SIAF, permitiendo a los usuarios realizar interfaces de certificación presupuestal, compromisos anuales, mensuales y devengados. También permite registrar una nueva meta, en el marco del PIM y el PCA, que prioriza la cadena de gasto. Estas interfaces se relacionan en su conjunto de manera automática con el SIAF- señaló el Ing. Juan Gallo Chávez, Consultor e Implementador del SIGA Consultin RC (2016).

En resumen, el SIGA es una aplicación que plasma toda norma concerniente a la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, por lo tanto, cada interface y opciones que tiene este programa, permite contar en conjunto todo el proceso logístico, desde los pedidos generados, los procesos de selección y consecuentemente los contratos que generados por las órdenes de compra y/o de servicios.

Se menciona, que la fortaleza más importante de este proceso, es disponer de un instrumento de interface integrado con el SIAF.

Al respecto, el MEF es el ente rector que brinda esta plataforma a todas las UEs, a fin de cumplir ciertos requerimientos técnicos, después de completar los requisitos, prosigue a la fase de la implementación en forma gratuita, lo cual es un soporte de gran ventaja para las unidades ejecutoras.

De acuerdo al MEF (2016), explicó que, en virtud de las necesidades planteadas, referente al control de los procesos del patrimonio estatal, para contribuir con la gestión de los mismos, se dispuso crear un Sistema SIGA-Modulo Patrimonio (SIGA-MP), que permite tener información para efectuar el control patrimonial del Estado.

Se determinó que los bienes patrimoniales, son los activos esenciales del patrimonio de cada UE, y está sujeto a disposiciones normativas, que garantizan una adecuada administración óptima y organizativa (MEF, 2016).

El SIGA módulo patrimonio, es un software de gestión para ejercer el control patrimonial, sistema que hace posible el registro, control, revisión y emisión de información, relativa a todos los bienes del Estado, tomando en cuenta las ordenanzas emitidas por la Dirección General de Contabilidad Pública (DGCP) y la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN), a fin de lograr una mejor y efectiva administración de los bienes estatales.

El SIGA-MP forma parte del módulo logística, facilitando en todo momento la información esté actualizada, en razón de que está conectado a la base de datos de entradas y salidas de almacén (MEF, 2016).

Así el MEF (2016) en su publicación de diciembre del 2015, sostuvo que el uso del módulo patrimonio–SIGA MP, es una herramienta utilizada por primera vez en las Instituciones, teniendo como objetivo el módulo de patrimonio parte componente del SIGA, podrá brindar una atención eficiente al usuario en los diferentes niveles gubernamentales del servicio público.

El SIGA fue un proyecto que tuvo origen en el MEF, como herramienta informática que contribuyera al ordenamiento de todo el proceso previo al registro SIAF. Además, este software simplifica los procesos administrativos con mayor calidad y rapidez, acorde con las disposiciones emanadas por las Entidades del Estado en beneficio de la Institución (MEF, 2016, p. 25).

El SIGA es un sistema integral informático que abarca los procesos técnicos en los siguientes módulos:

Módulo de logística – SIGA ML

Módulo de patrimonio – SIGA MP

Módulo de presupuesto por resultados – SIGA PpR

Módulo de bienes corrientes – SIGA MBC

Módulo de tesorería (viáticos y caja chica)

Además, cuenta con los siguientes módulos complementarios:

Módulo administrador

Módulo de configuración

Módulo utilitario

Módulo de patrimonio – SIGA MP

El Módulo de patrimonio (SIGA MP), es una herramienta informática que permite organizar, administrar, registrar, controlar, elaborar, revisar y emitir datos netamente para la buena administración de los bienes de propiedad del Estado, que se ampara en las normativas emitidas por la Dirección General de Contabilidad Pública y la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (MEF, 2016, p. 28).

El SIGA Modulo Patrimonio, facilita mantener actualizada la información, así como su naturaleza y uso, que se le da basados de los ingresos registrados en el almacén (MEF, 2016, p. 29).

Dimensiones del módulo patrimonio – SIGA MP según el MEF (2016).

La investigación está enmarcada en el módulo patrimonio (SIGA MP), dado a la información obtenida del citado estudio.

El módulo patrimonio – SIGA MP, también incluye un conjunto de sub módulos, empleados para efectuar diversos procedimientos en el sistema informático, que lo dimensiona tal como se describe: tablas, mantenimiento, seguimiento y control, consultas/reportes y procesos.

Su descripción y funcionalidad de cada opción de los sub módulos de patrimonio, se detallan a continuación:

Tablas: Esta opción contiene datos relacionados a las características como: ubicación física, consultas por motivos de baja, colores, datos a modo de consulta de las sedes, centros de costo, almacenes y recursos humanos que integra la UE. También incluye la opción de configurar parámetros, para desarrollar los menús que contienen el sistema y procesos que realiza.

Al tener acceso bajo esta alternativa, el módulo SIGA MP da acceso a las siguientes opciones: patrimonio, generales, personalización de claves del sistema, cambio de clave de usuario y salidas del sistema. (MEF, 2016, p. 31).

Patrimonio: La opción permite al usuario registrar y consultar las tablas para utilizar el sistema, llevando la secuencia: tablas – patrimonio, mediante esta opción, se muestran las sub opciones siguientes:

Parámetros ejecutora: Admite realizar la configuración del módulo: Inicio del periodo contable y del inventario inicial. Esto conduce a la siguiente secuencia: “tablas – patrimonio-parámetros ejecutora”. El ingreso a esta opción, el sistema muestra la ventana de parámetros por ejecutora, consignando los siguientes campos: año del sistema, control para regularizar las altas, responsable del control patrimonial, periodo del módulo, datos SBN e impresión de etiquetas (MEF, 2016, p. 32).

Familia según SBN: Admite consultar el archivo institucional de las familias de bienes patrimoniales, ingresando la siguiente ruta: “tablas – patrimonio-familia”, el acceso a esta opción, mostrará la ventana archivos de familias conteniendo los siguientes filtros de selección: grupo, clase, estado y campo digital de descripción de familia (MEF, 2016, p. 33).

Ítems: Esta opción da acceso a la relación de bienes patrimoniales del catálogo Institucional del SIGA, siguiendo la ruta: “tablas – patrimonio – ítems”. Esta opción, mostrará la ventana de archivos de ítems previamente sin datos, debiendo seleccionarse los siguientes filtros: grupo, clase, familia, estado. Enseguida se procederá a la búsqueda de ítems en el campo ‘digitar descripción de ítem’. (MEF, 2016, p. 34).

Causales de baja: Permite consultar los motivos de baja acorde con la Directiva N° 001-2015/SBN del 03 de julio del 2015, sobre procedimientos de gestión de los bienes muebles estatales. El ingreso a esta opción es siguiendo la ruta: “tablas – patrimonio- causales de baja”. El sistema expone la ventana causal de baja a modo de consulta, presentando los tipos y clases de baja activas e inactivas. Cabe señalar, que el sistema actualizará los causales de baja de conformidad con los cambios que señale el ente rector (MEF, 2016, p. 35).

Tipos de patrimonio: Bajo esta opción, al usuario le permitirá consultar los tipos de patrimonio establecidos, ingresando la siguiente secuencia: “tablas – patrimonio- tipos de patrimonio”. Al acceder la ventana tipos de patrimonio, se visualizará los tipos de patrimonio, tales como: bienes muebles e inmuebles, e intangibles (MEF, 2016, p. 36).

Generales: consultar las tablas del módulo de configuración como sedes, centros de costos y personal, así como del almacén - módulo logística. El ingreso a esta opción es siguiendo la ruta: “tablas – generales” (MEF, 2016, p. 37).

Mantenimiento.

Este sub módulo se constituye por las opciones de registro inicial de bienes muebles, por sede y centro de costo, que asignarán a los usuarios de la unidad ejecutora. Asimismo, se constituye por el registro del inventario físico y procedimientos a seguir, para registrar y controlar los procesos de altas, bajas y mejoras.

Inventario inicial: La unidad ejecutora que recién inicia uso del módulo patrimonio SIGA, podrá registrar por única vez la operación de registro del inventario inicial de los bienes de la institución ingresados.

Inventario físico: El usuario registra la toma de inventario físico de los bienes a un período determinado, incluyendo los bienes sobrantes y faltantes como resultado de dicha actividad.

Movimiento: El usuario podrá controlar los bienes dados de alta, baja, devueltos, mejoras, así como los que se encuentran en custodia.

Seguimiento y control.

Este sub módulo, indica la opción de asignación que mantendrá el registro de aquellos bienes asignados al personal de la unidad ejecutora, también podrá actualizar la información de los datos producidos por cambios de ubicación física, personal responsable o usuario final.

Cabe señalar, que todo bien patrimonial debe estar asignado a un personal de la institución, dado que todas las personas tienen a su cargo bienes patrimoniales y debidamente documentados (MEF, 2016, p. 39).

Asignación: Consiste en constatar la asignación de los bienes patrimoniales institucionales y no institucionales, y registrar los desplazamientos internos de los bienes.

Consultas/Reportes.

Este campo contiene diversas consultas que permite obtener todos los reportes según el plan contable con el área de contabilidad. Asimismo, otros reportes que nos va a permitir conocer cuál es el patrimonio por oficina, por usuario y que órdenes de compra se tienen registrados de los bienes patrimoniales.

Consulta de bienes patrimoniales: brinda al usuario obtener datos de las adquisiciones, altas y bajas de los activos fijos que se han producido.

Patrimonio según plan contable: da acceso a consultar los bienes por cuenta contable según su naturaleza, información para al equipo de contabilidad y finanzas y posteriormente para los EEFF.

Patrimonio por centro de costo: mediante este acceso los bienes patrimoniales se obtendrá por Oficinas. (MEF, 2016, p. 40).

Procesos.

Este sub módulo, permitirá efectuar el Cierre Contable mensual, migrar la información del módulo patrimonio SIGA al módulo muebles SINABIP de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN) y el proceso del inventario inicial de un ejercicio a otro ejercicio. (MEF, 2016, p. 41).

Proceso de cierre contable: Realiza los cierres contables mensual de los bienes institucionales, así como actualizar el valor inicial de los activos depreciables y no depreciables.

Proceso SBN: Ejecuta los procedimientos de exportación de los datos registrados en el módulo patrimonio a un archivo Excel con un formato especial de la SBN para su migración respectiva al módulo muebles SINABIP (Sistema Nacional de Bienes estatales)

Proceso de carga del inventario inicial por año: permite ejecutar la carga del inventario inicial, con los saldos del ejercicio anterior de los bienes patrimoniales de la unidad ejecutora (MEF, 2016, p. 49).

El Minsa (2012) precisó que el uso del SIGA, necesariamente se debe trabajar con una tabla de bienes y servicios, que brinde un adecuado control de almacenes. No es posible manejar sólo los clasificadores presupuestales, sino también obtener un mayor detalle. Ante la ausencia de esta tabla, el equipo SIAF trabajó a partir de los avances que tenían las UEs que participaban como pilotos. Se puede señalar que, como resultado de este trabajo, logró contarse con una tabla de mejor cobertura respecto a los bienes que manejan las entidades. Cabe señalar que el equipo SIAF del MEF se encuentra trabajando el catálogo de bienes y servicios a un mayor nivel de desagregación, esto es a nivel de ítem.

Los documentos fuente. Como Órdenes de Compra y Servicios, Notas de Entradas al Almacén (NEAS) y Pedidos Comprobante de Salida (PECOSAS). A través del SIGA se pueden obtener todos los documentos impresos. En virtud de ello, se realizaron coordinaciones con la Contaduría Pública de la Nación, a fin de adecuar y estandarizar dichos formatos, dado que el SIGA es un sistema superior al SIAF. Para evitar el doble registro, se ha venido laborando con una Interface (como otras entidades que tienen ERPs o módulos de abastecimientos). Ante el requerimiento de las instituciones usuarias y la demanda, se evaluó la conveniencia de desarrollar un solo módulo SIAF-SIGA (Minsa, 2012).

La finalidad de este sistema, es que sea modular (por parámetros para personalizar por cada institución). En el caso de UEs pequeñas, cuyas operaciones de compras y contrataciones son reducidas y presentan poca complejidad, podrían operar con el SIAF que ya vienen utilizando. Para instituciones que sí realizan procesos de envergadura y han pasado por una mejora y adecuación de sus procesos, justificaría el uso del SIGA (Minsa, 2012).

La Directiva N° 005-2016-EF/51.01. Metodología para el reconocimiento, medición, registro y presentación de los elementos de propiedades, planta y equipo de las entidades gubernamentales, tiene por objeto de establecer los procedimientos para el reconocimiento, medición, registro y presentación de la información de los elementos de propiedades, planta y equipo (PPE), que permitan a los usuarios conocer la inversión realizada por la entidad, así como los cambios producidos en dicha inversión.

Esta directiva se aplica a los elementos de PPE incluyendo:

Equipamiento militar y policial especializado.

Infraestructura.

Activos por acuerdos de concesión de servicios tras el reconocimiento y medición inicial de acuerdo con la NICSP 32 (Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público), acuerdos de concesión de servicios: La excedente.

Elementos por contratos de arrendamiento financiero, en calidad de arrendatarios, tras el reconocimiento y medición inicial, de acuerdo con la NICSP 13 arrendamientos.

La PPE representa una unidad de medida que permite identificar los elementos para un adecuado reconocimiento, medición, control y depreciación.

Propiedades, planta y equipo.

Son elementos tangibles aquellos que:

Posse una entidad para su uso en la producción o suministro de bienes y servicios, para arrendarlos a terceros, o para propósitos administrativos; y

Se espera que sean utilizados durante más de un periodo contable (un año)

Clases de elementos de PPE:

Terrenos, edificios, maquinarias, infraestructuras, embarcaciones, aeronaves, equipamiento militar especializado, vehículos, mobiliario y útiles, equipamiento de oficinas, pozos petroleros.

Estimación de la vida útil.

Para estimar la vida útil de un elemento de PPE se considerará el propósito para el que use, el nivel de uso, la naturaleza el mantenimiento y las condiciones climáticas, con excepción de los edificios, cuya vida útil está determinada por la Directiva N° 002-2014-EF/51.01.

Las fuentes de información para estimar la vida útil son:

Pronunciamientos de la Oficina de Control Patrimonial, estimaciones de los técnicos pertinentes de la entidad o en uso caso de fuentes externas a ella (fabricante, perito tasador, etc), así como información de fuente confiable, debidamente sustentada en estudios o investigaciones de entidades públicas o privadas pertinentes.

Elementos similares usados por la entidad u otras entidades.

Las entidades revisarán obligatoriamente la vida útil de los elementos de PPE en la oportunidad en que la Dirección General de Contabilidad Pública lo disponga; sin embargo, podrán revisar dicha vida útil en forma voluntaria antes de la oportunidad establecida.

Políticas para el reconocimiento.

Costos iniciales.

El costo inicial de un elemento de PPE incluye:

El precio al contado de la adquisición o el valor razonable de los elementos adquiridos sin contraprestación, los aranceles de importación e impuestos indirectos no recuperables; menos los descuentos o rebajas de precios.

Los costos para tener el elemento en condiciones de ser utilizado, entre otros, el costo de los estudios de preinversión y expedientes técnicos.

Los costos estimados por dismantelar y trasladar el elemento, los costos de restauración o rehabilitación de su emplazamiento se reconocen paralelamente con la provisión correspondiente

Si el precio de adquisición es moneda extranjera, su expresión en soles se obtiene aplicando el tipo de cambio venta en la fecha de la transacción.

Umbrales de reconocimiento.

Mayor a 1/4 de la unidad impositiva tributaria (UIT) vigente en el reconocimiento inicial de un elemento de PPE.

Para elementos de PPE con vida útil mayor a un año, cuyo costo individual sea poco significativo al no cumplir con el literal anterior, es apropiado agregarlos y aplicarles los criterios pertinentes, incluyendo la depreciación, a los valores totales de las mismas (ejemplo: moldes, herramientas). Directiva N° 002-2014-EF/51.01.

Registro.

Las entidades comprendidas en el anexo N° 6 y aquellas que en forma progresiva disponga la Dirección General de Contabilidad Pública, registrarán necesariamente los elementos de PPE en el SIGA-Módulo Patrimonio (MEF), efectuando los pedidos establecidos en el manual del usuario. Directiva N° 002-2014-EF/51.01.

La administración de la entidad debe cumplir con los siguientes procedimientos:

Que la existencia de los elementos de PPE se evidencie con un inventario físico actualizado a la fecha de alta de la carga inicial de saldos al SIGA – Modulo Patrimonio (MEF), debidamente conciliado con los registros contables.

Que se cuente con documentación sustentatoria que acredite la existencia, medición inicial, registro posterior, estado de conservación, mantenimiento, seguros; y deterioro de haberlo, identificando al usuario responsable; y cualquier otro concepto directamente relacionado que se estime necesario registrar.

Los saldos de cada elemento de PPE registrados por la Oficina de Control Patrimonial deben ser conciliados con los registros contables para la presentación de los Estados Financieros

Los datos de los elementos de PPE se actualizan a medida que se produzcan cambios en los mismos.

Los valores de los elementos de PPE menores al monto mínimo establecido en el numeral 7.1 literal a), son cargados al gasto y registrados en cuentas de orden para su control posterior.

