



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Proceso administrativo de homologación de equipos de telecomunicaciones y satisfacción del usuario en el ministerio de transportes y comunicaciones - 2013

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. GRACIELA OCTAVIA VILLANTOY PACHECO

ASESOR

Mgtr. JOSE MUÑOZ SALAZAR

SECCIÓN

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PROBLEMÁTICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PERÚ - 2014

Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya

PRESIDENTE

Dr. Seminario León Huamán Quispe

SECRETARIO

Dr. José Muñoz Salazar

VOCAL

Dedicatoria

A mi esposo e hijos, por haberme apoyado constantemente en el desarrollo de este nuevo desafío, por la paciencia que han tenido durante toda la investigación permitiéndome estudiar en un ambiente cálido y tranquilo, sin su apoyo la concreción de esta investigación no hubiera sido posible.

A mis amigos por impulsarme a culminar este trabajo y con quienes compartí gratas experiencias.

Agradecimientos

A Dios, por darme la fortaleza y proveer todo lo que necesité para culminar este proyecto.

A mis maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que me brindaron la oportunidad de crecer profesionalmente.

A mi Asesor, por su total apoyo en la realización de este trabajo.

A mi familia, por haber estado siempre a mi lado apoyándome.

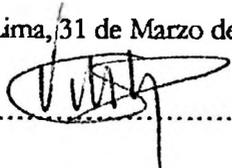
DECLARACIÓN JURADA

Yo, GRACIELA OCTAVIA VILLANTOY PACHECO, estudiante del Programa MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08512052, con la tesis titulada "PROCESO ADMINISTRATIVO DE HOMOLOGACION DE EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – 2013", 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 autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo 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 presenten 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.

Lugar y fecha: Lima, 31 de Marzo de 2014

Firma.....


Nombres y apellidos: Graciela Octavia Villantoy Pacheco

DNI: 08512052

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Gestión Pública, escuela de Postgrado de la Universidad "Cesar Vallejo" sede en local del AMPE, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: "Proceso administrativo de homologación de equipos de telecomunicaciones y satisfacción del usuario en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones - 2013"

El estudio fue realizado en base a los procesos continuos de reclamos y otras manifestaciones de las personas que hacen uso de los servicios de radiodifusión sonora, durante los procesos administrativos que se realizan en base a la normatividad.

El trabajo de investigación consta de cuatro capítulos fundamentales: el primero, trata el planteamiento del problema respecto al proceso administrativo y la satisfacción del usuario; el segundo, hace referencia al marco teórico basado en fuentes normativas que regula el estado, así como las bibliografías pertinentes al tema; el tercero, desarrolla todo lo relacionado al marco metodológico; en el cuarto, se describe el análisis estadístico y la discusión de resultados; para luego presentar las conclusiones y sugerencias a las que arribamos al término de la presente investigación; y por último, presentamos las referencias bibliográficas que sirven de base y apoyo para esta investigación.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La Autora

ÍNDICE

| | Página |
|------------------------------|--------|
| Páginas de Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimientos | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| Introducción | xiv |

CAPITULO I PROBLEMA DE 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 |
| 1.4. Limitación | 24 |
| 1.5. Antecedentes | 24 |
| 1.5.1. Antecedentes internacionales | 24 |
| 1.5.2. Antecedentes nacionales | 28 |
| 1.6. Objetivos | 31 |
| 1.6.1. Objetivo general | 31 |
| 1.6.2. Objetivos específicos | 31 |

CAPITULO II MARCO TEORICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Bases teóricas de procesos administrativos en la homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones | 33 |
| 2.1.1. Definición conceptual | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.2. Fundamentos del procedimiento administrativo de homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones | 34 |
| 2.1.3. Dimensiones del proceso administrativo de homologación de equipos de telecomunicaciones | 39 |
| 2.2. Bases teóricas de la satisfacción del usuario | 51 |
| 2.2.1. Definición conceptual de la satisfacción del usuario | 51 |
| 2.2.2. Fundamentos teóricos de la satisfacción del usuario | 55 |
| 2.2.3. Dimensiones de la satisfacción del usuario | 57 |
| 2.2.4. Factores de calidad | 60 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos | 68 |
| | |
| CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO | 72 |
| 3.1. Hipótesis | 72 |
| 3.1.1. Hipótesis general | 72 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas | 72 |
| 3.2. Variables. | 72 |
| 3.2.1. Definición conceptual | 72 |
| 3.2.2. Definición operacional | 74 |
| 3.3. Metodología | 76 |
| 3.3.1. Tipo de investigación | 76 |
| 3.3.2. Diseño de investigación | 77 |
| 3.4. Población y muestra | 78 |
| 3.5. Método de Investigación | 79 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 80 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos. | 83 |
| | |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS | |
| 4.1. Descripción | 86 |
| 4.2. Prueba de hipótesis | 88 |
| 4.3. Discusión | 95 |
| | |
| CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS | |
| Conclusiones | 99 |
| Sugerencias | 100 |

