



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción de los proveedores en el call center del  
Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado,  
Lima, 2015

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

Magíster en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. María Luisa Grijalva Díaz

**ASESOR:**

Dr. 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. Sebastián Sánchez Díaz

Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios, Padre Misericordioso, por sus bondades, por darme la fortaleza y la inspiración para culminar con éxito una etapa más en mi superación profesional.

A mis queridos padres, como un testimonio de cariño y eterno agradecimiento por mi existencia, valores morales y formación profesional y en especial a mi esposo e hijos que siempre se han mantenido prestos a brindarme su apoyo incondicional.

## **Agradecimiento**

Agradecer a mis padres, esposo e hijos, quienes me acompañaron en esta compleja y enriquecedora tarea de llevar a cabo el presente estudio de investigación. Así también, a mis queridos amigos y compañeros del trabajo, que en todo momento me brindaron el soporte necesario para culminar el reto emprendido, y a mi institución que me permitió tener acceso a la información requerida para el presente estudio de investigación.

## Declaración de autenticidad

Yo, María Luisa Grijalva Díaz, estudiante del programa de Gestión Pública de la Escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N°07201763, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de los proveedores en el call center del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima, 2015”.

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, de setiembre del 2016

María Luisa Grijalva Díaz  
DNI 07201763

## **Presentación**

A los Señores miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, presento la Tesis titulada “Nivel de satisfacción de los proveedores en el call center del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima 2015”, 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

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	<b>xiii</b>
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación técnica	20
1.3. Justificación	28
1.4. Problema	31
1.5. Objetivo	33
<b>II.MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>34</b>
2.1. Variable	35
2.2. Operacionalización de la variable	36
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de estudio	38
2.5. Diseño de la investigación	38
2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	43
2.9. Aspectos éticos	44
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>45</b>
3.1. Descripción	46
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>57</b>

<b>V. CONCLUSIONES</b>	63
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	66
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	68
<b>VIII. APÉNDICES</b>	73
Matriz de consistencia	74
Constancia emitida por la Entidad	75
Instrumento	76
Matriz de validación	78
Base de datos	87



**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable satisfacción de los proveedores	36
Tabla 2: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción de los proveedores	43
Tabla 3: Nivel de satisfacción de los proveedores	47
Tabla 4: Nivel de la dimensión expectativa	48
Tabla 5: Nivel de la comunicación de la dimensión expectativa	49
Tabla 6: Nivel de la información de la dimensión expectativa	50
Tabla 7: Nivel de la confiabilidad de la dimensión expectativa	51
Tabla 8: Nivel de la dimensión percepción	52
Tabla 9: Nivel de la empatía de la dimensión percepción	53
Tabla 10: Nivel de la atención oportuna de la dimensión percepción	54
Tabla 11: Nivel de la capacidad de respuesta de la dimensión percepción	55
Tabla 12: Nivel del tiempo de espera de la dimensión percepción	56

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Expectativas versus percepciones	25
Figura 2: Nivel de la variable satisfacción de los proveedores	46
Figura 3: Nivel de la dimensión expectativa	48
Figura 4: Nivel de la comunicación de la dimensión expectativa	49
Figura 5: Nivel de la información de la dimensión expectativa	50
Figura 6: Nivel de la confiabilidad de la dimensión expectativa	51
Figura 7: Nivel de la dimensión percepción	52
Figura 8: Nivel de la empatía de la dimensión percepción	53
Figura 9: Nivel de la atención oportuna de la dimensión percepción	54
Figura 10: Nivel de la capacidad de respuesta de la dimensión percepción	55
Figura 11: Nivel del tiempo de espera de la dimensión percepción	56

## Resumen

La presente investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los proveedores en el call center del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima, 2015”, tuvo como objetivo: Describir el nivel de la satisfacción de los proveedores en el call center del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima, 2015. Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los proveedores en el call center del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima, 2015?

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental- transversal con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 382 proveedores que hicieron uso del servicio del call center del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado. Para optimizar la información requerida, previamente se validó el instrumento y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el coeficiente alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para la variable nivel de satisfacción de los proveedores.

Con referencia al objetivo general: Describir el nivel de satisfacción de los proveedores en el call center del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima, 2015, se concluye que los proveedores en general se encuentran con una satisfacción media. En cuanto a los resultados generales del nivel de satisfacción de los proveedores en el call center del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Lima, 2015, se aprecia que el 45.29% de los proveedores se encuentran con una satisfacción media, el 41.36% de los proveedores están con una satisfacción alta y el 13.35% de los proveedores tienen una baja satisfacción. Estos resultados comprueban al objetivo general, lo que indicaría que hay posibilidades de mejora.

*Palabras clave:* nivel de satisfacción, proveedores, expectativa, percepción.

## Abstract

This research titled "Satisfaction level of the providers in the call center of the Supervisory Board of Procurement, Lima, 2015", had the purpose: describe the level of satisfaction of suppliers in the call center of the Supervisory Board State Procurement, Lima, 2015. This response to the problem: What is the satisfaction of suppliers in the call center of the Supervisory Board of Procurement, Lima, 2015?

The research was conducted under a non-experimental design, with transversal approach, in which the sample consisted of 382 providers who made use of the service call center of the Supervisory Board of the State Procurement. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; the technique used was a survey questionnaire and the instrument graduated Likert scale for the variable satisfaction of suppliers.

With reference to the general objective: describe the level of satisfaction of them providers in the call center of the Supervisory Board of Procurement, Lima, 2015, concluded that suppliers are generally dissatisfied at the level. As for the overall results of satisfaction suppliers in the call center of the Supervisory Board of Procurement, Lima, 2015, it is seen that, 45.29% that suppliers is found with a satisfaction averaged, the 41.36% of them suppliers are with a satisfaction high and the 13.35% of them suppliers have a low satisfaction. These results prove the general objective, which would indicate that there are possibilities of improvement.

**Keywords:** satisfaction, suppliers, expectation, perception.