Las piezas que componen repuestos, equipo auxiliar y equipo de mantenimiento permanente o de uso exclusivo, califican como elementos de PPE.

Disposiciones transitorias.

Las entidades comprendidas en el alcance de la presente Directiva, solicitarán a la Oficina General de Tecnologías de la información OGTI – MEF, la instalación del

Módulo SIGA – Patrimonio, adjuntando para ello los Anexos 3 y 4 y registrarán a más tardar el 31 de diciembre de 2016 el saldo inicial del inventario físico de PPE debidamente conciliado al cierre del ejercicio 2015, con los registros patrimoniales y contables.

La obligatoriedad del empleo del Módulo SIGA – Patrimonio será progresiva en la medida que se implemente en las entidades públicas.

Los registros de terrenos y edificios previamente ingresados en el Módulo de Revaluación de conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 002-2014-EF/51.01 “Metodología para la modificación de la vida útil de edificios, revaluación de edificios y terrenos, identificación e incorporación de edificios y terrenos en administración funcional y reclasificación de propiedades de inversión en las entidades gubernamentales”, serán migrados al Módulo de Patrimonio del sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA Patrimonio).

El objetivo principal de este proceso es obtener información patrimonial actualizada y conciliada para su registro contable y presentación de los estados financieros, a través del proceso de interoperabilidad con el Modulo Patrimonio del SIGA, tomando la carga inicial de los saldos reportados al cierre del ejercicio 2015.

Las entidades comprendidas en el anexo N° 6 y aquellas que en forma progresiva disponga la Dirección General Contabilidad Pública registrarán obligatoriamente los elementos de PPE en el SIGA-Modulo, Patrimonio (MEF), cumpliendo los requerimientos establecidos en el manual del usuario publicado en el siguiente enlace:http://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_patrimonio/MU_modulo_patrimonio_siga.pdf

La administración de la entidad debe cumplir con los siguientes procedimientos:

Que su existencia se compruebe con un inventario físico actualizado a la fecha de incorporación de la carga inicial de saldos al SIGA Modulo Patrimonio debidamente conciliado con los registros contables.

Que se cuente con documentación sustentatoria que acredite la existencia, medición inicial, registro posterior, estado de conservación, mantenimiento, seguros; y deterioro de haberlo, identificando al usuario responsable, y cualquier otro concepto directamente relacionado que se estime necesario registrar.

Los saldos de cada elemento de PPE registrados por la oficina de control patrimonial, deben ser conciliados con los registros contables para la presentación de los estados financieros.

1.2.2 Conformidad del usuario.

Según Hernández (2011) en La importancia de la conformidad del usuario, indicó que la conformidad del usuario es:

Un estado mental del usuario es que traduce sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales, ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas versus los resultados obtenidos (p. 12).

La articulación de lo material, intelectual y emocional para realizar un juicio de valor en cuanto a estar satisfecho o no estar satisfecho, o quizás medianamente satisfecho, por lo que también es relevante no solo lo material sino también lo intelectual, estudios realizados indican que las personas con mayor nivel intelectual realizan una escala de valoración de satisfacción más refinada en cuanto al estilo, forma, tamaño, color, acceso, maniobrabilidad. (Hernández, 2011).

Dimensiones de la conformidad del usuario.

Según Hernández (2011), enfoca la conformidad del usuario en tres subvariables o categorías, para comparar la satisfacción de los usuarios, en: funcionamiento del sistema de búsqueda, recuperación de información y recurso de información obtenido y servicios.

Dimensión 1: Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.

Según Hernández (2011, p. 12), se refiere a la funcionalidad y manejo del o los sistemas de acceso, a los registros de los recursos de las colecciones con las que dispone la unidad, tales como; Catálogos (general, revistas); bases de datos; índices y resúmenes, entre otros. Es la percepción del usuario de la calidad del sistema luego de utilizarlo, de realizar las búsquedas hasta lograr la lista de resultados. Las categorías de estudio pueden ser:

Relevancia: Equivale al conjunto de registros recuperados estratégicamente.

Precisión: exactitud en la recuperación del sistema, sea la misma estrategia.

Facilidad para hacer búsquedas: Son aspectos técnicos de stock y de recupero.

Amigable: Toma en cuenta la interacción y posibilidad de navegación, utilización de materiales de búsqueda que da acceso al usuario hallar sin ser necesario contar con un asesor.

Exactitud: es el nivel de resultados logrados de la búsqueda frente a las necesidades existentes.

Oportunidad: Evalúa el tiempo para obtener la información requerida, desde del inicio hasta la recuperación de la información por el usuario.

Usabilidad: Si el diseño del sistema facilita o dificulta su manejo, comprensión del uso del mecanismo de información para alcanzar sus necesidades específicas, facilidad para aprender a usar el sistema; eficiencia.

Dimensión 2: Recurso de información obtenido.

Según Hernández (2011, p. 12) es el resultado físico obtenido de la herramienta de datos. Las variables a valorar son:

Pertinencia: Importancia de la herramienta basado en la necesidad y en la estrategia de información, de manera eficaz, que la comprensión sean los adecuados para el usuario.

Integridad: Equilibrio entre las necesidades y logros, objeta los atributos del proceso para lograr los objetivos del interesado.

Precisión: El estado de exigencia del procedimiento

Confiabilidad: Estabilidad y consistencia de los resultados de la búsqueda.

Oportunidad: Mide el tiempo requerido para lograr la información, partiendo del inicio hasta el uso del mismo.

Dimensión 3: Servicios.

Según Hernández (2011, p. 12) esta área está interrelacionada con el recurso humano que labora en el área, por lo que se consideran:

Confiabilidad: Facilitar el servicio prometido, con claridad y responsabilidad.

Responsabilidad: Oportunidad para entregar la información deseada, consolidar los recursos utilizados con prontitud.

Certidumbre o compromiso: Considera la capacidad, atención y habilidad para transmitir confianza, que valoren y den importancia a todas las personas.

Empatía: Comportamiento y calidad del personal hacia el usuario.

Oportunidad: Posibilidad de obtener alguna información en el momento requerido en corto tiempo o en el tiempo previsto.

Comunicaciones: La habilidad del personal para mantener a los usuarios informados, así como la capacidad de escucharlos, existencia de un lenguaje comprensible entre los trabajadores y usuarios.

Elementos tangibles: Instalaciones, equipos, recursos humanos y herramientas de comunicación adecuada y operativa.

Actitud de apoyo: Asistir y capacitar al operador para la obtención de datos necesarios, conducción de equipo; preparación de tácticas de búsqueda.

Según Rey (2012) refirió que la satisfacción del usuario en relación con el funcionamiento de un proceso de información está vinculada con el uso del mismo, señala que algunos investigadores recomiendan, que hay un nivel de apreciación, inferior el cual el usuario se exime de aplicar un proceso de información y lograr canales alternativos. En su defecto, tener la certeza que el rango de aplicación del proceso de información, es un parámetro de apreciación de cada usuario con dicho proceso, principalmente cuando su uso es opcional, siendo el caso de la biblioteca. Respecto a los usuarios, si estos consideran que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos, se verá beneficioso la satisfacción.

La satisfacción del usuario es lo que se desea alcanzar, y por lo tanto de lo que se brinde cubrirá sus expectativas, respecto a una valoración de parte del usuario, además de tomarse en cuenta otras características como el tiempo de espera, costo, atención brindada en general.

Satisfacción material.

El desarrollo de una actividad, permite verificar si ésta satisface a la necesidad o no y/o material. Este logro material define la efectividad del sistema de recuperación. A inicios de la década del 80, los especialistas en Biblioteconomía, investigan sobre la interpretación del concepto satisfacción, más del ámbito material. Al considerar dicha satisfacción como elemento base para la búsqueda documental, apreciamos que las particularidades del sistema definen su rendimiento y satisfacción material. Las variables establecidas según su rendimiento son: relevancia, pertinencia, precisión y obtención.

Satisfacción emocional de vía simple.

Los operadores mostraron satisfacción emocional, cuando fueron satisfechas sus preguntas afirmativamente. Determinamos dos motivos que son importantes a la emoción satisfactoria, la opción de evaluación y el comportamiento. Un sistema que brinda una satisfacción material, pero no emocional, es posible mejorar si logramos ambas satisfacciones. La satisfacción puede variar la actitud del interesado, de manera positiva o negativa. En última instancia, pueden manifestar sus reclamos o intentar solucionar el problema por sí mismos. Ambas decisiones redundarán en el

servicio, puede ser el caso que un usuario no esté conforme, evitando en un futuro el sistema. La primera disconformidad podríamos considerarla beneficiosa, pues permite que el bibliotecario verifique que el usuario no está conforme. Por lo que debe considerarse como una satisfacción negativa de un nivel irrelevante.

Cuando un usuario formula un reclamo por no estar conforme, el bibliotecario tiene la opción de subsanar dicha situación. El objetivo es lograr que en cualquier biblioteca, los concurrentes sean realmente positivos, satisfechos materialmente y emocionalmente, aun cuando exista otra dificultad, la existencia de positivos falsos disconformes en lo material, puede éste originar comportamientos negativos, tales como: Ausencia de quejas, silencio o comentarios a terceros. En la Biblioteconomía un área relevante de estudio y aplicación, consiste en investigar cómo obtener los mecanismos de información de los usuarios. El estudio de la satisfacción emocional, son tentativas de cuantificar el actual sentimiento de satisfacción del usuario, más que la tentativa simple de deducir su presencia. La satisfacción subjetiva puede ser una estrategia apropiada para evaluar las bibliotecas. Y ello, con tres propósitos: Narrativo, para establecer el rendimiento de la biblioteca como un todo; como diagnóstico, para lograr el rendimiento relativo de aspectos individuales de la biblioteca; y de actitud, para predecir la conducta de los usuarios. Si la satisfacción emocional define la actitud futura, revela que conocer la satisfacción del usuario es valioso, aunque los escasos estudios efectuados hasta la fecha no culminan de fijar esta relación.

Satisfacción emocional - vía múltiple.

Dice que la satisfacción de los usuarios obedecen no sólo de las preguntas que se responden (satisfacción material), sino también de otros elementos como son la situación y las expectativas sobre el servicio. Este tercer modelo de satisfacción permite de la satisfacción emocional, denominada "positiva falsa", que concierne a usuarios satisfechos, aunque el resultado de sus consultas haya sido insuficiente. Las tres variables que afectan a la satisfacción son: la disconformidad, la ubicación del producto, y el rendimiento del producto (satisfacción material). La disconformidad es una idea que resulta del marketing, y que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera del rendimiento del producto. La presencia del

producto involucra una cadena de variables, como la de intermediarios y el efecto "aura" del servicio de la biblioteca en general, mientras que el rendimiento del producto, puede compararse con las variables usuales del concepto de satisfacción. Es importante la definición de dos variables: usuario y situación. Siendo dos tipos de variables: de organismo y adquiridas. Las primeras consisten en que el usuario aporta en el proceso de búsqueda de información; mientras que en las adquiridas el usuario adopta en el propio proceso de búsqueda. Se constituye una relación directa entre las expectativas y la satisfacción. Cuando se evidencia una diferencia entre las perspectivas y el resultado final, las personas ajustan retroactivamente sus expectativas con el propósito de reducir la tensión psicológica. Este proceso se denomina teoría de la adaptación.

Además, Rey (2011) mantiene otra impresión, ajustadamente relacionado con las características antes mencionadas, como equidad; demostrando ser elemento básico de la satisfacción la calidad, observada entre los costos y los beneficios de los usuarios o clientes, que consideran que les está ofreciendo el prestador. Si el producto y/o el servicio alcanzan las esperanzas, pero el usuario cree que los beneficios del prestador son desproporcionados, éste mostrará insatisfacción. La disconformidad es la diferencia entre las expectativas y el rendimiento del producto; la confirmación se daría siempre y cuando fueran iguales. La disconformidad positiva o negativa, resulta cuando el producto funciona mejor o peor de lo resultaría. La mayor parte de las búsquedas evalúan tan sólo la disconformidad, que se crea, no por el consumidor realmente pensaba antes, sino por lo que percibe, que es la discrepancia entre las expectativas y el rendimiento. Entendemos que no se ha confirmado por medio de estudios la influencia de los intermediarios o de las interfaces, en la satisfacción, aunque sería un aspecto muy valioso a reflexionar.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica.

La presente investigación se justifica teóricamente debido a que va a ampliar el conocimiento contribuyendo al uso del módulo patrimonio SIGA, para brindar una eficiencia a los diferentes niveles gubernamentales del servicio público. Por lo que

se aportaran nuevas ideas al sistema módulo SIGA en cuanto a su manejo como sistema integrado, sistematización operativa en servicio de patrimonio del Estado. El SIGA aporta y ayuda en las disposiciones financieras de deuda, inversiones, resultados y riesgos en la Institución mediante los datos en línea sobre logística, patrimonio y presupuesto por resultados. Este sistema sirve de apoyo informático direccionado hacia el área de patrimonio y de soporte para registrar, administrar, controlar, cautelar y supervisar los bienes del Estado hasta generar información para SBN. Este sistema aplicativo contribuye lograr una adecuada y eficiente administración de la propiedad estatal, acorde con el cumplimiento de sus objetivos institucionales, a fin de mantener una información actualizada, basándose en los registros de entradas y salidas de almacén, bajo el concepto de integridad de esfuerzos. Por lo que se ampliarán los conocimientos respecto a su uso a los usuarios comprometidos del registro, administración, control, cautela y supervisión de los bienes en las unidades ejecutoras, además, permitirá brindar una atención eficiente al usuario en los diferentes niveles gubernamentales del servicio público, toda vez que en la actualidad la nueva gestión pública se está orientando hacia una administración eficiente y eficaz.

1.3.2 Justificación práctica.

La investigación se justifica en forma práctica, ya que el resultado final contribuirá a mejorar el servicio en la gestión pública y que se cumpla de manera acertada con sus metas, objetivos, procesos más ágiles en el corto plazo y de esta manera se vea reflejada en la satisfacción del usuario en el INSN - SB. Lima 2016. La utilidad de este trabajo se irradiará en los resultados obtenidos mediante el desarrollo de la misma, lo que permitirá hacer mejoras en las áreas necesarias para un mejor desarrollo en el ambiente laboral mediante la aplicación constante de toda la estructura, fines, políticas y procedimientos que encierra la atención y conformidad del usuario. Este estudio tiene gran relevancia ya que la aplicación de sus resultados contribuye a determinar las medidas necesarias para agilizar los procesos del uso del sistema integrado de gestión administrativo (módulo patrimonio-SIGA) y la conformidad del usuario, además de satisfacer a los investigadores a su realización y desarrollo personal.

1.3.3 Justificación metodológica.

El estudio hizo posible recopilar información relevante en forma directa relacionada a las variables de estudio, elaboración y aplicación de las herramientas, como también el procesamiento de datos recopilados de los instructivos. En efecto, se permitió el manejo de métodos, técnicas y procedimientos apropiados para desarrollar garbosamente el presente estudio. Los instrumentos utilizados fueron validados por juicio de expertos, y además se realizó la prueba de Alpha de Cronbach para cada una de las variables, curas puntuaciones fueron de 0,863 para uso del sistema integrado de gestión administrativo (módulo patrimonio-SIGA) y de 0,882 para la conformidad del usuario, lo cual permitirá ser utilizado en otras investigaciones posteriormente. La investigación se justifica metodológicamente debido a que contribuye a proponer alternativas a la falta de un sistema integrado de gestión administrativo (SIGA) como componente integrado sistematizado que ayuda a sistematizar los recursos patrimoniales del estado, La elaboración de cuestionarios de ambas variables servirá de base para ampliar los estudios del sistema módulo SIGA y conformidad del usuario en las entidades estatales que brindan servicio al ciudadano.

1.4 Problema

1.4.1 Problema general.

¿Qué relación existe entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

1.4.2 Problema específicos.

Problema específico 1.

¿Cómo se relaciona las tablas con la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Problema específico 2.

¿Cómo se relaciona el mantenimiento con la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Problema específico 3.

¿Cómo se relaciona el seguimiento con control y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Problema específico 4.

¿Cómo se relaciona la consulta/reportes con la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Problema específico 5.

¿Cómo se relaciona los procesos con la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

1.5 Hipótesis**1.5.1 Hipótesis general**

Existe relación positiva entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

1.5.2 Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1.**

Existe relación positiva entre las tablas y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Hipótesis específica 2.

Existe relación positiva entre el mantenimiento y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Hipótesis específica 3.

Existe relación positiva entre el seguimiento y control y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Hipótesis específica 4.

Existe relación positiva entre la consulta/reportes y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Hipótesis específica 5.

Existe relación positiva entre los procesos y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

1.6 Objetivos**1.6.1 Objetivo general**

Determinar la relación positiva que existe entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

1.6.2 Objetivos específicos**Objetivo específico 1.**

Establecer la relación positiva que existe entre las tablas y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Objetivo específico 2.

Establecer la relación positiva que existe entre el mantenimiento y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Objetivo específico 3.

Establecer la relación positiva que existe entre el seguimiento y control y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Objetivo específico 4.