| | |
|--|------------|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 102 |
| ANEXOS | 108 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | |
| Anexo 2: Instrumento de Medición de proceso administrativo en la homologación de equipos de telecomunicaciones | |
| Anexo 3. Instrumento de Percepción de Satisfacción del usuario | |
| Anexo 4. Ficha de validación | |
| Anexo 5. Base de datos | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Página |
|---|--------|
| Tabla 1 Operacionalización de la variable Proceso administrativo de homologación de equipos y aparatos de telecomunicación | 74 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario | 75 |
| Tabla 3 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para Proceso administrativo de homologación de equipos y aparatos de telecomunicación | 81 |
| Tabla 4 Validez de contenido por juicio de expertos de la sección satisfacción del usuario. | 82 |
| Tabla 5 Confiabilidad del instrumento para Proceso administrativo de homologación de equipos y aparatos de telecomunicación y satisfacción del usuario | 83 |
| Tabla 6 Distribución de encuestados según percepción del Proceso administrativo para la Homologación de Equipos y aparatos de telecomunicaciones | 86 |
| Tabla 7 Distribución de encuestados según nivel de satisfacción de usuario en el MTC | 87 |
| Tabla 8 Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov para las variables y sus dimensiones | 88 |
| Tabla 9 Correlación entre proceso administrativo del servicio de homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones y la satisfacción del usuario | 90 |
| Tabla 10 Correlación entre dimensión Marco Normativo y la satisfacción del usuario | 91 |
| Tabla 11 Correlación entre dimensión Plazo de atención y la satisfacción del usuario | 93 |
| Tabla 12 Correlación entre dimensión Obligaciones del proceso y la satisfacción del usuario | 94 |

ÍNDICE DE FIGURAS

Página.

| | |
|---|----|
| Figura 1. Distribución de encuestados según percepción del Proceso administrativo para la Homologación de Equipos y aparatos de telecomunicaciones | 86 |
| Figura 2. Distribución de encuestados según nivel de satisfacción de usuario en el MTC | 87 |
| Figura 3. Correlación entre proceso administrativo del servicio de homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones y la satisfacción del usuario | 90 |
| Figura 4. Correlación entre dimensión Marco Normativo y la satisfacción del usuario | 92 |
| Figura 5. Correlación entre dimensión Plazo de atención y satisfacción del usuario | 93 |
| Figura 6. Correlación entre dimensión Obligaciones del proceso y satisfacción del usuario | 94 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación presenta como objetivo "Determinar la relación entre los procesos administrativos en la homologación de equipos de telecomunicaciones y Satisfacción del usuario, en el Ministerio de Transportes y comunicaciones - 2013", se basa en una problemática constante entre las empresas e instituciones que hacen uso de los servicios administrativos que determina la Satisfacción del usuario que trae consigo elementos que se encuentran dentro de la normatividad.

Es una investigación de tipo sustantiva descriptiva de alcance correlacional, uso el diseño no experimental, trasversal correlacional, tomo una muestra intencional finita censal aplico dos instrumentos con escala Likert validado y determinados su confiabilidad por Alpha de Cronbach.

Las conclusiones indican que existe relación directa y significativa con un coeficiente de correlación de $r=0.872$, con una $p=0.000$ ($p < .05$), confirmando que existe relación directa y significativa entre el proceso administrativo del servicio de homologación de equipos y aparatos de telecomunicaciones y la satisfacción del usuario del Ministerio de Transportes y Comunicaciones aceptándose la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras Claves: Proceso de gestión administrativa de homologación de equipos de telecomunicaciones - Satisfacción del usuario

ABSTRACT

The present research aimed present "Determining the relationship between administrative approval processes in telecommunications equipment and user satisfaction , the Ministry of Transport and Communications - 2013 " is based on a constant problem between firms and institutions make use of administrative services determines user satisfaction it brings elements found within the regulations

It is a substantive research descriptive correlational type of scope , use the non-experimental , cross- correlational design, it took a purposive sample census finite I apply two instruments with Likert scale validated and their reliability determined by Cronbach's Alpha

The findings indicate that there direct and significant relationship with a correlation coefficient of $r = 0.872$ with $p = 0.000$ ($p < .05$), confirming that there direct and significant relationship between the administrative approval process service equipment and apparatus telecommunications and user satisfaction of the Ministry of Transport and Communications accepting the alternative hypothesis and the null hypothesis is rejected

Keywords: administrative management process for approval of telecommunications equipment - User satisfaction