



Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios  
presenciales del Organismo Supervisor de las  
Contrataciones del Estado, Lima 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Magister en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Gálvez Marmanillo, Fidel Fernando

**ASESOR:**

Dr. Sánchez Díaz, Sebastián

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2016**

---

Dra. Lescano López, Galia Susana  
Presidente

---

Dr. Martínez López, Edwin Alberto  
Secretario

---

Dr. Sánchez Díaz, Sebastián  
Vocal

**Dedicatoria:**

Dedico el presente trabajo de investigación con mucho cariño a mi esposa y a mis hijas, que siempre me apoyan y son mi soporte para seguir adelante.

**Agradecimiento:**

Agradezco a mis compañeras de estudio, a todos docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo por sus aportes durante toda la etapa de estudios, en especial al Dr. Sebastián Sánchez Díaz, asesor durante el desarrollo del presente trabajo de investigación. Asimismo, agradezco al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado . OSCE, por apoyar y facilitar el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## Declaración de autenticidad

Yo Fidel Fernando Gálvez Marmanillo, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N°08299144, con la tesis titulada: %Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios presenciales del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015+.

Declaro bajo juramento que:

- 1° La tesis es de autoría.
- 2° He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, 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 optar 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia 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.

Lima, setiembre del 2016

Firma ò ò ò ò ò ò ò ò ò ò ò ò ò ..

Fidel Fernando Gálvez Marmanillo

DNI N° 08299144.

## Presentación

Presento a los miembros del Jurado de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios presenciales del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015, con la finalidad de determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios presenciales en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015, el mismo que ha sido elaborado al alcance del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación consta de ocho capítulos. El primer capítulo está referido a la Introducción que contiene los antecedentes, fundamentación técnica -marco teórico-, la justificación, determinación del problema general y problemas específicos, formulación de la hipótesis general y específicas, y el objetivo general y específicos. El segundo capítulo se refiere al Marco Metodológico en el que se desarrollan las variables, se operacionalizan las variables, la metodología de la investigación, el tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos. El tercer capítulo está referido a los resultados donde se efectúa el análisis descriptivo y el análisis correlacional donde se efectúan las pruebas de las hipótesis. En el cuarto capítulo se efectúa la Discusión donde se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos y son confrontados con los antecedentes, el marco teórico y los resultados.

Finalmente, el quinto capítulo está referido conclusiones, el sexto capítulo a las recomendaciones, el séptimo capítulo contiene las referencias bibliográficas, y el octavo capítulo está referido los apéndices.

El autor.

## Índice

	<b>Página</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación técnica	18
1.3. Justificación	28
1.4. Problema	30
1.5. Hipótesis	32
1.6. Objetivos	33
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	39
2.4. Tipo de estudio	40
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnica e instrumento de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	45

<b>III RESULTADOS</b>	48
<b>IV DISCUSIÓN</b>	61
<b>V CONCLUSIONES</b>	64
<b>VI RECOMENDACIONES</b>	66
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	68
<b>VIII APÉNDICE</b>	
Matriz de consistencia	74
Carta de la Entidad para aplicar el instrumento	75
Instrumento	76
Matriz de validación del instrumento	79
Base de datos - variable calidad de servicio	97
Base de datos - variable satisfacción de los usuarios	105

**Lista de tablas**

	<b>Página</b>
Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio	38
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios	38
Tabla 3: Validación del instrumento	46
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento	47
Tabla 5: Niveles de la variable calidad de servicio	49
Tabla 6: Niveles de la dimensión elementos tangibles	50
Tabla 7: Niveles de la dimensión fiabilidad	51
Tabla 8: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	52
Tabla 9: Niveles de la dimensión seguridad	53
Tabla 10: Niveles de la dimensión empatía	54
Tabla 11: Niveles de la variable satisfacción de los usuarios	55
Tabla 12: Niveles de la dimensión expectativa	56
Tabla 13: Niveles de la dimensión percepción	57
Tabla 14: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios	58
Tabla 15: Correlación entre calidad de servicio y expectativa	59
Tabla 16: Correlación entre calidad de servicio y percepción	60

## Lista de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1: Niveles de la variable calidad de servicio	49
Figura 2: Niveles de la dimensión elementos tangibles	50
Figura 3: Niveles de la dimensión fiabilidad	51
Figura 4: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	52
Figura 5: Niveles de la dimensión seguridad	53
Figura 6: Niveles de la dimensión empatía	54
Figura 7: Niveles de la variable satisfacción de los usuarios	55
Figura 8: Niveles de la dimensión expectativa	56
Figura 9: Niveles de la dimensión percepción	57

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios presenciales del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015.

La población está determinada por 72,312 usuarios que acudieron presencialmente al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, a solicitar que le brinden servicio, habiéndose determinado una muestra de 382 usuarios, en los que se empleó las variables: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

La presente investigación es de diseño no experimental, de alcance o nivel correlacional con temporalidad transversal por que se recogió la información en un mismo momento, obteniendo la información en un periodo determinado, habiéndose aplicado el cuestionario de calidad de servicio a la muestra con 22 ítems, habiéndose aplicado una escala tipo Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo), y el cuestionario de satisfacción de los usuarios constituido por 13 ítems en que también se utilizó una escala tipo Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, totalmente de acuerdo), con esta información sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios se evaluó las dimensiones, cuyos resultados se muestran en tablas de frecuencias, gráficos, y textos, del análisis descriptivo e inferencial o correlacional.

La conclusión del trabajo de investigación muestra que existe evidencia significativa que la calidad del servicio tiene relación significativa con la satisfacción de los usuarios presenciales en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015, habiéndose obtenido como coeficiente correlación Rho de Spearman 0,272, lo que significa que la correlación que hay entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios es baja positiva.

Palabra claves: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios.

### **Abstract**

This research has the general objective to determine the relationship between service quality and satisfaction of users of the Supervisory face of Procurement, Lima 2015.

The population is determined by 72.312 people who came in person to the Supervisory Board of Procurement, to request that service is provided, having determined a sample of 382 users, where the variables are used: Quality of service and user satisfaction .

This research is non-experimental design, scope or correlational level traversal temporality that information at one time was collected, obtaining information in a certain period, the questionnaire quality of service having been applied to the sample with 22 items a Likert scale (strongly disagree, disagree, indifferent, agree, strongly agree) type scale having been applied, and the satisfaction questionnaire users consisting of 13 items in a Likert scale was also used (strongly disagree , disagree, indifferent, agree, strongly agree), with this information about service quality and user satisfaction dimensions are evaluated, the results of texts, descriptive analysis and inferential shown in frequency tables, graphs, and or correlational.

The conclusion of the research shows that there is significant evidence that the quality of service has significant relationship with satisfaction face users in the Supervisory Board of Procurement, Lima 2015, having obtained as correlation coefficient Spearman's rho 0.272, the which means that the correlation between the variables of service quality and user satisfaction is low positive.

Keywords: Quality of service, satisfaction of the users.