Establecer la relación positiva que existe entre la consulta/reportes y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

Objetivo específico 5.

Establecer la relación positiva que existe entre los procesos y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016?

III. Metodología

2.1 Variables.

La variable sistema integrado de gestión administrativo (módulo patrimonio-SIGA):

Cualitativa de escala ordinal

La variable conformidad del usuario:

Cualitativa de escala ordinal

2.1.1 Definición conceptual.

Sistema integrado de gestión administrativo -módulo patrimonio-SIGA.

Es un software que permitirá administrar, registrar, controlar, elaborar, revisar y emitir información de la administración de los bienes de propiedad fiscal del estado (MEF, 2012, p. 35).

Conformidad del usuario.

Un estado mental del usuario es la traducción de sus consultas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas versus los resultados obtenidos. (Hernández, 2011, p. 12).

2.1.2 Definición operacional.

Uso del sistema integrado de gestión administrativo (módulo patrimonio-SIGA).

Para cuantificar empíricamente la variable se elaboró un cuestionario con 15 ítems, tomando en cuenta las dimensiones: tablas (03 ítems), mantenimiento (03 ítems), seguimiento y control (03 ítems), consulta/reportes (03 ítems), procesos (03 ítems) (03 ítems).

Conformidad del usuario.

Para cuantificar empíricamente la variable se elaboró un cuestionario con 15 ítems, tomando en cuenta las dimensiones: funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información (05 ítems), servicios (05 ítems), seguimiento y control (05 ítems).

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable uso del módulo patrimonio-SIGA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles
D1: Tablas	- Registro de códigos patrimoniales	1; 2; 3;	Escala ordinal	Alto
	- Estructura de codificación			
D2: Mantenimiento	- Registran el inventario inicial	4; 5; 6;	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (TD)	Moderado 36 - 55
	- Registran el inventario físico			
	- Registro de altas y bajas institucionales			
D3: Seguimiento y control	- Asignación de los bienes patrimoniales por centro de costo	7; 8; 9;	(2) En desacuerdo (ED)	Bajo 15 - 35
	- Asignación de los bienes patrimoniales por usuario			
D4: Consulta/reportes	- Reportes según el plan contable	10; 11; 12;	(4) De acuerdo (DA)	
	- Conciliación contable			
	- Patrimonio por centro de costo			
D5: Procesos	- Órdenes de compra de bienes patrimoniales		(5) Totalmente de acuerdo (TA)	
	- Cierre contable	13; 14; 15.		
	- Migración de información a la SBN			
	- Proceso de carga del inventario inicial.			

Nota: Adaptado de MEF (2012).

Tabla 2.

Operacionalización de la variable conformidad del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles	
D1: Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información	Relevancia	1; 2;	Escala ordinal	Alto	
	Precisión	3;4;			
	Facilidad para hacer búsquedas	5;			
	Amigable				56 - 75
	Exactitud				Moderado
	Oportunidad				36 - 55
	Usabilidad				Bajo
D2: Recurso de información obtenido	Pertinencia:	6; 7;	(1) Totalmente en desacuerdo (TD)	15 - 35	
	Integridad	8; 9;	(2) En desacuerdo (ED)		
	Precisión	10;			
	Confiabilidad				
	Oportunidad				
D3: Servicios	Confiabilidad	11;		(3) Indiferente (I)	
	Responsabilidad	12;	(4) De acuerdo (DA)		
	Certidumbre o compromiso	13;			
	Empatía	14;			
	Oportunidad	15.			
	Comunicaciones			(5) Totalmente de acuerdo (TA)	
	Elementos tangibles				

Nota: Adaptado de Hernández (2011).

2.3 Metodología

La investigación empleó el método hipotético–deductivo, este método accedió en alcanzar nuevos conocimientos, a partir de otros, y que paulatinamente son sometidos a deducciones. En tal sentido Bisquerra (1998) explicó que a partir del método observable se puede plantear una situación problemática, el cual puede dar con resultado una nueva teoría que por medio de la inducción y partiendo de un marco teórico se plantea una hipótesis que mediante un razonamiento deductivo posteriormente se plantea validar empíricamente. En este sentido la investigación nos va a permitir conocer nuevas ideas teóricas acerca del uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN- San Borja. Lima 2016.

2.4 Tipo de estudio

El estudio fue del tipo básico debido a que se busca estudiar en profundidad e incrementar el conocimiento del uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Según Valderrama (2015) refirió que la investigación básica está propuesta a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científico y no produce obligatoriamente resultados de utilidad práctica de inmediata. Se preocupa por acopiar información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (p. 164).

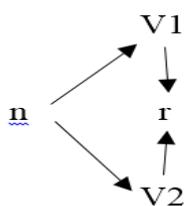
2.5 Diseño

El diseño fue del tipo no experimental, debido a que las variables en estudio no se llegaron a manipular. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que en el diseño no experimental las variables de estudio no se manipulan (p. 28).

El estudio fue de alcance temporal transversal debido a que el instrumento se aplicó una vez. Según Hernández et al (2014, p. 151), indicó en el estudio trasversal tiene como propósito “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

La investigación fue de nivel correlacionala debido a que tuvo como intención determinar la relación que existe entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. Según Hernández et al. (2014) detalló que los estudios correlacionales se tiene que observar el grado de correlación que existe entre las variable estudio en un contexto en particular (p. 81).

Esquema del diseño:



Dónde:

n: muestra

V1 : Sistema integrado de gestión administrativo (módulo patrimonio-SIGA)

r : Coeficiente de correlación

V2 : Conformidad del usuario

2.6 Población y muestra.

Población.

Según Hernández et al., (2014) la población es el conjunto de elementos que es posible de ser analizado respecto a un fenómeno de estudio; en este caso, la población está comprendida por 61 usuarios en el área de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Llamaremos usuarios a los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja que tiene acceso al Sistema Integrado de gestión administrativa con la finalidad de recibir y/o proporcionar información como reportes, documentos (pecosas, notas de entradas de bienes, inventario, etc.). Este personal ha recibido capacitación en cuanto al uso del sistema SIGA.

Tabla 3.

Población de estudio

	Área	Usuarios
01	Contabilidad	23
02	Logística	28
03	Informático	10
	Total	61

Muestra.

Para el estudio se tomó en cuenta a toda la población por lo que la muestra fue censal, la cual estuvo conformada por 61 usuarios que forman parte del área de contabilidad, logística e informática del INSN- San Borja. Lima 2016. Sánchez y Reyes (2015) explicaron que se denomina censo cuando la muestra recoge información de toda una población de estudio (p. 66).

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**2.7.1 Técnica.**

Se empleó una encuesta con la utilización de una encuesta de opinión como instrumento con la finalidad de recabar información respecto a las variables uso del patrimonio SIGA y la conformidad del usuario, se aplicó a una muestra censal a 61 usuarios en el área de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Según Quezada (2015) indicó que la encuesta es “una pesquisa o averiguación en la que se emplean cuestionarios para conocer la opinión pública” (p. 40).

Sánchez y Reyes (2015) explicaron que la técnica de recolección de datos es un medio que permite recoger información relevante de una realidad o fenómenos en función de los objetivos del estudio (p. 151).

2.7.2 Instrumentos.

Ficha técnica del instrumento 1: Para evaluar el uso del módulo patrimonio-SIGA.

Autora:	María del Carmen Gabulle Huamán
Año:	2016
Tipo:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar sobre el uso del módulo patrimonio-SIGA (Sistema integrado de gestión administrativo)
Dimensiones:	Tablas (ítems 01 al 03) Mantenimiento (ítems 04 al 06) Seguimiento y control (ítems 07 al 09) Consulta/reportes (ítems 10 al 12) Procesos (ítems 13 al 15)
Número ítems:	15 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 03 min a 05 min
Norma de aplicación:	Usuarios que son los trabajadores en el área de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.
Escala:	Ordinal
Niveles escala Likert:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Confiabilidad:	0,863 (Alfa de Cronbach)
Rangos/Niveles:	Alto: (de 57 puntos a 75 puntos) Moderado: (de 36 puntos a 56 puntos) Bajo: (de 15 puntos a 35 puntos)

Ficha técnica del instrumento 1: Para evaluar la conformidad del usuario.

Autora:	María del Carmen Gabulle Huamán
Año:	2016
Tipo:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar la sobre la conformidad del usuario
Dimensiones:	Funcionamiento del sistema de búsqueda y Recuperación de información (ítems 01 al 05) Recurso de información obtenido (ítems 06 al 10) Servicios (ítems 11 al 15)
Número ítems:	15 (agrupados)
Aplicación:	Directa
Tiempo de duración:	De 03 min a 05 min
Norma de aplicación:	Usuarios en el área de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.
Escala:	Ordinal
Niveles escala Likert:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Confiabilidad:	0,882 (Alfa de Cronbach)
Rangos/Niveles:	Alto: (de 57 puntos a 75 puntos) Moderado: (de 36 puntos a 56 puntos) Bajo: (de 15 puntos a 35 puntos)

Validación de instrumentos.

Tabla 4.

Validez de expertos

Apellidos y nombre	Especialidad	Instrumento 1 (Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo)	Instrumento 2 (Conformidad del usuario)	Porcentaje
Dra. Isabel Menacho Vargas	Metodóloga	Aplicable	Aplicable	100 %
Dr. Gimmy Asmad Mena	Estadístico	Aplicable	Aplicable	100 %
Mg. Lincol Olivas Ugarte	Metodólogo	Aplicable	Aplicable	100 %

La validez de expertos es una revisión crítica efectuada por especialistas en el tema con experiencia en cuestionarios y en la temática, los cuales dan su apreciación respecto de la validez de los ítems del instrumento (Supo, 2015).

Confiabilidad de los instrumentos.

Confiabilidad del instrumento 1: Uso del módulo patrimonio-SIGA.

Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba de Alfa de Cronbach. En tal sentido, Hernández et al (2014, p. 200) estableció que: “la confiabilidad de un instrumento de medición es cuando produce resultados consistentes y coherentes”.

Tabla 5.

Estadística de fiabilidad del uso del módulo patrimonio-SIGA

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	15

La tabla 5 expone la confiabilidad de Alfa de Cronbach con una puntuación de 0,863 lo cual se interpreta como fuerte, en la variable Uso del módulo patrimonio-SIGA, además se expone las los 15 ítems del instrumento.

Confiabilidad del instrumento 2: Conformidad del usuario.

Tabla 6.

Estadística de fiabilidad de la conformidad del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	15

Asimismo la tabla 6 presenta la confiabilidad de Alfa de Cronbach con un valor de 0,882 interpretada como fuerte para la variable Conformidad del usuario, además se expone las los 15 items del instrumento.

Según Hernández et al., (2014, p. 207) expone la siguiente valoración.

Tabla 7.

Valores de correlación de Alfa de Cronbach

Calificación	Valores
Confiabilidad perfecta	= > 0,950 a 1,00
Confiabilidad fuerte	= > 0,800 a < 0,950
Confiabilidad significativa	= > 0,700 a < 0,800
Confiabilidad moderada	= > 0,500 a < 0,700
Confiabilidad arcial	< 0,500

Nota: Adaptado de Hernández et al., (2014, p. 207)

2.8 Método de análisis de datos.

En el procedimiento del análisis de los datos la información fue recopilada, organizada y registrada una matriz y luego cargados al programa estadístico SPSS 23, mediante la estadística descriptiva se obtuvieron las tablas y figuras las cuales fueron presentadas e interpretadas, debido a que se tubo escala ordinal se empleó estadística inferencial para la prueba de correlación de Rho Spearman para la contratación de las hipótesis.

2.9 Aspectos éticos.

Las consideraciones éticas consideradas por la investigadora son:

Durante todo el proceso de la investigación se respetó los derechos de todos los involucrados en el estudio.

El todo el estudio se respetó el credo, la raza, ideología, pensamiento, etc., de todos los participantes. Teniendo en cuenta que todos los participantes son importantes y merecen el mismo respeto.

Se guardó absoluta reserva de los nombres y/o datos referentes a la población y muestra en estudio.

El investigador respeta las normas de ética de la Universidad César Vallejo no causando perjuicio alguno.

III. Resultados

3.1 Estadística descriptiva.

3.1.1 Uso del módulo patrimonio-SIGA.

Tabla 8.

Niveles de uso del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	23,0
	Moderado	40	65,6
	Alto	7	11,5
	Total	61	100,0

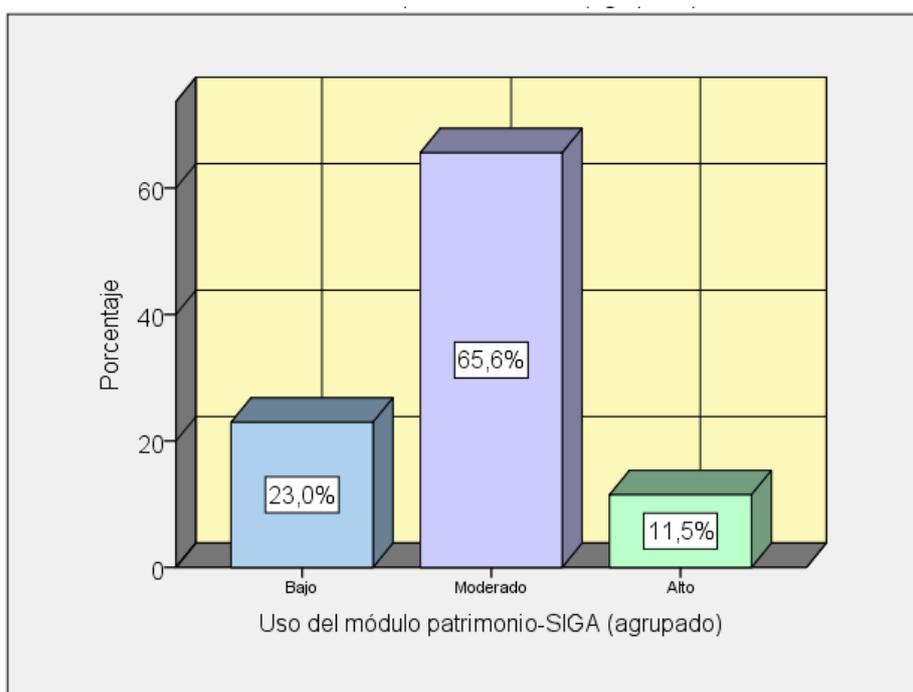


Figura 1. Niveles de uso del módulo patrimonio-SIGA

La tabla 8 y figura 1 se expone los valores porcentuales del nivel de uso del módulo patrimonio-SIGA. Se observa que de los 61 usuarios, el 23,0 % (14) consideró un bajo nivel del 65,6 % (40) presentan un nivel moderado y el 11,5 % (7) tienen un nivel alto. Si bien la mayoría consideró el uso adecuado, se observó una tendencia a un nivel moderado del uso del módulo patrimonio-SIGA.

Tablas del módulo patrimonio-SIGA.

Tabla 9.

Niveles de uso de las tablas del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	36,1
	Moderado	32	52,5
	Alto	7	11,5
	Total	61	100,0

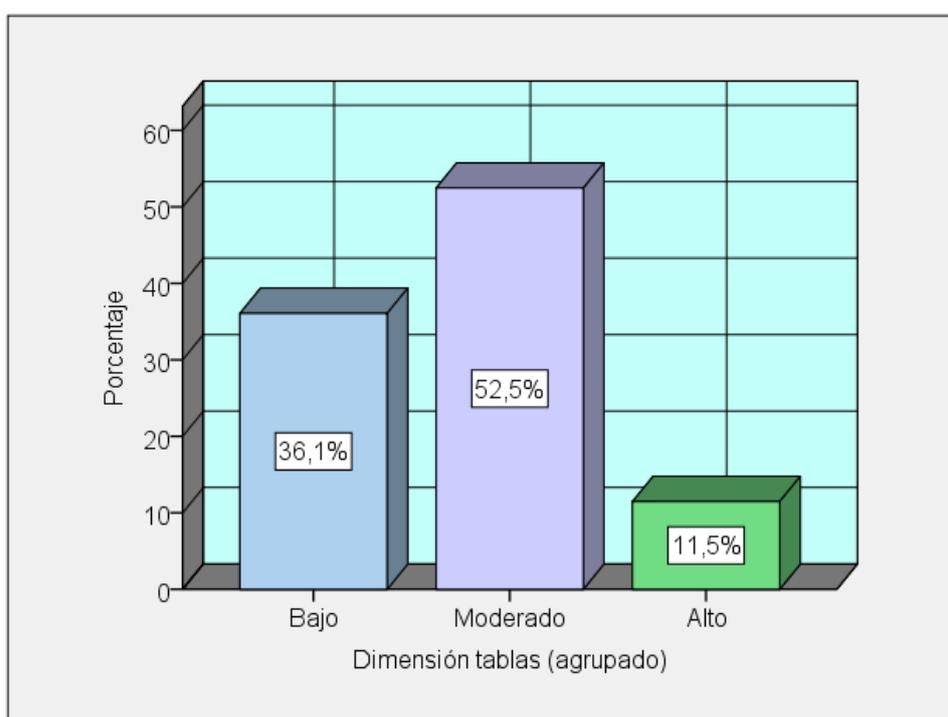


Figura 2. Niveles del uso de tablas

La tabla 9 y figura 2 se expone los valores porcentuales de la dimensión tablas. Se observa que de los 61 usuarios, el 36,1 % (22) presentan un nivel bajo, el 52,5 % (32) presentan un nivel moderado y el 11,5 % (7) tienen un nivel alto. Si bien la mayoría consideró el uso de tablas, se observó una tendencia a un nivel moderado de uso de tablas.

