



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre el proceso del registro contable de pago de viáticos y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud, 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

AUTOR:

Br. Gregoria Yojany Llacsahuanga Núñez

Br. Merlin Chávez García

ASESOR:

Mg. Daniel Reynoso Tantalean

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

PERÚ – 2014

Página del Jurado

JURADO 1

JURADO 2

JURADO 3

Dedicatoria

A Dios por su presencia en todos los momentos de mi vida.

A mi Padre y Hermanos por su constante apoyo y Motivación.

A mi Hijo Julio con mucho cariño y amor, estoy segura que superara este esfuerzo con creces.

Agradecimiento

A nuestro Asesor de Tesis, por su apoyo, dedicación y paciencia en el desarrollo del presente trabajo.

A nuestros profesores por su apoyo en la validación de los instrumentos de investigación.

A los compañeros de estudios de la mención Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo” por compartir ideas nuevas durante la investigación.

Declaratoria de autenticidad

Gregoria Yojany Llacsahuanga Núñez, con DNI N° 08076841 y Merlín Chávez García con DNI N° 06894136, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre de 2014

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Relación entre el proceso del registro contable de pago de viáticos y la satisfacción del usuario en el Instituto Nacional De Salud, 2014”; tiene la finalidad de buscar la relación del proceso del registro contable de pago de viáticos y la satisfacción del usuario del Instituto Nacional de Salud, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” para obtener el Grado de Maestría en Gestión Pública.

Esta investigación es un trabajo desarrollado en el contexto de la Dirección Ejecutiva de Economía de la Dirección General de Administración del Instituto Nacional de Salud, Organismo Público descentralizado del Sector Salud y surge ante la necesidad de mejorar el proceso contable de pago de viáticos y la satisfacción del usuario.

El presente estudio es descriptivo – correlacional, el mismo que permitió dirigir la investigación hacia el objetivo determinado, habiendo utilizado para obtención de información el instrumento de cuestionario tipo escala o Likert. La investigación en su informe final, tiene la siguiente estructura:

En el capítulo I, concerniente a la Introducción se señalan los antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística; la justificación de la investigación, el problema de investigación así como las hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II, está el Marco Metodológico, donde se precisan las variables de estudio, el tipo y diseño de estudio, la población y muestra, el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos de la investigación.

En el capítulo III, contiene los resultados y comprende la descripción y discusión de los mismos, donde se detalla el proceso y contraste de las hipótesis.

Finalmente, se mencionan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación, detallando las referencias bibliográficas y los anexos, en donde se ubican la matriz de consistencia, la operacionalización de variables, los instrumentos, la acreditación de los instrumentos de los expertos que fueron necesarios, la base de datos respectivamente.

Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	x
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	xv
li. Marco metodológico	35
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	37
2.4. Tipos de estudio	38
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.6.1. Población	39
2.6.2. Muestra	39
2.6.3. Muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.7.1. Técnicas	40
2.7.2. Instrumentos	40
2.8. Métodos de análisis de datos	44
lii. Resultados	46
4.1. Descripción de resultados	47
4.2. Análisis estadístico	60
Iv. Discusión	68
V. Conclusiones	73
Vi. Recomendaciones	76

Vii. Referencias bibliográficas.	78
Anexos	82
Anexo 1. Matriz de consistencia	83
Anexo 2. Matriz de operacionalización	85
Anexo 3. Instrumentos de medición	87
Anexo 4. Fichas de validación del juicio de expertos	91
Anexo 5. Base de datos	96

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable 1: Proceso de registro contable de pago de viáticos	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable 2 Satisfacción del usuario	36
Tabla 3	Niveles de interpretación de la escala de valoración del proceso del registro contable de pago de viáticos	41
Tabla 4	Niveles de Interpretación de la gestión de calidad	43
Tabla 5	Coeficiente de Fiabilidad de la escalas de medición	44
Tabla 6	Niveles del proceso de registro contable de pago de viáticos	47
Tabla 7	Niveles de solicitud de viáticos	48
Tabla 8	Niveles de obtención del ticket electrónico	49
Tabla 9	Niveles de aprobación del ticket electrónico por el director general	50
Tabla 10	Niveles de poner en formato digital y subirlo al SIGANET	51
Tabla 11	Niveles de Solicitud y aprobación del certificado de crédito presupuestal y realización del compromiso en el sistema integrado de administración financiera	52
Tabla 12	Niveles de Devengado , giro y pago de viáticos	53
Tabla 13	Niveles de Satisfacción del usuario.	54
Tabla 14	Niveles de tangibilidad de la satisfacción del usuario.	55
Tabla 15	Niveles de fiabilidad de la satisfacción del usuario	56
Tabla 16	Niveles de capacidad de respuesta	57
Tabla 17	Niveles de Seguridad	58
Tabla 18	Niveles de empatía	59
Tabla 19	Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra	60
Tabla 20	Correlación de Spearman entre las variables Proceso de registro Contable de Pago de viáticos y la satisfacción del usuario	61

