



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores que determinan la satisfacción de los ejecutores de  
obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Dani Reyna Peláez

**ASESOR:**

Sebastián Sánchez Díaz

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión estratégica del talento humano

**PERÚ – 2016**

---

Dr. Alcas Zapata Noel

**Presidente**

---

Dr. Martínez López Edwin Alberto

**Secretario**

---

Dr. Sánchez Díaz Sebastián

**Vocal**

**Dedicatoria:**

Este trabajo de investigación está dedicado a la razón de mi vida, a la luz de mis ojos, a ti hijo mío, que llegaste a darle vida a mi vida.

**Agradecimiento:**

A mis amigos y compañeros de trabajo que me acompañaron en esta travesía, como dicen hacer el viaje acompañado es mucho más agradable.

A mi madre, una mujer maravillosa, de grandes principios y mucha valentía que por apoyarme en el logro de mis objetivos no dudó en dejar su vida y venir a vivir a la ciudad a pesar de lo mucho que le desagrada.

A los profesores que nos guiaron en esta travesía, gracias por las enseñanzas impartidas y las experiencias compartidas que contribuyeron en mejorar nuestras competencias.

## Declaración de autenticidad

Yo, Dani Reyna Peláez, estudiante del programa de Gestión Pública de la Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 40359608, con la tesis titulada “Factores que determinan la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores”.

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 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 Cesar Vallejo.

Lima, octubre del 2016

Dani Reyna Peláez  
DNI 40359608

**Presentación:**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Factores que determinan la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores”, con la finalidad de describir cuál es el factor que predomina en la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores, desde la perspectiva de los mismos ejecutores, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Índice

### PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1 Antecedentes	18
1.2 Fundamentación técnica.	21
1.3 Justificación	46
1.4 Problema	50
1.5 Objetivos	52
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	53
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	58
2.3. Metodología	59
2.4. Tipos de estudio	60
2.5. Diseño	61
2.6. Población, muestra y muestreo	61
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63

2.8. Métodos de análisis de datos	64
2.9. Aspectos éticos.	67
<b>III. RESULTADOS</b>	68
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	81
<b>V. CONCLUSIONES</b>	87
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	90
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	93
<b>VIII. APENDICE</b>	
Matriz de consistencia	99
Constancia emitida por la Entidad	100
Instrumento	101
Matriz de validación	103
Base de datos	111

**Lista de tablas**

Tabla 1 Operacionalización de la variable satisfacción:	58
Tabla 2 Relación de validadores:	66
Tabla 3 Confiabilidad de la variable satisfacción:	66
Tabla 4 Nivel de la variable satisfacción:	69
Tabla 5 Nivel de la dimensión expectativa:	71
Tabla 6 Nivel de boca oído:	72
Tabla 7 Nivel de las necesidades personales:	73
Tabla 8 Nivel del servicio esperado:	74
Tabla 9 Nivel de la comunicación externa:	75
Tabla 10 Nivel del precio	76
Tabla 11 Nivel de la dimensión percepción:	77
Tabla 12 Nivel del servicio recibido:	78
Tabla 13 Nivel de la actitud:	79
Tabla 14 Nivel de las barreras de acceso:	80

## Lista de figuras

Figura 1 Registro Nacional de Proveedores- RNP	41
Figura 2 Nivel de la satisfacción de los ejecutores de obras	70
Figura 3 Nivel de la dimensión expectativa de los ejecutores de obras	71
Figura 4 Nivel de boca oído de la dimensión expectativa de los ejecutores de obras	72
Figura 5 Nivel de las necesidades personales de la dimensión expectativa de los ejecutores de obras	73
Figura 6 Nivel del servicio esperado de la dimensión expectativa de los ejecutores de obras	74
Figura 7 Nivel de la comunicación externa de la dimensión expectativa de los ejecutores de obras	75
Figura 8 Nivel del precio de la dimensión expectativa de los ejecutores de obras	76
Figura 9 Nivel de la dimensión percepción de los ejecutores de obras	77
Figura 10 Nivel del servicio recibido de la dimensión percepción de los ejecutores de obras	78
Figura 11 Nivel de la actitud de la dimensión percepción de los ejecutores de obras	79
Figura 12 Nivel de las barreras de acceso de la dimensión percepción de los ejecutores de obras	80

## Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar cuál es el factor que predomina en la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el Registro Nacional de Proveedores, en adelante RNP, la población fue de 16,343 ejecutores inscritos en el RNP, que es administrado por el Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado, la muestra fue de 375 ejecutores de obras, el tipo de muestreo empleado fue probabilístico aleatorio simple, la variable de estudio fue la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el RNP.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo sustantivo y utilizó para su propósito el diseño no experimental de corte transversal. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Satisfacción de los ejecutores de obras, el cual estuvo constituido por 32 preguntas, con una escala de tipo Likert, y la técnica empleada fue la encuesta. El tratamiento estadístico se realizó a través del programa computacional SPSS versión 22, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación determinó, que el factor que predomina en la formación de la satisfacción de los ejecutores de obras inscritos en el RNP, son las expectativas, las mismas que son de tendencia media alta, las mismas que superaron a la percepción, la que es de tendencia mala regular, confirmando que la teoría que mejor mide la satisfacción de un ejecutor de obras, es la teoría de desconfirmación de las expectativas. Así mismo, se determinó que el factor que predomina en la formación de la expectativa es el indicador necesidades personales y el factor que predomina en la percepción es el indicador barreras de acceso. En consecuencia, solo el 14,7% de los ejecutores de obras inscritos en el RNP se encuentren satisfechos, confirmándose además la relevancia que tiene para la organización conocer las expectativas de los ejecutores de obras para lograr la satisfacción de los mismos.

Palabras claves: Satisfacción de los ejecutores de obras. Registro Nacional de Proveedores.

## **Abstract**

The overall objective The overall objective of the research was to determine which factor predominates in meeting the executors of registered works on the National Register of Providers, hereinafter RNP, the population was 16.343 executors registered in the RNP, which is administered by the Supervisory agency Procurement, the sample was 375 executors of works, the type of sampling was random probability servery simple, the study variable was the satisfaction of the executors of works registered in the RNP.

The research was quantitative approach, descriptive substantive scope and purpose used for non-experimental cross-sectional design. The instrument used was the Satisfaction Questionnaire executors of works, which consisted of 32 questions, with a Likert scale, and the technique used was the survey. The statistical analysis was performed using the computer program SPSS version 22, whose results are presented graphically and textually.

The investigation found that the factor that predominates in the formation of the satisfaction of the executors of registered works in RNP, are the expectations, they are upper middle trend, the same as outscored perception, which is Regular bad trend, confirming the theory that best measures the satisfaction of an executor of works is the theory disconfirmation of the expectations. Likewise, it was determined that the predominant factor in the formation of the expectation is the personal needs indicator and predominant factor is the perception indicator barriers. Consequently, only 14.7% of the executors of works registered in RNP are satisfied, also confirmed the relevance of the organization to meet the expectations of the executors of works for the satisfaction thereof.

**Keywords:** Satisfaction of the executors of works. National Register of Providers.