Mantenimiento del módulo patrimonio-SIGA.

Tabla 10.

Niveles de uso de mantenimiento del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	21,3
	Moderado	41	67,2
	Alto	7	11,5
	Total	61	100,0

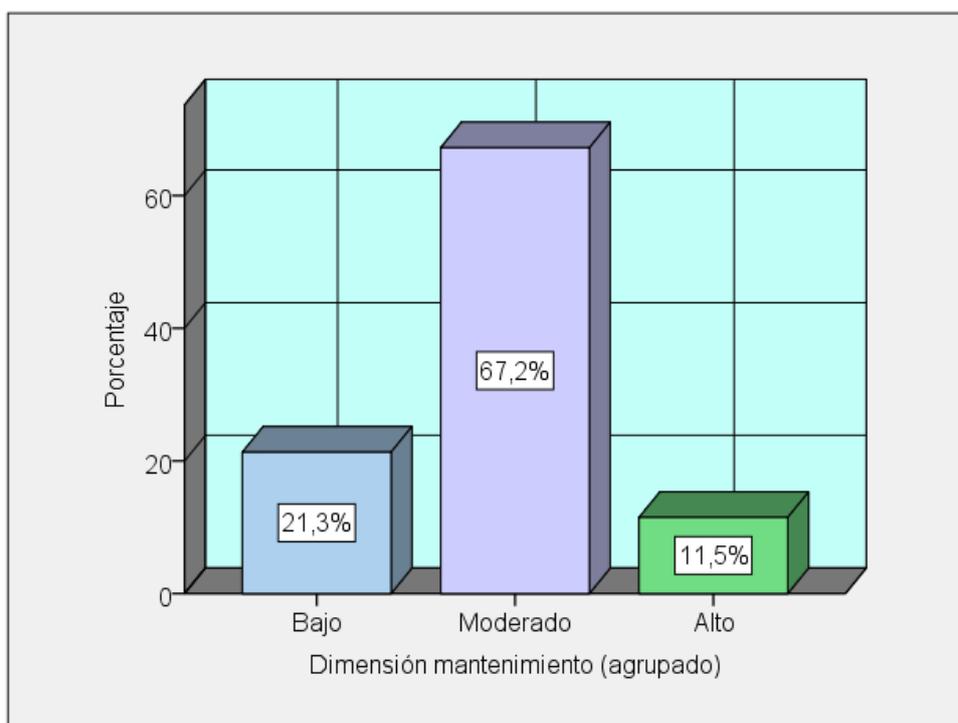


Figura 3. Niveles de mantenimiento

La tabla 10 y figura 3 se expone los valores porcentuales de la dimensión mantenimiento. Se observa que de los 61 usuarios, el 21,3 % (13) presentan un nivel bajo, el 67,2 % (41) presentan un nivel moderado y el 11,5 % (7) tienen un nivel alto. Se observó que la mayoría presenta un nivel moderado en cuanto al uso de mantenimiento.

Seguimiento y control del módulo patrimonio-SIGA.

Tabla 11.

Niveles de uso de seguimiento y control del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	24,6
	Moderado	43	70,5
	Alto	3	4,9
	Total	61	100,0

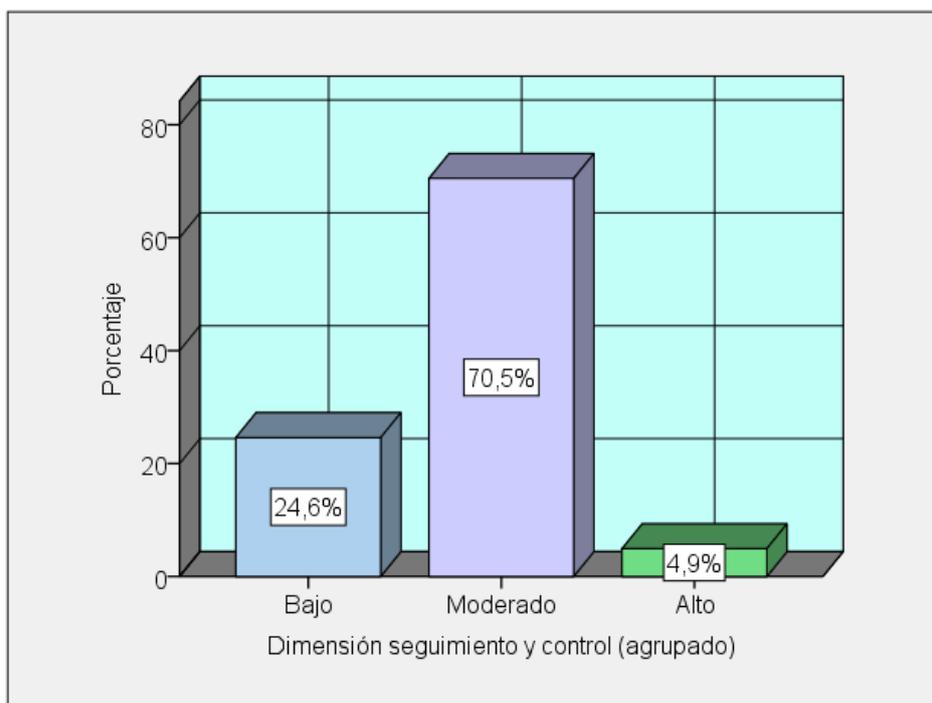


Figura 4. Niveles de seguimiento y control

La tabla 11 y figura 4 se expone los valores porcentuales de la dimensión seguimiento. Se observa que de los 61 usuarios, el 24,6 % (15) presentan un nivel bajo, el 70,5 % (43) presentan un nivel moderado y el 4,9 % (3) tienen un nivel alto. Se observó que en su mayoría presenta un nivel moderado del uso y seguimiento y control.

Consulta/reportes del módulo patrimonio-SIGA.

Tabla 12.

Niveles de uso de consulta/reportes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	37,7
	Moderado	31	50,8
	Alto	7	11,5
	Total	61	100,0

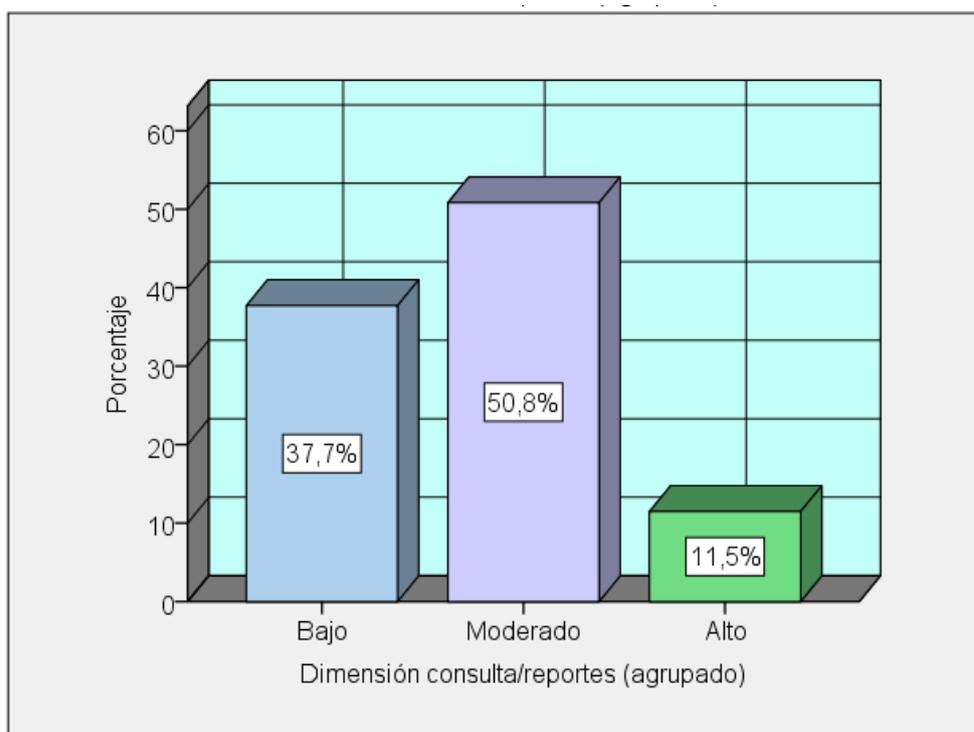


Figura 5. Niveles de consulta/reportes

La tabla 12 y figura 5 se expone los valores porcentuales de la dimensión consulta/reportes. Se observa que de los 61 usuarios, el 37,7 % (23) presentan un nivel bajo, el 50,8 % (31) presentan un nivel moderado y el 11,5 % (7) tienen un nivel alto, Se observó que en su mayoría presenta un nivel bajo y moderado del uso de consultas/ reportes.

Procesos del módulo patrimonio-SIGA.

Tabla 13.

Niveles de uso de procesos del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	36,1
	Moderado	32	52,5
	Alto	7	11,5
	Total	61	100,0

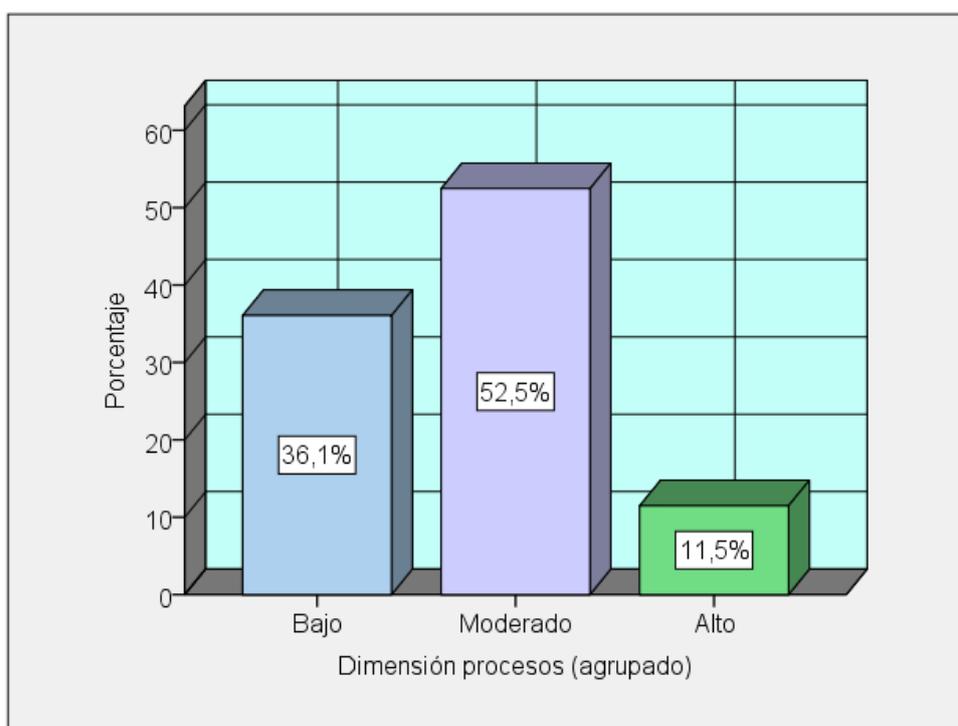


Figura 6. Niveles de procesos

La tabla 13 y figura 6 se expone los valores porcentuales de la dimensión procesos. Se observa que de los 61 usuarios, el 36,1 % (22) presentan un nivel bajo, el 52,5 % (32) presentan un nivel moderado y el 11,5 % (7) tienen un nivel alto. Se observó que en su mayoría presenta un nivel bajo y moderado del uso de los procesos.

3.1.2 Conformidad del usuario.

Tabla 14.

Niveles de conformidad del usuario interno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	22	36,1
	2	32	52,5
	3	7	11,5
	Total	61	100,0

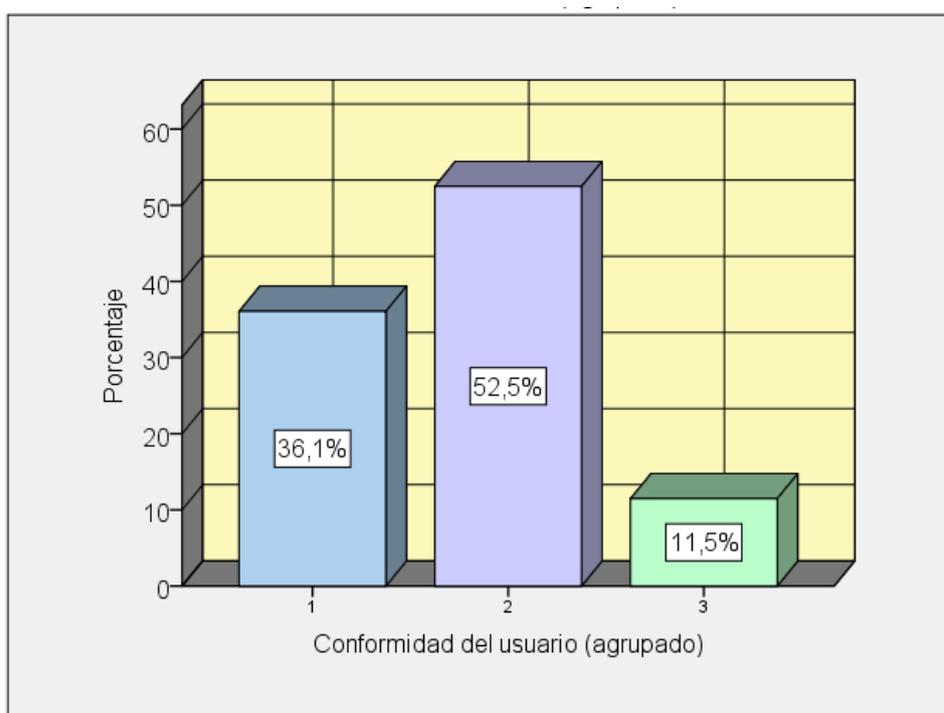


Figura 7. Niveles de conformidad del usuario

La tabla 14 y figura 7 se expone los valores porcentuales de la variable conformidad del usuario. Se observa que de los 61 usuarios, el 36,1 % (22) presentan un nivel bajo, el 52,5 % (32) presentan un nivel moderado y el 11,5 % (7) tienen un nivel alto. Se observó que en su mayoría presenta un nivel bajo y moderado de la conformidad del usuario.

Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información de la conformidad del usuario.

Tabla 15.

Niveles de funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	13	21,3
	Moderado	34	55,7
	Alto	14	23,0
	Total	61	100,0

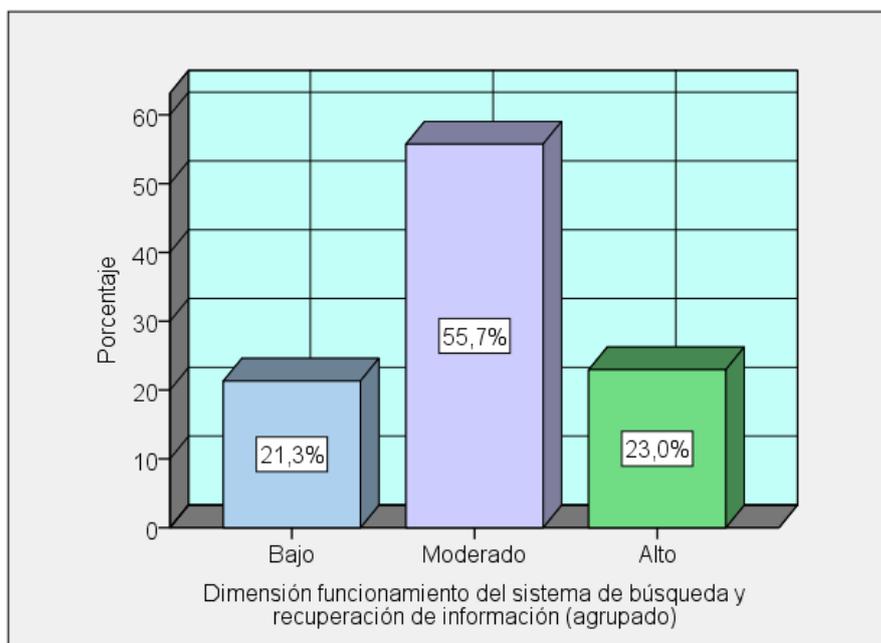


Figura 8. Niveles de funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información

La tabla 15 y figura 8 se expone los valores porcentuales de la dimensión funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información. Se observa que de los 61 usuarios, el 21,3 % (13) presentan un nivel bajo, el 55,7 % (34) presentan un nivel moderado y el 23,0 % (14) tienen un nivel alto. Se observó que la mayoría presenta un nivel moderado de funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.

Recurso de información obtenido de la conformidad del usuario.

Tabla 16.

