



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Resolución de expedientes en la satisfacción del usuario
de la dirección general de gestión de recursos públicos
Ministerio de Economía y Finanzas – 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Judith Noemi Arbañil Romero

ASESOR:

Dr. Alejandro Menacho Rivera

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ – 2015

Dr. Braggi Alfredo Bamberger Vargas
Presidente

Dra. Grissi Bernardo Santiago
Secretaria

Dr. Alejandro Menacho Rivera
Vocal

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso por iluminar mi camino.

A la memoria de mi querido padre Segundo, una bendición divina que desde el cielo me guía y cuida.

Agradecimiento

A mis hijos: Alfredo, Julio, Gustavo, Giancarlos y Xiomara por darme la razón de vivir para buscar desarrollo continuo. A mi madre, y familiares por su comprensión y apoyo brindado.

A mi maestro, Dr. Alejandro Menacho Rivera.

A mis compañeros de labores en el Ministerio de Economía y Finanzas.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Judith Noemí Arbañil Romero, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 08179602, con la Tesis titulada “Resolución de expedientes en la satisfacción del usuario de la Dirección General de Gestión de Recursos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas -2015”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Firma :

Fecha : Los Olivos, 10 de octubre de 2015

DNI : 08179602

Nombres y apellidos: Br. Judith Noemí Arbañil Romero

Presentación

Señor Presidente;

Señores miembros del Jurado;

Presento a ustedes a vuestra consideración la presente investigación titulada “Resolución de expedientes en la satisfacción del usuario de la Dirección General de Gestión de Recursos Públicos Ministerio de Economía y Finanzas – 2015 en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo correlacional, donde se busca hallar la relación entre las variables resolución de expedientes y satisfacción del usuario. Está estructurada en cuatro capítulos. En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables de estudio. En el tercer capítulo se ha desarrollado la metodología de la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de los resultados. Finalmente las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio y las referencias bibliográficas y anexos.

Es en base a una esmerada investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, espero que proporcione información para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la resolución de expedientes en la satisfacción del usuario.

La autora

Índice

Carátula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	15
Capítulo I. Problema de la investigación	
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Justificación	21
1.3.1 Justificación teórica	21
1.3.2 Justificación práctica	22
1.3.3 Justificación metodológica	22
1.3.4 Justificación epistemológica	23
1.4 Limitaciones	23
1.5 Antecedentes	23
1.5.1 Investigaciones internacionales	23
1.5.2 investigaciones nacionales	27
1.6 Objetivos	29
1.6.1 Objetivo general	29
1.6.2 Objetivos específicos	29

Capítulo II. Marco Teórico		
2.1	Resolución de expedientes	32
	2.1.1 Dimensiones de resolución de expedientes	33
	2.1.2 Función pública	47
	2.1.3 Ley N° 27444 Ley del procedimiento administrativo general	52
2.2	Satisfacción del usuario	63
	2.2.1 Dimensiones de la satisfacción del usuario	64
	2.2.2 Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente	65
	2.2.3 Teoría de las expectativas	65
Capítulo III. Marco Metodológico		
3.1	Hipótesis	74
	3.1.1 Hipótesis general	74
	3.1.2 Hipótesis específicas	74
3.2	Variables	75
	3.2.1 Definición conceptual	75
	3.2.2 Definición operacional	76
	3.2.3 Operacionalización de variables	76
3.3	Metodología	78
	3.3.1 Tipo de investigación	78
	3.3.2 Nivel de investigación	79
	3.3.3 Diseño de investigación	79
	3.3.4 Naturaleza de la investigación	79
	3.3.5 Enfoque de la investigación	80
3.4	Población, muestra y muestreo	80
	3.4.1 Población	80
	3.4.2 Muestra	80
	3.4.3 Muestreo	81
3.5	Técnica e instrumento de recolección de datos	81
	3.5.1 Técnica	81
	3.5.2 Instrumento	81
3.6	Validez y confiabilidad del instrumento	83
	3.6.1 Proceso de validación	83