Tabla 21	Correlación de Spearman entre las variables registro Contable de Pago de viáticos y los elementos tangibles	62
Tabla 22	Correlación de Spearman entre las variables proceso de registro Contable de Pago de viáticos y la fiabilidad	63
Tabla 23	Correlación de Spearman entre las variables proceso de registro Contable de Pago de viáticos y la capacidad de respuesta	64
Tabla 24	Correlación de Spearman entre las variables proceso de registro Contable de Pago de viáticos y la seguridad.	65
Tabla 25	Correlación de Spearman entre las variables proceso de registro Contable de Pago de viáticos y la empatía.	66

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles del proceso de registro contable de pago de viáticos	48
Figura 2	Niveles de solicitud de viáticos	49
Figura 3	Niveles de obtención del ticket electrónico	50
Figura 4	Niveles de aprobación del ticket electrónico por el director general	51
Figura 5	Niveles de poner en formato digital y subirlo al SIGANET	52
Figura 6	Niveles de Solicitud y aprobación del certificado de crédito presupuestal y realización del compromiso en el sistema integrado de administración financiera.	53
Figura 7	Niveles de Devengado, giro y pago de viáticos.	54
Figura 8	Niveles de satisfacción del usuario	55
Figura 9	Niveles de tangibilidad de la satisfacción del usuario	56
Figura 10	Niveles de fiabilidad de la satisfacción del usuario	57
Figura 11	Niveles de capacidad de respuesta	58
Figura 12	Niveles de Seguridad	59
Figura 13	Niveles de Empatía	60

Resumen

La presente investigación abordó el tema de la satisfacción del usuario y tiene el objetivo de determinar la relación entre el Proceso de registro Contable de Pago de viáticos y la satisfacción del usuario en la Dirección Ejecutiva de Economía de la Dirección General de Administración del Instituto Nacional de Salud en el distrito de Jesús María, 2014.

La investigación fue de tipo básico con nivel descriptivo y método hipotético deductivo. El diseño seleccionado es correlacional, no experimental y transversal ya que se relaciona variables sin manipularlas y la recolección de los datos es en un solo momento de tiempo. El muestreo fue no probabilístico, siendo el tamaño de muestra 87 usuarios del Instituto Nacional de Salud. Se emplea el estadístico Rho de Spearman para la comprobación de Hipótesis.

Los resultados reportan una relación fuerte ($Rho=0,859$), a un nivel estadístico significativo ($p < .05$), entre las variables Proceso de registro Contable de Pago de viáticos y la satisfacción del usuario ($r = 0.987$), lo cual indica que a mejor Proceso de registro Contable de Pago de viáticos existirá mayor satisfacción del usuario, es decir, se generan una mejor percepción con respecto a los beneficios que obtiene en relación con las expectativas que tiene acerca del proceso de registro contable del pago de viáticos.

Palabras Clave: Proceso contable, pago de viáticos, satisfacción, usuario,

Abstract

The present investigation approached the topic of the satisfaction of the user and it has the aim to determine the relation between the Process of Countable record of Payment of travel allowances and the satisfaction of the user in the National Institute of Health in Jesus Maria's district, 2014.

The investigation was of basic type with descriptive level and hypothetical deductive method. The selected design is correlacional, not experimentally and transversely since one relates variables without manipulating them and the compilation of the information is in an alone moment of time. The sampling was not probabilístico, being the size of sample 87 users of the National Institute of Health. There uses the statistician Rho de Spearman for the checking hypothesis.

The results bring a strong relation ($Rho=0,859$), to a statistical significant level ($p < .05$), between the variables I Sue of Countable record of Payment of travel allowances and the satisfaction of the user ($r = 0.987$), which indicates that to better Process of Countable record of Payment of travel allowances major satisfaction of the user will exist, that is to say, a better perception is generated with regard to the benefits that it obtains in relation with the expectations that it has it brings over of the process of countable record of the payment of travel allowances.

Key words: countable Process, payment of travel allowances, satisfaction, user,