Niveles de recurso de información obtenido

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	16	26,2
	2	35	57,4
	3	10	16,4
	Total	61	100,0

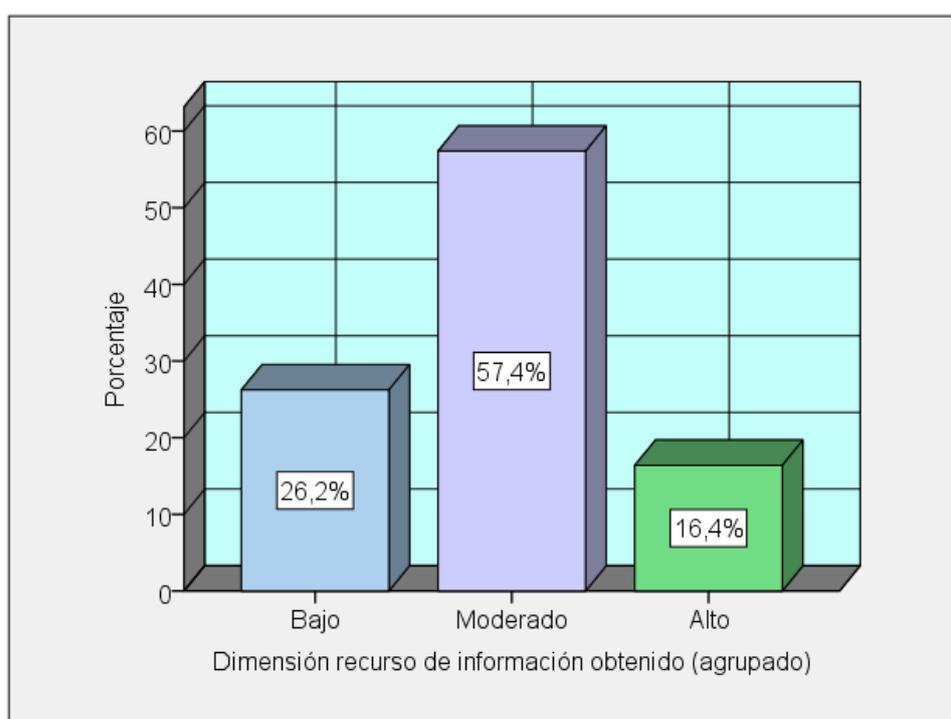


Figura 9. Niveles de recurso de información obtenido

La tabla 16 y figura 9 se expone los valores porcentuales de la dimensión recurso de información obtenido. Se observa que de los 61 usuarios, el 26,2 % (16) presentan un nivel bajo, el 57,4 % (35) presentan un nivel moderado y el 16,4 % (10) tienen un nivel alto. Se observó que la mayoría presenta un nivel moderado de los recursos de la información obtenido.

Servicios de la conformidad del usuario.

Tabla 17.

Niveles de la dimensión servicios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	27,9
	Moderado	33	54,1
	Alto	11	18,0
	Total	61	100,0

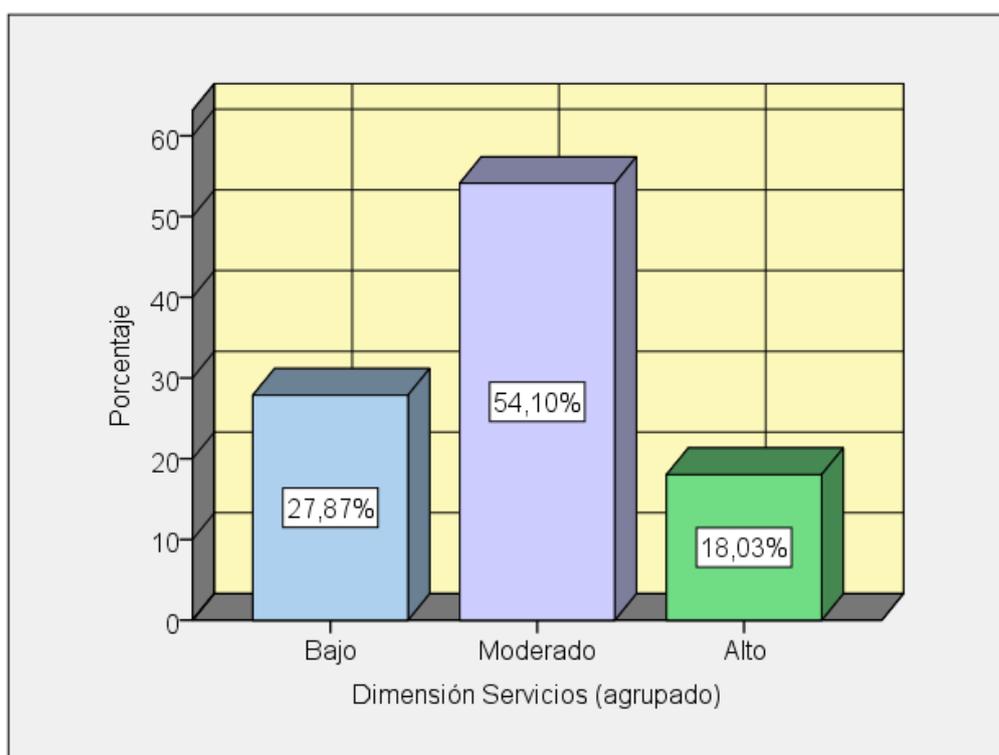


Figura 10. Niveles de servicios

La tabla 17 y figura 10 se expone los valores porcentuales de la dimensión servicios. Se observa que de los 61 usuarios, el 27,9 % (17) presentan un nivel bajo, el 54,1 % (33) presentan un nivel moderado y el 18,0 % (11) tienen un nivel alto. Se observó que la mayoría presenta un nivel moderado de servicios.

3.2 Estadística inferencial.

3.2.1 Criterios teóricos para el contraste de hipótesis.

Nivel de confianza = 95 %.

Para rechazar o la aceptar de la hipótesis nula (H_0), se establece un nivel de significancia que por convención es 0,05. Es decir solo se permite un margen de error menor a ese valor (Supo, 2014, p. 17).

Decisión estadística.

Si el p -valor $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula

Si el p -valor $\geq 0,05$, se acepta la hipótesis nula

Coeficiente de correlación de Spearman.

Según Bisquerra (2009) explicó que los valores de correlación de rho de Spearman, se encuentran en un rango que va desde $- 1,00$ hasta $+ 1,00$, y se tendrá una correlación buena y muy buena si el valor se va aproximando a la unidad, en tal sentido presenta el siguiente esquema.

Tabla 18.

Valores de correlación

Valor	Lectura
De $- 0,91$ a $- 1$	Correlación muy alta
De $- 0,71$ a $- 0,90$	Correlación alta
De $- 0,41$ a $- 0,70$	Correlación moderada
De $- 0,21$ a $- 0,40$	Correlación baja
De 0 a $- 0,20$	Correlación prácticamente nula
De 0 a $0,20$	Correlación prácticamente nula
De $+ 0,21$ a $0,40$	Correlación baja
De $+ 0,41$ a $0,70$	Correlación moderada
De $+ 0,71$ a $0,90$	Correlación alta
De $+ 0,91$ a 1	Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Bisquerra (2009)

3.2.2 Prueba de hipótesis general.

H₀: No existe relación positiva entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

H₁: Existe relación positiva entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Tabla 19.

Correlación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario

Correlaciones				
		Uso del módulo patrimonio- SIGA		
		Conformidad del usuario		
Rho de Spearman	Uso del módulo patrimonio-SIGA	Coeficiente de correlación	1,000	,809
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Conformidad del usuario	Coeficiente de correlación	,809	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		61	61	

La tabla 19 expone el coeficiente de rho Spearman correlación alta y positiva entre las variables uso del módulo patrimonio-SIGA y conformidad del usuario, se aprecia un valor Rho de Spearman=0,809, p-valor = 0,000<0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto hay suficiente evidencia estadística para determinar que existe relación alta, positiva y significativa entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y conformidad del usuario. Es decir, la relación es directa, y se afirma que, a mejor uso del módulo patrimonio-SIGA mayor conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

3.2.3 Prueba de hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

H1: Existe relación positiva entre las tablas y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Ho: No existe relación positiva entre las tablas y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Tabla 20.

Correlación entre la dimensión tablas y la variable conformidad del usuario

Correlaciones				
			Dimensió n tablas	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Dimensión tablas	Coeficiente de correlación	1,000	,812
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Conformidad del usuario	Coeficiente de correlación	,812	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		61	61	

La tabla 20 expone el coeficiente de rho Spearman correlación alta y positiva entre la dimensión tablas y la conformidad del usuario, se aprecia un valor Rho de Spearman=0,812, p-valor = 0,000<0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Por lo tanto hay suficiente evidencia estadística para determinar que existe relación alta, positiva y significativa entre la dimensión tablas y conformidad del usuario. Es decir, la relación es directa, y se afirma que, a mejor uso de las tablas mejor conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Hipótesis específica 2.

H2: Existe relación positiva entre el mantenimiento y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Ho: No existe relación positiva entre el mantenimiento y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Tabla 21.

Correlación entre la dimensión mantenimiento y la variable conformidad del usuario

		Correlaciones		
			Dimensión mantenimient o	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Dimensión mantenimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,798
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Conformidad del usuario	Coeficiente de correlación	,798	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

La tabla 21 expone el coeficiente de rho Spearman correlación alta y positiva entre la dimensión mantenimiento y la conformidad del usuario, se aprecia un valor Rho de Spearman=0,798, p-valor = 0,000<0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Por lo tanto hay suficiente evidencia estadística para determinar que existe relación alta, positiva y significativa entre la dimensión mantenimiento y conformidad del usuario. Es decir, la relación es directa, y se afirma que, a mejor mantenimiento mejor conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Hipótesis específica 3.

H3: Existe relación positiva entre el seguimiento y control y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Ho: No Existe relación positiva entre el seguimiento y control y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Tabla 22.

Correlación entre la dimensión seguimiento y control y la variable conformidad del usuario

		Correlaciones		
			Dimensión seguimiento y control	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Dimensión seguimiento y control	Coeficiente de correlación	1,000	,636
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Conformidad del usuario	Coeficiente de correlación	,636	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

La tabla 22 expone el coeficiente de rho Spearman correlación alta y positiva entre la dimensión seguimiento y control y la conformidad del usuario, se aprecia un valor Rho de Spearman = 0,636, p-valor = 0,000 < 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3. Por lo tanto hay suficiente evidencia estadística para determinar que existe relación moderada, positiva y significativa entre la dimensión seguimiento y control, y conformidad del usuario. Es decir, la relación es directa, y se afirma que, a mejor seguimiento y control mejor conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Hipótesis específica 4.

H4: Existe relación positiva entre la consulta/reportes y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Ho: No existe relación positiva entre la consulta/reportes y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Tabla 23.

Correlación entre la dimensión consulta/reportes y la variable conformidad del usuario

Correlaciones			Dimensión	
			consulta/reporte s	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Dimensión consulta/reportes	Coeficiente de	1,000	,644
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Conformidad del usuario	Coeficiente de	,644	1,000
		correlación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	61	61	

La tabla 23 expone el coeficiente de rho Spearman correlación alta y positiva entre la dimensión consulta/reportes y la conformidad del usuario, se aprecia un valor Rho de Spearman = 0,644, p-valor = 0,000 < 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4. Por lo tanto, hay suficiente evidencia estadística para determinar que existe relación moderada, positiva y significativa entre la dimensión consulta/reportes y control, y conformidad del usuario. Es decir, la relación es directa, y se afirma que, a mejor consulta/reportes mejor conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Hipótesis específica 5.

H5: Existe relación positiva entre los procesos y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Ho: No existe relación positiva entre los procesos y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Tabla 24.

Correlación entre la dimensión procesos y la variable conformidad del usuario

Correlaciones			Dimensión procesos	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Dimensión procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,790
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Conformidad del usuario	Coeficiente de correlación	,790	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		61	61	

La tabla 24 expone el coeficiente de rho Spearman correlación alta y positiva entre la dimensión procesos y la conformidad del usuario, se aprecia un valor Rho de Spearman = 0,790, p-valor = 0,000 < 0.05, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5. Por lo tanto, hay suficiente evidencia estadística para determinar que existe relación moderada, positiva y significativa entre la dimensión procesos y conformidad del usuario. Es decir, la relación es directa, y se afirma que, a mejor procesos mejor conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

IV. Discusión

Se determinó la relación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,809, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Estos hallazgos guardan relación con Ramírez (2016) en su estudio Sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Valladolid, estudio de nivel correlacional, de diseño no experimental, con una muestra de 106 trabajadores con un muestreo aleatorio al azar. Tuvo como objetivo determinar la relación del sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores, llegando a la conclusión que se tiene una correlación alta, positiva Rho Spearman de 0,852 y significativa con una significancia menor a 0,05, entre el sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores.

Se determinó la relación entre la dimensión tablas y la conformidad del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,812, $p = 0,000$ ($p < 0,01$), Estos descubrimientos guardan relación con Sandoval (2015) que realizó un estudio sobre La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la Agencia Nacional de Tránsito de los Ríos-Sucursal Babahoyo, del tipo descriptivo correlacional, con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión administrativa en la atención del usuario, con una muestra de 2 directivos, 7 empleados y 319 usuarios a los cuales se aplicó una encuesta. El investigador concluyó que la gestión administrativa se correlaciona positivamente con la atención al usuario, con un Rho de Spearman de 0,805, p -valor $< 0,05$, la cual ha sido desfavorable en la institución de estudio, y los procesos administrativos de la institución.

Se determinó la relación entre la dimensión mantenimiento y la conformidad del usuario. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,798, $p = 0,000$ ($p < 0,01$), Tomando en cuenta lo encontrado por Vargas (2013) en su estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Tuvo como objetivo general identificar y analizar los factores asociados al nivel de satisfacción de usuarios externos e internos. Se obtuvo como conclusión general de las variables con una

correlación de Spearman de 0,865 y un p-valor $<0,05$, aceptándose la hipótesis del investigador y rechazándose la hipótesis de nula.

Se determinó la relación entre la dimensión seguimiento y control y la conformidad del usuario. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,636, $p = 0,000$ ($p<0,01$), Estos hallazgos guardan relación con Calva (2009) en su investigación Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información, estudio de nivel correlacional. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de usuarios y las necesidades de información. Concluyó que hay relación de las variables satisfacción de usuarios y las necesidades de información con una correlación de Rho de Spearman de 0,821, p-valor $<0,05$. Por lo que el investigador sostuvo que existe relación positiva y significativa entre la satisfacción de usuarios y las necesidades de información, además sostuvo que si las necesidades de los usuarios se cubren satisfactoriamente es porque también se han cubierto las necesidades de la información.

Se determinó la relación entre la dimensión consulta/reportes y la conformidad del usuario. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,644, $p = 0,000$ ($p<0,01$), Estos hallazgos guardan relación con Uribe (2015) en su estudio Uso del sistema contable DsCont y la conformidad de los usuarios trabajadores de la empresa CIME Comercial S. A. del distrito de la Victoria. Tesis de nivel correlacional. Su objetivo fue determinar la relación del uso del sistema contable DsCont y la conformidad de los usuarios. Teniendo como conclusión que estas dos variables se correlaciona positivamente y significativamente mediante un rho de Spearman de 0,798 y con un valor de significancia menor a 0,05, por lo que el investigador concluyo que hay relación directa, moderada positiva y significativa entre el uso del sistema contable DsCont y la conformidad de los usuarios trabajadores de la empresa CIME Comercial S. A. del distrito de la Victoria.

Se determinó la relación entre la dimensión procesos y la conformidad del usuario. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,790, $p = 0,000$ ($p<0,01$), Estos hallazgos guardan relación

con Chávez (2010) llevó a cabo en Lima un estudio con el título Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario con el objetivo de implementar un sistema de información para el control de patrimonios hospitalarios como el equipamiento médico, estudio del tipo cuantitativo y descriptiva. Al finalizar el estudio se concluyó que las herramientas de los sistemas informáticos para el control, seguimiento se relaciona positivamente con el mantenimiento del equipamiento hospitalario, con un rho de Spearman de 0,829, p -valor $<0,05$, por lo que el investigador sostuvo que estadísticamente que los sistemas informáticos para el control, seguimiento se relaciona directa, positivamente y significativamente con el mantenimiento del equipamiento hospitalario, por lo que permite desarrollar un sistema historial del equipamiento, así como su control sistemático en la planificación de los trabajos, lo cual permitirá una adecuada gestión de los inventarios y mejorar las tareas de programación de tareas.

