



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio percibida por los proveedores del Órgano
Supervisor de las Contrataciones del Estado

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Mónica Gutiérrez Rocha de Reaño

ASESOR:

Dra. Luzmila Garro Aburto

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control administrativo

PERÚ – 2016

Página del Jurado

Dr Hugo Agüero Alva

Presidente

Mg. Sonia Romero Vela

Secretario

Dra. Luzmila Garro Aburto

Vocal

Dedicatoria

A mi familia, por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi esposo Rubén, por alentarme a seguir estudiando y ser mejor cada día.

A mi hijo Gabriel, por su amor absoluto.

A mi madre, por estar a mi lado, siempre.

Declaratoria de autoría

Yo, Mónica Gutiérrez Rocha de Reaño, identificada con DNI N° 42282201, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio percibida por los proveedores del Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado”, presentado en 97 folios, para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública, la cual es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de setiembre del 2016

.....
Mónica Gutiérrez Rocha de Reaño

DNI. N° 42282201

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes mi tesis titulada “Calidad de servicio percibida por los proveedores del Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado”, cuyo objetivo fue: determinar el nivel de calidad de servicio percibido por los proveedores del Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, donde se presentan los antecedentes, la fundamentación científica, el problema y los objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene la identificación de las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	35
1.5 Objetivos	38
II. Marco Metodológico	40
2.1 Variables	41
2.2 Operacionalización de variables	41
2.3 Metodología	41
2.4 Tipo de estudio	42
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra, muestreo	43
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	44
2.8 Método de análisis de datos	47
III. Resultados	50
3.1 Resultados descriptivos	51
IV. Discusión	66
V. Conclusiones	69

VI. Recomendaciones	72
VII. Referencias	74

Anexos

Anexo A Matriz de consistencia	80
Anexo B Matriz de operacionalización de variable	81
Anexo C Instrumento	82
Anexo D Base de Datos	84
Anexo E Certificados de Validez de instrumento	86
Artículo científico	89

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	43
Tabla 2	Puntuaciones utilizadas por el modelo SERVQUAL	48
Tabla 3	Resultados del coeficiente alfa de Cronbach, cuestionario de Expectativas	50
Tabla 4	Resultados del coeficiente alfa de Cronbach, Cuestionario de Percepciones	50
Tabla 5	Índice de calidad de servicio (ICS) Global en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), según los proveedores	54
Tabla 6	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en el año 2015	56
Tabla 7	ICS de la dimensión de Elementos tangibles en el OSCE, según los proveedores	57
Tabla 8	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Elementos Tangibles, en el año 2015	58
Tabla 9	ICS de la dimensión de Fiabilidad en el OSCE, según los proveedores	60
Tabla 10	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Fiabilidad, en el año 2015	60
Tabla 11	ICS de la dimensión de Capacidad de respuesta en el OSCE, según los proveedores	63
Tabla 12	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Capacidad de respuesta, en el año 2015	64
Tabla 13	ICS de la dimensión de Seguridad en el OSCE, según los proveedores	65
Tabla 14	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Seguridad, en el año 2015	65
Tabla 15	ICS de la dimensión de Empatía en el OSCE, según los proveedores	68
Tabla 16	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Empatía, en el año 2015	69

Índice de figuras

Figura 1	Determinantes de la calidad de servicio (Adaptado de Parasuraman, et al., 1985)	29
Figura 2	Brechas de las dimensiones de las expectativas y percepciones en el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), según los proveedores	54
Figura 3	Promedio comparativo de expectativas y percepciones según dimensiones de la calidad de servicio en el OSCE	55
Figura 4	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en el año 2015	56
Figura 5	Brechas de las expectativas y percepciones de la dimensión de Elementos tangibles en el OSCE, según los proveedores	57
Figura 6	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Elementos tangibles, en el año 2015	58
Figura 7	Brechas de las expectativas y percepciones de la dimensión de Fiabilidad en el OSCE, según los proveedores	60
Figura 8	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Fiabilidad, en el año 2015	61
Figura 9	Brechas de las expectativas y percepciones de la dimensión de Capacidad de respuesta en el OSCE, según los proveedores	63
Figura 10	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Elementos tangibles, en el año 2015	64
Figura 11	Brechas de las expectativas y percepciones de la dimensión de Seguridad en el OSCE, según los proveedores	65
Figura 12	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Seguridad, en el año 2015	66
Figura 13	Brechas de las expectativas y percepciones de la dimensión de Empatía en el OSCE, según los proveedores	68
Figura 14	Nivel de satisfacción del proveedor del OSCE, en la dimensión de Elementos Empatía, en el año 2015	69

Resumen

El objetivo de la investigación fue hallar el nivel de la calidad de servicio percibido por los proveedores del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, en el año 2015.

Metodológicamente, la investigación fue de tipo básico, de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo, pues se describió la calidad del servicio en un tiempo determinado. La muestra constó de 28 empresas que obtuvieron la buena pro de procesos convocados en el año 2015. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario Servqual, tipo escala Likert, de 22 ítems, para la única variable de calidad de servicio. El procesamiento estadístico descriptivo se realizó mediante el programa Excel y SPSS.

Se concluyó que casi se logra alcanzar la calidad de servicio requerido por los proveedores del OSCE, en el año 2015

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción.

Abstract

The aim of the research was to find the level of service quality perceived by suppliers of the Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, in 2015.

Methodologically, the research was basic type, non-experimental, cross-sectional, descriptive level, because the quality of service in a given time described. The sample consisted of 28 companies that obtained the award squad in 2015. For data collection the survey technique was used processes, whose instrument was the Servqual questionnaire, adapted, Likert scale of 22 items, for the only variable quality of service. The descriptive statistical processing was performed using Excel and SPSS.

It was concluded that the quality of service required by the OSCE suppliers is almost achieved in 2015.

Keywords: service quality, satisfaction.