3.6.2	Confiabilidad del instrumento	84
3.8	Método de análisis de datos	85
Capítulo IV. Resultados		
4.1	Descripción de resultados	86
4.2	Discusión de resultados	102
Conclusiones		
Recomendaciones		109
Referencias bibliográficas		112
Anexos		115
Anexo N° 1. Matriz de consistencia		
Anexo N° 2. Certificado de validez de contenido de investigación		
Anexo N° 3 Instrumento		
Anexo N° 4. Base de datos		

Lista de tablas

Tabla N° 1	Distribución de frecuencias por niveles de la variable Resolución de Expedientes	86
Tabla N° 2	Distribución de frecuencias y porcentajes por dimensiones de la resolución de expedientes	87
Tabla N° 3	Distribución de frecuencias por niveles de la satisfacción de Usuarios	88
Tabla N° 4	Distribución de frecuencias y porcentajes por dimensiones de la satisfacción de los usuarios	89
Tabla N° 5	El coeficiente de determinación entre la resolución de expedientes y satisfacción del usuario.	90
Tabla N° 6	Nivel de significación	
Tabla N° 7	Nivel de significación estadística de los coeficientes y la ecuación.	91
Tabla N° 8	Nivel de significación	92
Tabla N° 9	Nivel de significación estadística de los coeficientes y la ecuación.	93
Tabla N° 10	El coeficiente de determinación entre la resolución de expedientes y Fiabilidad.	94
Tabla N° 11	Nivel de significación	95
Tabla N° 12	Nivel de significación estadística de los coeficientes y la ecuación.	95
Tabla N° 13	El coeficiente de determinación entre La resolución de expedientes y responsabilidad	96
Tabla N° 14	Nivel de significación	97
Tabla N° 15	Nivel de significación estadística de los coeficientes y la ecuación.	97
Tabla N° 16	El coeficiente de determinación entre La resolución de expedientes y seguridad	98
Tabla N° 17	Nivel de significación	99
Tabla N° 18	Nivel de significación estadística de los coeficientes y la ecuación.	99
Tabla N° 19	El coeficiente de determinación entre La resolución de expedientes y seguridad	100
Tabla N° 20	Nivel de significación	101
Tabla N° 21	Nivel de significación estadística de los coeficientes y la ecuación.	101

Lista de figuras

Figura N° 1.	Distribución porcentual de resolución de expedientes	86
Figura N° 2.	Distribución de porcentajes por niveles y dimensiones de la resolución de expedientes.	87
Figura N° 3.	Distribución porcentual por niveles de la satisfacción de los usuarios	88
Figura N° 4.	Distribución porcentual por niveles y dimensiones de la satisfacción del usuario	89

Resumen

La presente investigación titulada Resolución de expedientes en la satisfacción del usuario de la Dirección General de Gestión de Recursos Públicos Ministerio de Economía y Finanzas – 2015, cuyo objetivo es determinar la influencia de la resolución de expedientes en la satisfacción del usuario.

El tipo de investigación es básica de naturaleza descriptiva causal. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal. La población estuvo conformado por 40 trabajadores de los Recursos Públicos Ministerio de Economía y Finanzas, Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario para la variable resolución de expedientes y cuestionario de satisfacción del usuario basado en el modelo SERVQUAL. Con la información recogida se obtuvo la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento, utilizándose el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 21. Se utilizó la prueba Chi cuadrado de Pearson para medir la asociación entre las variables de estudio.

Los resultados obtenidos evidencian que existe correlación entre las variables resolución de expedientes en la satisfacción del usuario.

Palabras claves: resolución de expedientes, satisfacción del usuario y control.

Abstract

This research entitled Resolution of records in user satisfaction of the Directorate General of Public Resources Management Ministry of Economy and Finance - 2015, which aims to determine the influence of the resolution of cases in user satisfaction.

The research is basic causal descriptive nature. The research design was not experimental type: Cross section. The population consisted of 40 workers of the Public Resources Ministry of Economy and Finance, Technique: survey instrument: Questionnaire for variable resolution files and user satisfaction questionnaire based on the SERVQUAL model. With the information gathered construct validity and reliability of the instrument was obtained, using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 21. Pearson chi-square test was used to measure the association between the study variables.

The results show that there is a correlation between the variables resolution files in user satisfaction.

Keywords: resolution files, user satisfaction and control.