V. Conclusiones

- Primera:** Se determinó que entre el uso del patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario, una alta y positiva correlación y significativa al 99 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.
- Segunda:** Se determinó que entre las tablas y la conformidad del usuario una alta y positiva correlación y significativa al 99 % por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre las tablas y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.
- Tercera:** Se determinó que entre el mantenimiento y la conformidad del usuario una alta correlación y significativa al 99 % por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el mantenimiento y la conformidad de usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.
- Cuarta:** Se determinó que entre el seguimiento y control y la conformidad del usuario con una correlación alta y significativa por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el seguimiento y control y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.
- Quinta:** Se determinó que entre la consulta/reportes y la conformidad del usuario con una correlación moderada y positiva con una significancia de 99% por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre la consulta/reportes y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Sexta: Se determinó que entre los procesos y la conformidad del usuario con una correlación alta y positiva y significativa al 99 % por lo que se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre los procesos y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda a los autoridades del Ministerio de Salud (MINSa) desarrollar y mejorar el uso del sistema de gestión administrativo (SIGA), además la implementación del sistema en todos las ejecutoras del MINSa, para tener control de los bienes patrimoniales del Estado. Mediante cursos talleres de capacitación, charlas del uso del módulo SIGA, entrega de separatas, publicaciones de la aplicación del sistema.
- Segunda:** Se recomienda a los funcionarios del Ministerio de Salud organizar talleres de capacitación acerca del uso del módulo patrimonio-SIGA, para que los usuarios que manejan el SIGA estén actualizados con las últimas versiones del sistema, de tal manera que la institución tenga un registro real de los bienes patrimoniales que tiene la entidad.
- Tercera:** Se sugiere a los funcionarios del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima, que capacite a su personal mediante talleres del módulo patrimonio SIGA, a través de la oficina de recursos humanos, con la finalidad de estar a la vanguardia adecuaciones del sistema, de tal manera que los usuarios del sistema estén conforme de las bondades del SIGA.
- Cuarta:** Se recomienda a los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima, se actualicen en el uso del SIGA a fin de tener la información real de los bienes patrimoniales de la institución.
- Quinta:** Se propone a los investigadores tener como referente este estudio con la finalidad de ampliar su campo de estudio, aumentando algunas variables en otro tipo de estudio multivariable, de enfoque cualitativo, con muestras más extensas que pueden ser una o varias regiones del país, con el objetivo de obtener nuevas conclusiones que sirvan de base a la mejora del sistema SIGA en los usuarios.

VII. Referencias bibliográficas

- APA. (2010). *Manual de estilo de publicaciones de la American*. En S. V. Fuentes (Ed.). México, México: El Manual Moderno.
- Bisquerra, R. A. (1998). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: La Muralla.
- Calva, J. G. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Campos, F., & Gupioc, J. (2014). *Influencia de la aplicación de la guía de control interno en el área de Logística del Instituto Regional de Oftalmología*. Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Chávez. (2010). *Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Consultin RC. (2016). (E. d. pública, Editor) Recuperado el 22 de 6 de 2016, de <http://rc-consulting.org/blog/2016/02/que-es-el-siga/>
- Directiva N°005-2016-EF/51.01. (2016). *Metodología para el reconocimiento, medición, registro y presentación de los elementos de propiedades, planta y equipos de la entidades gubernamentales*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Escobar, B., Escobar, T., & Monge, P. (2012). *Implantación de sistemas integrados para una gestión eficiente de los recursos en el ámbito hospitalario*. Cuba: Revista Cubana de Salud Pública.
- García. (2010). *Estudio sobre la implantación de un sistema de información adaptado a las necesidades de los establecimientos de salud del Perú*. Perú: Universidad Rey Juan Carlos .
- Gaytan, R. (2015). *Diseño e Implementación de un Software para la Administración de Expedientes de Pacientes en la Unidad de Salud de Perquín*. Morazán, El Salvador: Revista Tecnológica .
- Gómez, J. G. (2012). En *Epistemología y educación* (Primera ed.). Ciudad de Mexico, Mexico: Red tercer milenio.

- Gutiérrez, D. (2016). *La gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Clínica Santa María de la Clínica Santa María de la Ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato .
- Hernández, P. S. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (cuarta edición)*. México: McGraw-Hill.
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del comportamiento*. México, México: MG Graw Hill.
- MEF. (2012). *Sistema integrado de gestión administrativo* . Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- MEF. (2016). *Manual del usuario, Módulo patrimonio SIGA*. (M. d. Finanzas, Editor) Recuperado el 26 de 7 de 2016, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_patrimonio/MU_modulo_patrimonio_siga.pdf
- MInsa. (2012). *El sistema integrado de gestión administrativa (SIGA)*. Recuperado el 22 de 5 de 2016, de Minsa: www.minsa.gob.pe/siga/Normas/.../Ayuda%20Memoria_SIGA_150705.pdf
- Pita, L. (2012). *Sistema de inventario y control patrimonial de equipos de cómputo y comunicaciones para el Hospital Regional de Loreto*. Iquito, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Puetate, J. (2015). *Análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles Buen Vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios*. Carchi, Ecuador: Universidad Politécnica de Carchi .
- Ramírez, C. G. (2016). *Sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Valladolid*. Valladolid: Universidad de Valladolid.

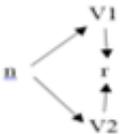
- Rey, C. M. (2011). Recuperado el 18 de 4 de 2016, de file:///C:/Users/Maria%20Del%20Carmen/Downloads/2451-11741-1-PB%20(2).PDF
- Rey, C. M. (2012). *Anales de documentación*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Sánchez, H. C., & Reyes, C. M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5 ed.). Lima: Business Support Aneth SRL.
- Sandoval, G. (2015). *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al usuario en la Agencia Nacional de Tránsito de los Ríos-Sucursal Babahoyo*. babahoyo, Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo .
- Supo, J. (2012). *Seminario de investigación científica, sinopsis del libro*. México: México.
- Tejeda, A. L. (2014). *Gestion administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao*. Universidad Nacional del Callao.
- Valderrama, S. M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vargas, D. A. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicio se salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo.
- Wiers, R. (2008). *Introducción a la Estadística para Negocios* (5 ed.). México D. F., México: Cengage Learning Editores S. A.

Apéndice

Apéndice A: Matriz de consistencia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB. Lima 2016						
AUTORA: María del Carmen Gabulle Huamán						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Qué relación existe entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016?</p> <p>Específicas 1) ¿Cómo se relaciona las tablas y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016? 2) ¿Cómo se relaciona el mantenimiento y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016? 3) ¿Cómo se relaciona el seguimiento y control y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016? 4) ¿Cómo se relaciona la consulta/reportes y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016? 5) ¿Cómo se relaciona los procesos y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016?</p>	<p>General: Determinar la relación positiva que existe entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.</p> <p>Específicas 1) Establecer la relación positiva que existe entre las tablas y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. 2) Establecer la relación positiva que existe entre el mantenimiento y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. 3) Establecer la relación positiva que existe entre el seguimiento y control y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. 4) Establecer la relación positiva que existe entre la consulta/reportes y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. 5) Establecer la relación positiva que existe entre los procesos y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.</p>	<p>General: Existe relación positiva entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.</p> <p>Específicas 1) Existe relación positiva entre las tablas y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. 2) Existe relación positiva entre el mantenimiento y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. 3) Existe relación positiva entre el seguimiento y control y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. 4) Existe relación positiva entre la consulta/reportes y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. 5) Existe relación positiva entre los procesos y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.</p>	<p>Variable 1: Uso del módulo patrimonio-SIGA</p>			
			<p>Dimensiones</p> <p>D1: Tablas</p> <p>D2: Mantenimiento</p> <p>D3: Seguimiento y control</p> <p>D4: Consulta/reportes.</p> <p>D5: Procesos.</p>	<p>Indicadores</p> <p>- Registro de códigos patrimoniales</p> <p>- Estructura de codificación</p> <p>- Registran el inventario inicial</p> <p>- Registran el inventario físico</p> <p>- Registro de altas y bajas institucionales</p> <p>- Asignación de los bienes patrimoniales por centro de costo</p> <p>- Asignación de los bienes patrimoniales por usuario</p> <p>- Reportes según el plan contable</p> <p>- Conciliación contable</p> <p>- Patrimonio por centro de costo</p> <p>- Ordenes de compra de bienes patrimoniales</p> <p>- Cierre contable</p> <p>- Migración de información a la SBN</p> <p>- Proceso de carga del inventario inicial</p>	<p>Items</p> <p>1; 2; 3</p> <p>4; 5; 6;</p> <p>7; 8; 9;</p> <p>10; 11; 12,</p> <p>13; 14; 15.</p>	<p>Escala</p> <p>1: Totalmente en desacuerdo (TD)</p> <p>2: En desacuerdo (ED)</p> <p>3: Indiferente (I)</p> <p>4: De acuerdo (DA)</p> <p>5: Totalmente de acuerdo (TA)</p>
			<p>Variable 2: Conformidad del usuario</p>			
			<p>D1: Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.</p> <p>D2: Recurso de información obtenido.</p> <p>D3: Servicios.</p>	<p>Relevancia</p> <p>Precisión</p> <p>Facilidad para hacer búsquedas</p> <p>Amigable</p> <p>Exactitud</p> <p>Oportunidad</p> <p>Usabilidad</p> <p>Pertinencia:</p> <p>Integridad</p> <p>Precisión</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Oportunidad</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Certidumbre o compromiso</p> <p>Empatía</p> <p>Oportunidad</p> <p>Comunicaciones</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Items</p> <p>1; 2; 3; 4; 5;</p> <p>6; 7; 8; 9;; 10;</p> <p>11; 12, 13; 14; 15.</p>	<p>Escala</p> <p>1: Totalmente en desacuerdo (TD)</p> <p>2: En desacuerdo (ED)</p> <p>3: Indiferente (I)</p> <p>4: De acuerdo (DA)</p> <p>5: Totalmente de acuerdo (TA)</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL				
<p>Tipo: Es de tipo básico debido a que se busca estudiar en profundidad e incrementar el conocimiento del uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.</p> <p>Según Valderrama (2015) refirió que la investigación básica “está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científico y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica de inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes” (p. 164).</p> <p>Nivel: <u>Correlacional</u> por tener como propósito medir el nivel de relación que existe entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario. Según (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 81). El nivel <u>correlacional</u> es “conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.</p> <p>Método: hipotético – deductivo, debido a se formula una hipótesis, mediante un razonamiento deductivo que posteriormente se intenta validar. <u>Bisquerra</u> (1989)</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, debido a que las variables en estudio no se van a manipular. y solo se van a medir una única vez.(Hernández et al., 2014)</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde:</p> <p>n: muestra</p> <p>V1: Sistema integrado de gestión administrativo (modulo patrimonio-SIGA)</p> <p>r: Coeficiente de correlación</p> <p>V2: Conformidad del usuario</p>	<p>Población: La población a considerar está conformada por 61 usuarios en el área de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.</p> <table border="1" data-bbox="1093 517 1402 592"> <thead> <tr> <th colspan="2">Totales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Usuarios</td> <td>61</td> </tr> </tbody> </table> <p>Muestra: Se realizó una muestra censal, por lo que la cantidad fue de 61 usuarios en el área de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.</p>	Totales		Usuarios	61	<p>Técnica: Técnica de encuesta para la recolección de datos mediante el uso de una encuesta de opinión como instrumentos. En tal sentido, Hernández et al., (2014), define la encuesta como la puesta en práctica de un “procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujeto” (p. 240).</p> <p>Encuesta de opinión del uso del módulo patrimonio-SIGA.</p> <p>Encuesta de opinión de conformidad del usuario.</p> <p>La encuesta de opinión de opinión permitirá que la población de estudio dé una respuesta directa a las preguntas planteadas en relación a sus indicadores.</p>	<p>Descriptiva: Mediante uso del programa estadística SPSS, versión 22. Se explicó las tablas y figuras de cada una de las variables y sus baremos.</p> <p>Inferencial: Mediante uso del programa estadística SPSS, versión 23. Se realizó prueba de bondad de ajuste para determinar la normalidad de las variables y dimensiones en estudio, para el contraste de hipótesis se realizó la prueba de correlación de Rho de <u>Spearman</u>.</p>
Totales							
Usuarios	61						

Apéndice B. Constancia emitidos por la institución que acredite la realización del estudio institución.



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

San Borja, 21 de febrero de 2017

Carta N° 034-UA/INSNSB

17-00362V-00
CARGO

Doctor
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Director de la Escuela de Posgrado de la
Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte
Presente.-

Asunto: Autorización para brindar facilidades para el desarrollo de Trabajo de Investigación (Tesis)

Referencia: Carta P.0060-2017 EPG-UCV L

De mi mayor consideración.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y manifestarle que en atención a su pedido, se otorga el permiso que corresponda, así como se le brindará las facilidades del caso a su estudiante María del Carmen Gabulle Huamán, para el desarrollo de su investigación (tesis) *"Uso del Módulo Patrimonio SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa) y la Conformidad del Usuario en el INSN-SB. Lima 2016"*.

Agradeceremos y quedamos a la espera que en su oportunidad, se nos remita los resultados de la citada investigación, la que estamos seguro será de utilidad para el desempeño de nuestras funciones.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar a usted las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

INSN
INSTITUTO DE SALUD DEL NIÑO
SAN BORJA
LIC. Gerardo Sanchez Espinoza
Secretario General de Administración

OOSE/cacilla
cc: Archivo



25/02/17

Apéndice C: Matriz de datos.

*Datos Maria G..sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

60 : p25 4 Visible: 40 de 40 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
1	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
4	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
6	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
11	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
12	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
13	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
14	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
15	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
16	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
17	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
18	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
19	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
20	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
25	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
26	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
27	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
28	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
29	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

*Datos Maria G..sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

60 : p25 4 Visible: 40 de 40 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
28	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
29	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
30	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
31	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
32	5	3	3	5	3	3	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
33	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
34	5	4	3	5	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
35	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	5	2	3	5	2	3	5	3	3	2	4	4	5	2	3	3	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	5	2	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
39	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
42	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
43	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
44	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
45	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
46	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
47	4	4	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
48	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
49	4	3	2	4	3	2	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
52	4	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
53	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
54	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
55	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
56	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Datos Maria G..sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

60 : p25 4 Visible: 40 de 40 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	f
56	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	
57	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	
58	5	4	3	5	4	3	4	4	4	1	5	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	3	5	4	
59	4	3	3	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
60	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
61	3	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	
62																													
63																													
64																													
65																													
66																													
67																													
68																													
69																													
70																													
71																													
72																													
73																													
74																													
75																													
76																													
77																													
78																													
79																													
80																													
81																													
82																													
83																													
84																													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Datos Maria G..sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

60 : p25 4 Visible: 40 de 40 variables

	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	var	var	var	var	var	var
1	3	3	10	10	11	10	10	51	17	16	16	49						
2	4	4	13	13	13	11	13	63	22	21	21	64						
3	3	3	8	8	10	9	8	43	14	13	14	41						
4	3	4	11	11	11	10	11	54	19	17	18	54						
5	4	3	13	13	11	12	13	62	21	22	20	63						
6	3	4	12	12	14	9	12	59	20	19	19	58						
7	3	4	9	9	11	9	9	47	15	15	16	46						
8	3	4	10	10	11	10	10	51	18	15	17	50						
9	4	3	12	12	12	8	12	56	20	20	19	59						
10	3	4	11	11	13	11	11	57	18	18	18	54						
11	3	4	11	11	13	11	11	57	18	18	18	54						
12	4	3	14	14	11	13	14	66	23	23	21	67						
13	2	4	9	9	9	9	9	45	15	14	15	44						
14	3	4	12	12	12	9	12	57	20	19	19	58						
15	3	3	10	10	11	10	10	51	17	16	16	49						
16	4	4	13	13	13	11	13	63	22	21	21	64						
17	3	3	8	8	10	9	8	43	14	13	14	41						
18	3	4	11	11	11	10	11	54	19	17	18	54						
19	4	3	13	13	11	12	13	62	21	22	20	63						
20	3	4	12	12	14	9	12	59	20	19	19	58						
21	3	4	9	9	11	9	9	47	15	15	16	46						
22	3	4	10	10	11	10	10	51	18	15	17	50						
23	4	3	12	12	12	8	12	56	20	20	19	59						
24	4	4	14	14	12	13	14	67	23	23	22	68						
25	3	4	11	11	13	11	11	57	18	18	18	54						
26	4	3	14	14	11	13	14	66	23	23	21	67						
27	2	4	9	9	9	9	9	45	15	14	15	44						
28	3	4	12	12	12	9	12	57	20	19	19	58						
29	3	3	10	10	11	10	10	51	17	16	16	49						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Datos Maria G..sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

60 : p25 4 Visible: 40 de 40 variables

	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	var	var	var	var	var	var
29	3	3	10	10	11	10	10	51	17	16	16	49						
30	4	4	13	13	13	11	13	63	22	21	21	64						
31	3	3	8	8	10	9	8	43	14	13	14	41						
32	3	4	11	11	11	10	11	54	19	17	18	54						
33	4	3	13	13	11	12	13	62	21	22	20	63						
34	3	4	12	12	14	9	12	59	20	19	19	58						
35	3	4	9	9	11	9	9	47	15	15	16	46						
36	3	4	10	10	11	10	10	51	18	15	17	50						
37	4	3	12	12	12	8	12	56	20	20	19	59						
38	3	3	11	11	11	11	11	55	18	18	17	53						
39	2	3	9	9	9	7	9	43	15	14	14	43						
40	4	4	12	12	11	11	12	58	20	20	20	60						
41	3	4	10	10	10	10	10	50	17	16	17	50						
42	3	3	11	11	10	10	11	53	18	18	17	53						
43	4	4	14	14	12	13	14	67	23	23	22	68						
44	3	4	11	11	13	11	11	57	18	18	18	54						
45	4	3	14	14	11	13	14	66	23	23	21	67						
46	2	4	9	9	9	9	9	45	15	14	15	44						
47	3	3	11	11	9	7	11	49	18	18	17	53						
48	3	3	11	11	11	11	11	55	18	18	17	53						
49	2	3	9	9	9	7	9	43	15	14	14	43						
50	4	4	12	12	11	11	12	58	20	20	20	60						
51	3	4	10	10	10	10	10	50	17	16	17	50						
52	3	3	11	11	10	10	11	53	18	18	17	53						
53	4	4	14	14	12	13	14	67	23	23	22	68						
54	3	4	11	11	13	11	11	57	18	18	18	54						
55	3	4	11	11	13	11	11	57	18	18	18	54						
56	4	3	14	14	11	13	14	66	23	23	21	67						
57	2	4	9	9	9	9	9	45	15	14	15	44						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Datos Maria G..sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

60 : p25 4 Visible: 40 de 40 variables

	p29	p30	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	V1	D1V2	D2V2	D3V2	V2	var	var	var	var	var	var
47	3	3	11	11	9	7	11	49	18	18	17	53						
48	3	3	11	11	11	11	11	55	18	18	17	53						
49	2	3	9	9	9	7	9	43	15	14	14	43						
50	4	4	12	12	11	11	12	58	20	20	20	60						
51	3	4	10	10	10	10	10	50	17	16	17	50						
52	3	3	11	11	10	10	11	53	18	18	17	53						
53	4	4	14	14	12	13	14	67	23	23	22	68						
54	3	4	11	11	13	11	11	57	18	18	18	54						
55	3	4	11	11	13	11	11	57	18	18	18	54						
56	4	3	14	14	11	13	14	66	23	23	21	67						
57	2	4	9	9	9	9	9	45	15	14	15	44						
58	3	4	12	12	12	9	12	57	20	19	19	58						
59	3	3	10	10	11	10	10	51	17	16	16	49						
60	4	4	13	13	13	11	13	63	22	21	21	64						
61	3	3	8	8	10	9	8	43	14	13	14	41						
62																		
63																		
64																		
65																		
66																		
67																		
68																		
69																		
70																		
71																		
72																		
73																		
74																		
75																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Apéndice D: Instrumento.

Anexo 5

ENCUESTA DE OPINIÓN

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita María del Carmen Gabulle Huamán, con código de matrícula Nro. 7000835859, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede los Olivos con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: "Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB. Lima 2016", el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Escala autorvalorativa

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

Items /Preguntas	5	4	3	2	1
VI. Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo)	TA	DA	I	ED	TD
Dimensión 1: Tablas.					
1) El registro de los códigos patrimoniales es necesario en los bienes Estado.					
2) El registro de códigos patrimoniales es una información básica para la operatividad del sistema modulo patrimonio SIGA.					
3) La estructura de codificación está constituido por el siguiente número de dígitos					
Dimensión 2: Mantenimiento.					
4) Los bienes asignados al usuario se encuentran con los códigos patrimoniales.					
5) Considera usted como usuario que el registro del inventario inicial es importante					
6) Cuando usted tiene un bien deteriorado se comunica con el área de patrimonio					
Dimensión 3: Seguimiento y control.					
7) Está conforme con la asignación de los bienes patrimoniales por servicio (centro de costo).					
8) Esta conforme que la asignación de los bienes patrimoniales sea por usuario					
9) Cree usted que la asignación por servicio y/o usuario es imprescindible para mejorar el control de los bienes.					
Dimensión 4: Consulta/reportes.					
10) Es necesario que cada servicio o usuario cuente con sus reportes patrimoniales.					
11) Todos los bienes asignados por usuario cuentan con un valor (precio).					
12) Los reportes de los bienes asignados al usuario deben de indicar su centro de costo.					
Dimensión 5: Procesos.					
13) Considera usted como usuario que la oficina de patrimonio realice cada año un inventario físico para el cierre contable.					
14) La migración de los bienes patrimoniales en el módulo patrimonio SIGA es necesario para la mejora del control de los bienes.					
15) Para migrar al módulo patrimonio SIGA es necesario registrar el inventario inicial de los bienes patrimoniales.					

Muchas gracias.

ENCUESTA DE OPINIÓN

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita María del Carmen Gabulle Huamán, con código de matrícula Nro. 7000835859, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo Sede los Olivos con mención en Gestión Pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado: "Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB. Lima 2016", el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TA)	= 5
De acuerdo	(DA)	= 4
Indiferente	(I)	= 3
En desacuerdo	(ED)	= 2
Totalmente en desacuerdo	(TD)	= 1

Preguntas/Items	5	4	3	2	1
V. Conformidad del usuario	TA	DA	I	ED	TD
Dimensión 1: Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.					
1) El módulo patrimonio SIGA permite la viabilidad de obtener estratégicamente una información solicitada.					
2) La información del módulo patrimonio SIGA es veraz y confiable.					
3) Considera que el módulo patrimonio SIGA es un sistema rápido y versátil					
4) La búsqueda de los registros del módulo patrimonio SIGA, tienen exactitud.					
5) La solicitud de los registros en el módulo patrimonio SIGA son oportunos en su momento.					
Dimensión 2: Recurso de información obtenido.					
6) La estrategia de búsqueda en el módulo patrimonio SIGA es pertinente.					
7) El módulo patrimonio SIGA tiene rigurosidad (precisión) en su sistema.					
8) Considera usted que existe equilibrio (integridad) entre las expectativas y los resultados en el módulo patrimonio SIGA.					
9) Considera usted que el módulo patrimonio SIGA es consistente (confiable) de los resultados de la búsqueda.					
10) Cree usted como usuario que el módulo patrimonio SIGA es un sistema rápido y operativo.					
Dimensión 3: Servicios.					
11) El módulo patrimonio SIGA brinda facilidad al usuario con claridad y responsabilidad.					
12) La persona que trabaja en el módulo patrimonio SIGA está debidamente capacitado como para transmitir confianza, que valore y den importancia a todos los usuarios.					
13) Considera que los servidores públicos tienen empatía, comportamiento y cualidad del personal hacia el usuario.					
14) Los servidores públicos tienen habilidad o están capacitados para mantener a los usuarios informados.					
15) Cuando lo necesito, que actitud recibo por parte del personal patrimonio SIGA la de asistir y asesorar al usuario a fin de satisfacer su solicitud oportunamente.					

Muchas gracias.

Apéndice E: Carta de consentimiento informado.



Escuela de Posgrado

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 18 de febrero de 2017

Carta P. 0060- 2017 EPG - UCV L

LIC. ORLANDO DARWIN SUNCION ESPINOZA

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO - SAN BORJA

Atención:

DIRECTOR EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MARÍA DEL CARMEN GABULLE HUAMAN** identificado con DNI N.° **06604351** y código de matrícula N.° **7000835859**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"USO DEL MODULO PATRIMONIO - SIGA (SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA) Y LA CONFORMIDAD DEL USUARIO EN EL INSN-SB . LIMA 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa, los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

Apéndice F: Formato de validación de instrumento.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor (a): Isabel Menacho Vargas
Docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción Lima - 2015-I, aula 205 B, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título de la investigación es: "Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB. Lima 2016", y siendo imprescindible contar con la aprobación del docente especializado para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública y/o investigación en políticas públicas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo 5: Instrumento de Investigación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

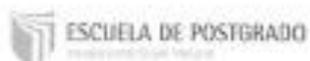
Atentamente,



María del Carmen Gabulle Huamán
DNI N° 06604351

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Uso del módulo patrimonio-SIGA

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tablas							
1	El registro de los códigos patrimoniales es necesario en los bienes Estado.	/		/		/		
2	El registro de códigos patrimoniales es una información básica para la operatividad del sistema módulo patrimonio SIGA.	/		/		/		
3	La estructura de codificación está constituido por el siguiente número de dígitos	/		/		/		
	Dimensión 2: Mantenimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los bienes asignados al usuario se encuentran con los códigos patrimoniales.							
5	Considera usted como usuario que el registro del inventario inicial es importante							
6	Cuando usted tiene un bien deteriorado se comunica con el área de patrimonio							
	Dimensión 3: Seguimiento y control	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está conforme con la asignación de los bienes patrimoniales por servicio (centro de costo).	/		/		/		
8	Está conforme que la asignación de los bienes patrimoniales sea por usuario	/		/		/		
9	Cree usted que la asignación por servicio y/o usuario es imprescindible para mejorar el control de los bienes.	/		/		/		
	Dimensión 4: Consulta/reportes.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Es necesario que cada servicio o usuario cuente con sus reportes patrimoniales.	/		/		/		
11	Todos los bienes asignados por usuario cuentan con un valor (precio).	/		/		/		
12	Los reportes de los bienes asignados al usuario deben de indicar su centro de costo.	/		/		/		
	Dimensión 5: Procesos.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted como usuario que la oficina de patrimonio realice cada año un inventario físico para el cierre contable.	/		/		/		
14	La migración de los bienes patrimoniales en el módulo patrimonio SIGA es necesario para la mejora del control de los bienes.	/		/		/		
15	Para migrar al módulo patrimonio SIGA es necesario registrar el inventario inicial de los bienes patrimoniales.	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Menacho Vargas Isabel

DNI: 09968395

Especialidad del validador: Dra. Gestión pública y gobernabilidad.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, de del 2016

Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Conformidad del usuario

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.							
1	El módulo patrimonio SIGA permite la viabilidad de obtener estratégicamente una información solicitada.	/		/		/		
2	La información del módulo patrimonio SIGA es veraz y confiable.	/		/		/		
3	Considera que el módulo patrimonio SIGA es un sistema rápido y versátil.	/		/		/		
4	La búsqueda de los registros del módulo patrimonio SIGA, tienen exactitud.	/		/		/		
5	La solicitud de los registros en el módulo patrimonio SIGA son oportunos en su momento.	/		/		/		
	Dimensión 2: Recurso de información obtenido.							
6	La estrategia de búsqueda en el módulo patrimonio SIGA es pertinente.	/		/		/		
7	El módulo patrimonio SIGA tiene rigurosidad (precisión) en su sistema.	/		/		/		
8	Considera usted que existe equilibrio (integridad) entre las expectativas y los resultados en el módulo patrimonio SIGA.	/		/		/		
9	Considera usted que el módulo patrimonio SIGA es consistente (confiable) de los resultados de la búsqueda.	/		/		/		
10	Cree usted como usuario que el módulo patrimonio SIGA es un sistema rápido y operativo.	/		/		/		
	Dimensión 3: Servicios.							
11	El módulo patrimonio SIGA brinda facilidad al usuario con claridad y responsabilidad.	/		/		/		
12	La persona que trabaja en el módulo patrimonio SIGA está debidamente capacitado como para transmitir confianza, que valoren y den importancia a todos los usuarios.	/		/		/		
13	Considera que los servidores públicos tienen empatía, comportamiento y cualidad del personal hacia el usuario.	/		/		/		
14	Los servidores públicos tienen habilidad o están capacitados para mantener a los usuarios informados.	/		/		/		
15	Manifiesta una buena actitud el personal de patrimonio SIGA la de asistir y asesorar al usuario a efectos de satisfacer su solicitud oportunamente.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Menacho Vargas.

DNI: 09568395

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y gobierno Salud.

Lima.....de.....del 2016

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor (a): Gimmy Asmad Mena
Docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción Lima - 2015-I, aula 205 B, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título de la investigación es: "Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB, Lima 2016", y siendo imprescindible contar con la aprobación del docente especializado para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública y/o investigación en políticas públicas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo 5: Instrumento de Investigación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Maria del Carmen Gabulle Huamán
DNI N° 06604351

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Uso del módulo patrimonio-SIGA

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tablas							
1	El registro de los códigos patrimoniales es necesario en los bienes Estado.	/		/		/		
2	El registro de códigos patrimoniales es una información básica para la operatividad del sistema modulo patrimonio SIGA.	/		/		/		
3	La estructura de codificación está constituido por el siguiente número de dígitos.	/		/		/		
	Dimensión 2: Mantenimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los bienes asignados al usuario se encuentran con los códigos patrimoniales.	/		/		/		
5	Considera usted como usuario que el registro del inventario inicial es importante.	/		/		/		
6	Cuando usted tiene un bien deteriorado se comunica con el área de patrimonio.	/		/		/		
	Dimensión 3: Seguimiento y control	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está conforme con la asignación de los bienes patrimoniales por servicio (centro de costo).	/		/		/		
8	Está conforme que la asignación de los bienes patrimoniales sea por usuario.	/		/		/		
9	Cree usted que la asignación por servicio y/o usuario es imprescindible para mejorar el control de los bienes.	/		/		/		
	Dimensión 4: Consulta/reportes.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Es necesario que cada servicio o usuario cuente con sus reportes patrimoniales.	/		/		/		
11	Todos los bienes asignados por usuario cuentan con un valor (precio).	/		/		/		
12	Los reportes de los bienes asignados al usuario deben de indicar su centro de costo.	/		/		/		
	Dimensión 5: Procesos.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted como usuario que la oficina de patrimonio realice cada año un inventario físico para el cierre contable.	/		/		/		
14	La migración de los bienes patrimoniales en el módulo patrimonio SIGA es necesario para la mejora del control de los bienes.	/		/		/		
15	Para migrar al módulo patrimonio SIGA es necesario registrar el inventario inicial de los bienes patrimoniales.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Asmad Mena, Jimmy Robert

DNI:.....09452979.....

Especialidad del validador:.....Metodologo- estadístico.....

Lima,.....de.....del 2016

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Conformidad del usuario

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.							
1	El módulo patrimonio SIGA permite la viabilidad de obtener estratégicamente una información solicitada	/		/		/		
2	La información del módulo patrimonio SIGA es veraz y confiable.	/		/		/		
3	Considera que el módulo patrimonio SIGA es un sistema rápido y versátil	/		/		/		
4	La búsqueda de los registros del módulo patrimonio SIGA, tienen exactitud.	/		/		/		
5	La solicitud de los registros en el módulo patrimonio SIGA son oportunos en su momento.	/		/		/		
	Dimensión 2: Recurso de información obtenido.							
6	La estrategia de búsqueda en el módulo patrimonio SIGA es pertinente.	/		/		/		
7	El módulo patrimonio SIGA tiene rigurosidad (precisión) en su sistema.	/		/		/		
8	Considera usted que existe equilibrio (integridad) entre las expectativas y los resultados en el módulo patrimonio SIGA.	/		/		/		
9	Considera usted que el módulo patrimonio SIGA es consistente (confiable) de los resultados de la búsqueda.	/		/		/		
10	Cree usted como usuario que el módulo patrimonio SIGA es un sistema rápido y operativo.	/		/		/		
	Dimensión 3: Servicios.							
11	El módulo patrimonio SIGA brinda facilidad al usuario con claridad y responsabilidad.	/		/		/		
12	La persona que trabaja en el módulo patrimonio SIGA está debidamente capacitado como para transmitir confianza, que valore y den importancia a todos los usuarios.	/		/		/		
13	Considera que los servidores públicos tienen empatía, comportamiento y calidad del personal hacia el usuario.	/		/		/		
14	Los servidores públicos tienen habilidad o están capacitados para mantener a los usuarios informados.	/		/		/		
15	Manifiesta una buena actitud el personal de patrimonio SIGA la de asistir y asesorar al usuario a efectos de satisfacer su solicitud oportunamente.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Asmad Mena Jimmy Roberto

DNI: 09452979

Especialidad del validador: Metadáliza-estadística

Lima,de.....del 2016

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor (a): *Lincol Olivas Ugarte*
 Docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, promoción Lima - 2015-I, aula 205 B, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título de la investigación es: "Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el INSN-SB, Lima 2016", y siendo imprescindible contar con la aprobación del docente especializado para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública y/o investigación en políticas públicas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Definiciones conceptuales de las variables
3. Anexo 3: Matriz de operacionalización
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos
5. Anexo 5: Instrumento de Investigación

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Maria del Carmen Gabulle Huamán
 DNI N° 06604351

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 1: Uso del módulo patrimonio-SIGA

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Tablas							
1	El registro de los códigos patrimoniales es necesario en los bienes Estado.	/		/		/		
2	El registro de códigos patrimoniales es una información básica para la operatividad del sistema módulo patrimonio SIGA.	/		/		/		
3	La estructura de codificación está constituido por el siguiente número de dígitos	/		/		/		
	Dimensión 2: Mantenimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los bienes asignados al usuario se encuentran con los códigos patrimoniales.	/		/		/		
5	Considera usted como usuario que el registro del inventario inicial es importante	/		/		/		
6	Cuando usted tiene un bien deteriorado se comunica con el área de patrimonio	/		/		/		
	Dimensión 3: Seguimiento y control	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Está conforme con la asignación de los bienes patrimoniales por servicio (centro de costo).	/		/		/		
8	Esta conforme que la asignación de los bienes patrimoniales sea por usuario	/		/		/		
9	Cree usted que la asignación por servicio y/o usuario es imprescindible para mejorar el control de los bienes.	/		/		/		
	Dimensión 4: Consulta/reportes.	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Es necesario que cada servicio o usuario cuente con sus reportes patrimoniales.	/		/		/		
11	Todos los bienes asignados por usuario cuentan con un valor (precio).	/		/		/		
12	Los reportes de los bienes asignados al usuario deben de indicar su centro de costo.	/		/		/		
	Dimensión 5: Procesos.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted como usuario que la oficina de patrimonio realice cada año un inventario físico para el cierre contable.	/		/		/		
14	La migración de los bienes patrimoniales en el módulo patrimonio SIGA es necesario para la mejora del control de los bienes.	/		/		/		
15	Para migrar al módulo patrimonio SIGA es necesario registrar el inventario inicial de los bienes patrimoniales.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg. OLIVAS UGARTE LINCOL ORLANDO

DNI: 43102056

Especialidad del validador: Metodología

Lima, de del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

Anexo 4 Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable 2: Conformidad del usuario

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.							
1	El módulo patrimonio SIGA permite la viabilidad de obtener estratégicamente una información solicitada.	/		/		/		
2	La información del módulo patrimonio SIGA es veraz y confiable.	/		/		/		
3	Considera que el módulo patrimonio SIGA es un sistema rápido y versátil	/		/		/		
4	La búsqueda de los registros del módulo patrimonio SIGA, tienen exactitud.	/		/		/		
5	La solicitud de los registros en el módulo patrimonio SIGA son oportunos en su momento.	/		/		/		
	Dimensión 2: Recurso de información obtenido.							
6	La estrategia de búsqueda en el módulo patrimonio SIGA es pertinente.	/		/		/		
7	El módulo patrimonio SIGA tiene rigurosidad (precisión) en su sistema.	/		/		/		
8	Considera usted que existe equilibrio (integridad) entre las expectativas y los resultados en el módulo patrimonio SIGA.	/		/		/		
9	Considera usted que el módulo patrimonio SIGA es consistente (confiable) de los resultados de la búsqueda.	/		/		/		
10	Cree usted como usuario que el módulo patrimonio SIGA es un sistema rápido y operativo.	/		/		/		
	Dimensión 3: Servicios.							
11	El módulo patrimonio SIGA brinda facilidad al usuario con claridad y responsabilidad.	/		/		/		
12	La persona que trabaja en el módulo patrimonio SIGA está debidamente capacitado como para transmitir confianza, que valore y den importancia a todos los usuarios.	/		/		/		
13	Considera que los servidores públicos tienen empatía, comportamiento y calidad del personal hacia el usuario.	/		/		/		
14	Los servidores públicos tienen habilidad o están capacitados para mantener a los usuarios informados.	/		/		/		
15	Manifiesta una buena actitud el personal de patrimonio SIGA la de asistir y asesorar al usuario a efectos de satisfacer su solicitud oportunamente.	/		/		/		

ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: OLIVAS UGARTE LINDO / ORLANDO

DNI: 43102056

Especialidad del validador: Metodólogo

Lima.....de.....del 2016



Firma del Experto Informante

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del contenido.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Apéndice G: Artículo

Título: Uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario.

Br. María del Carmen Gabulle Huamán

email: mgabulleh@hotmail.com

Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Lima

Resumen.

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario. La investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, con una muestra censal de 61 usuarios en el área de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño.

La técnica de recojo de información fue la encuesta a través de dos cuestionarios, uno para cada variable de estudio. Llegándose a la conclusión que existe relación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario, con un p-valor $< 0,05$ y Rho de Spearman = ,809, de tal manera que se rechazó la hipótesis nula.

Palabras claves: Uso del módulo patrimonio, SIGA, conformidad del usuario, instituto nacional, salud del niño.

Abstract.

The objective of the study was to determine the relationship between the use of the heritage-SIGA module (integrated administrative management system) and user compliance. The research was of a basic type, correlational level, non-experimental design, with a census sample of 61 users in the area of accounting, logistics and informatics of the National Institute of Child Health.

The technique of information gathering was the survey through two questionnaires, one for each study variable. It was concluded that there is a relationship between the use of the heritage-SIGA module and user compliance, with a p-value < 0.05 and Rho of Spearman = ,809, in such a way that the null hypothesis was rejected.

Keywords: Use of the heritage module, SIGA, user compliance, national institute, child health.

Introducción.

A nivel Latinoamérica la mayoría de países no cuentan con herramientas que apoye el sistema de la gestión administrativo del Estado en base a procesos entendible y fiables es por ello que ahora la tecnología facilita este proceso brindándonos herramientas que ayuden en los mecanismos de control sistematizado. Los países deben de aprovechar estas nuevas tecnologías que facilitan los sistemas operativos, se hacen esfuerzos para desarrollar estas herramientas y ponerlos en uso de las empresas e instituciones del Estado. El Minsa (2012) el Ministerio de Salud del Perú en su publicación del mes de junio, indico que el Ministerio de Economía y Finanzas ha dado un aporte importante al Estado en desarrollar una herramienta tecnología que ayude y facilite el control del patrimonio del estado, es así que desplegaron un esfuerzo conjunto con entidades estatales y empresas privadas que prestan servicios de sistemas y programas que puso en marcha la implementación del SIGA, la cual es una herramienta logística que contiene la programación de necesidades, el plan de adquisiciones, los procesos de elección, el manejo de inventarios (kárdex), control de patrimonio.

Los módulos a partir del año 2013 han sido implementados en un grupo de unidades ejecutoras concernientes a diferentes sectores, que en algunos casos algunos sectores fueron desactivados o absorbidos por otras, existiendo a la fecha 15 UEs (Unidades Ejecutoras) usuarias con niveles y avance diferentes. En cuanto al uso del SIGA incide en todos los usuarios o trabajadores que lo emplean en forma satisfactoria debido a que esta herramienta tecnológica facilita el monitoreo de las adquisiciones, los procesos de selección y el control de bienes del Estado. Su uso correcto es pieza clave y fundamenta para que este operativo en todo momento, de tal manera que el usuario de esta herramienta tecnológica esté capacitado en todo el sistema operativo, lo que va a repercutir que en todo momento se puedan realizar una oportuna adquisición y el buen control de los bienes patrimoniales.

Antecedentes.

Ramírez (2016) en su estudio Sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Valladolid, para determinar la relación del sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores, llegando a la conclusión que se tiene una correlación Rho Spearman de 0,852 positiva considerada alta y un valor de significancia de menor a 0,05, entre el sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores.

Chávez (2010) llevó a cabo en Lima un estudio con el título Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario con el objetivo de implementar un sistema de información para el control de patrimonios hospitalarios como el equipamiento médico. Al finalizar el estudio se concluyó que las herramientas de los

sistemas informáticos para el control, seguimiento se relacional positivamente con el mantenimiento del equipamiento hospitalario, con un rho de Spearman de 0,829, p-valor<0,05, por lo que investigador sostuvo que estadísticamente que los sistemas informáticos para el control, seguimiento se relacional directa, positivamente y significativamente con el mantenimiento del equipamiento hospitalario.

Marco conceptual.

El módulo patrimonio-SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa).

Según el MEF (2012) señala que el módulo patrimonio-SIGA, es: “una herramienta que ayuda poder administrar, registrar, como ejercer el control, además elaborar y revisar, a fin de poder emitir información respecto a la .administración de los bienes de cualquier entidad del Estado. (p. 35).

Dimensiones del módulo patrimonio-SIGA.

Según el MEF (2016) el módulo patrimonio incluye un conjunto de submódulos, los cuales se emplean para operar el sistema. En tal sentido el MEF dimensiona al módulo patrimonio-SIGA, en cinco partes: tablas, mantenimiento, seguimiento y control, consulta/reportes y procesos.

Dimensión 1: Tablas.

Son tablas donde se encuentran registradas los códigos patrimoniales, donde cada código tiene una estructura de codificación de la SBN (Superintendencia nacional de bienes).

Indicadores: Registro de códigos patrimoniales, Estructura de codificación.

Dimensión 2: Mantenimiento.

Se registran el inventario inicial, inventario físico y el movimiento como son las altas y bajas institucionales

Indicadores: Registran el inventario inicial, Registran el inventario físico, Registro de altas y bajas institucionales.

Dimensión 3: Seguimiento y control.

Es donde se asigna los bienes patrimoniales por centro de costo o a un personal nuevo de la entidad. Debido a que todas las personas tienen bienes patrimoniales a su cargo y este debe estar debidamente documentado.

Indicadores: Asignación de bienes patrimoniales por oficinas. Asignación de bienes patrimoniales por cada usuario.

Dimensión 4: Consulta/reportes.

Se registran todos los reportes según el plan contable para la conciliación contable, asimismo otros reportes que permite saber cuál es el patrimonio por centro de costo por usuario y que órdenes de compra tenemos de bienes patrimoniales.

Indicadores: Reportes según el plan contable, Conciliación contable, Patrimonio por centro de costo, Órdenes de compra de bienes patrimoniales.

Dimensión 5: Procesos.

Permite el cierre contable, migrar la información a la SBN, así como el proceso del inventario inicia, de un Ejercicio a otro Ejercicio.

Indicadores: Cierre contable, Migración de información a la SBN, Proceso de carga del inventario inicial.

Según Consultin RC (2016) precisó que el SIGA, es un programa de mayor ámbito que el SIAF. Explicó que este software facilita la sistematización de los procesos de la referida gestión, de esta manera se está al día con las normas establecidas por los órganos rectores de los sistemas administrativos. El SIGA es un software que se interrelaciona con el SIAF, es decir los usuarios pueden hacer interfaces de certificación presupuestal, compromisos anuales, mensuales y devengados.

Conformidad del usuario.

Según Hernández (2011) en La importancia de la conformidad del usuario, indicó que la conformidad del usuario es: Un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información (p. 12).

Dimensiones de la conformidad del usuario.

Se tiene a Hernández (2011), dimensiona a la conformidad del usuario en tres subvariables o categorías para medir la satisfacción de los usuarios, en: funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información, recurso de información obtenido y servicios.

Dimensión 1.

Funcionamiento del sistema de búsqueda y recuperación de información.

Según Hernández (2011, p. 12), se refiere al funcionamiento y manejo del o los sistemas de acceso a los registros de los recursos de las colecciones con las que cuente la unidad: catálogos (general, revistas); bases de datos; índices y resúmenes, entre otros. Es la percepción del usuario de la calidad del sistema luego de utilizarlo, se procede a realizar las búsquedas hasta obtener la lista de resultados.

Dimensión 2: Recurso de información obtenido.

Según Hernández (2011, p. 12) es el resultado físico obtenido de la herramienta de información. Entre las variables a valorar están:

Pertinencia: Es la Idoneidad de la herramienta basado en la necesidad y en la estrategia de información, de manera eficaz, que la comprensión sean los adecuados para el usuario.

Integridad: Equilibrio entre las necesidades y los logros, objeta los atributos del proceso para lograr las metas del interesado.

Precisión: El estado de rigurosidad del procedimiento

Confiabilidad: Estabilidad y consistencia de los resultados de la búsqueda.

Dimensión 3: Servicios.

Según Hernández (2011, p. 12) esta área está interrelacionada con el recurso humano que labora en el área, por lo que se consideran:

Confiabilidad: Facilitar el servicio prometido, con claridad y responsabilidad.

Responsabilidad: Oportunidad para entregar la información deseada, consolidar los recursos utilizados con prontitud.

Certidumbre o compromiso: Considera la capacidad, atención y habilidad para transmitir confianza, que valoren y den importancia a todas las personas.

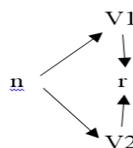
Metodología.

La investigación empleó el método hipotético–deductivo, por lo que accedió el seguimiento de nuevos conocimientos, a partir de otros, y que paulatinamente son sometidos a deducciones. En este sentido la investigación nos va a permitir conocer nuevas ideas teóricas acerca del uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Diseño.

El diseño fue no experimental, debido a que no hubo manipulación de las variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron que en el diseño no experimental las variables de estudio no se manipulan (p. 28). El estudio fue transversal debido a que el instrumento se aplicó una única vez.

Esquema del diseño:



Dónde:

n: muestra

V1 : Sistema integrado de gestión administrativo (módulo patrimonio-SIGA)

r : Coeficiente de correlación

V2 : Conformidad del usuario

Población, muestra.

La población estuvo comprendida por 61 usuarios en el área de contabilidad, logística e informática del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016. Llamaremos usuarios a los trabajadores del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja que tiene acceso al SIGA con la finalidad de recibir y/o proporcionar información como reportes, documentos, además el personal ha recibido capacitación en cuanto al uso del sistema.

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Se determinó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba de Alfa de Cronbach.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad del uso del módulo patrimonio-SIGA

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	15

La tabla 1 expone la confiabilidad de Alfa de Cronbach con una puntuación de 0,863 lo cual se interpreta como muy buena, en la variable Uso del módulo patrimonio-SIGA.

Confiabilidad del instrumento 2: Conformidad del usuario.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de la conformidad del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	15

Asimismo la tabla 2 presenta la confiabilidad de Alfa de Cronbach con un valor de 0,882 interpretada como muy buena para la variable Conformidad del usuario.

Resultados.

Uso del módulo patrimonio-SIGA

Tabla 3

Niveles de uso del módulo patrimonio-SIGA, según los usuarios internos en el 2016

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	14	23,0
	Moderado	40	65,6
	Alto	7	11,5
	Total	61	100,0

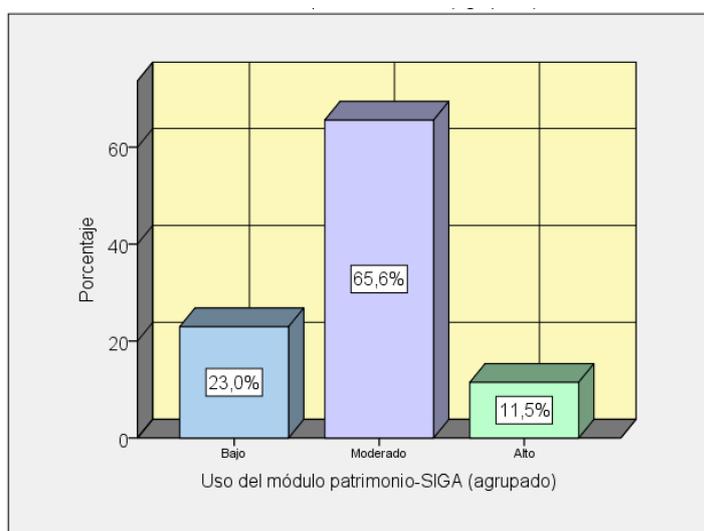


Figura 1 Niveles de uso del módulo patrimonio-SIGA

La tabla 3 y figura 1 se expone los valores porcentuales del nivel de uso del módulo patrimonio-SIGA. Se observa que de los 61 usuarios, el 23,0 % (14) consideró un bajo nivel del 65,6 % (40) presentan un nivel moderado y el 11,5 % (7) tienen un nivel alto. Si bien la mayoría consideró el uso adecuado, se observó una tendencia a un nivel moderado del uso del módulo patrimonio-SIGA.

Prueba de hipótesis general.

H_0 : No existe relación positiva entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

H_1 : Existe relación positiva entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Tabla 4

Correlación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario

Correlaciones			Uso del módulo patrimonio-SIGA	Conformidad del usuario
Rho de Spearman	Uso del módulo patrimonio-SIGA	Coefficiente de correlación	1,000	,809
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	61	61
	Conformidad del usuario	Coefficiente de correlación	,809	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	61	61

La tabla 4 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,809$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Por lo que se concluye que existe una correlación alta, positiva y significativa entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Discusión.

Se determinó la relación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario. De acuerdo a los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,809, $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Estos hallazgos guardan relación con Ramírez (2016) en su estudio Sistema de Gestión de Procesamientos Integrados y la satisfacción de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Valladolid, estudio de nivel correlacional, llegando a la conclusión que se tiene una correlación alta, positiva Rho Spearman de 0,852 y significativa con una significancia menor a 0,05, entre el sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores.

Conclusiones.

Se determinó que entre el uso del patrimonio-SIGA y la conformidad del usuario, una alta y positiva correlación y significativa al 99 % de confianza por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación entre el uso del módulo patrimonio-SIGA (sistema integrado de gestión administrativo) y la conformidad del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja. Lima 2016.

Referencias.

- Chávez. (2010). *Sistema de información para el control, seguimiento y mantenimiento del equipamiento hospitalario*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Consultin RC. (2016). (E. d. pública, Editor) Recuperado el 22 de 6 de 2016, de <http://rc-consulting.org/blog/2016/02/que-es-el-siga/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (4ta. ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Hernández, P. S. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- MEF. (2012). *Sistema integrado de gestión administrativo* . Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- MEF. (2016). *Manual del usuario, Módulo patrimonio SIGA*. (M. d. Finanzas, Editor) Recuperado el 26 de 7 de 2016, de https://www.mef.gob.pe/contenidos/doc_siga/manuales/modulo_patrimonio/MU_modulo_patrimonio_siga.pdf
- MInsa. (2012). *El sistema integrado de gestión administrativa (SIGA)*. Recuperado el 22 de 5 de 2016, de Minsa: www.minsa.gob.pe/siga/Normas/.../Ayuda%20Memoria_SIGA_150705.pdf
- Ramírez, C. G. (2016). *Sistema de gestión de procesamientos integrados y la satisfacción de los trabajadores de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad de Valladolid*. Valladolid: Universidad de Valladolid.