



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS
CONTRATACIONES DEL ESTADO – SEDE CENTRAL
LIMA – 2013**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. EVELYN NIEVES GONZALES PRADA

ASESOR:

Dr. EDWIN MARTÍNEZ LÓPEZ

SECCIÓN

CIENCIAS EMPRESARIALES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CONTROL ADMINISTRATIVO

PERÚ - 2014

Mgr. Jorge Alberto Flores Morales
Presidente

Mgr. Karlo Ginno Quiñones Castillo
Secretario

Dr. Edwin Alberto Martínez López
Vocal

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino y a mi mamá Isabel por su cariño y apoyo incondicional, por ser ejemplo para la realización de mis estudios de maestría y haberme inculcado el valor de la perseverancia.

Agradecimiento

A mi maestro asesor de tesis Dr. Edwin Alberto Martínez López, por su apoyo y asesoría en la presente investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Evelyn Nieves Gonzales Prada, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 43982697, con la tesis titulada “El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Sede Central Lima – 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, 07 de junio de 2014.

Firma: _____

Nombres y apellidos: Evelyn Nieves Gonzales Prada

DNI: 43982697

Presentación

Señores miembros del jurado en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración la presente tesis titulada: “El servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Sede Central Lima – 2013”, la misma que tiene como objetivo determinar la relación existente entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario, con la finalidad de proporcionar información sobre las características del servicio que se brinda en esta entidad de la administración pública y la satisfacción de las personas que lo reciben, toda vez que, en el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública se busca incidir en la prestación de servicios a la ciudadanía a fin de generar percepciones positivas y aumentar la confianza de la misma frente al Estado.

Para una mejor comprensión de la investigación se encuentra dividida en cuatro capítulos ceñidos al esquema de nuestra casa de estudios:

Problema de investigación

Marco teórico

Marco metodológico

Resultados a los que se unen los anexos

Dado el alcance que pretende el estudio, se pone a su disposición a la espera de sus contribuciones.

La autora.

Índice

| | Página |
|--|---------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | 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 | 19 |
| 1.2.1 Problema General | 19 |
| 1.2.2 Problemas Específicos | 19 |
| 1.3 Justificación | 20 |
| 1.3.1 Justificación teórica | 20 |
| 1.3.2 Justificación legal | 20 |
| 1.3.3 Justificación metodológica | 22 |
| 1.3.4 Justificación práctica | 22 |
| 1.4 Limitaciones | 22 |
| 1.5 Antecedentes | 23 |
| 1.5.1 Antecedentes Internacionales | 23 |
| 1.5.2 Antecedentes Nacionales | 27 |
| 1.6 Objetivos | 29 |
| 1.6.1 Objetivo General | 29 |
| 1.6.2 Objetivos Específicos | 29 |

| | |
|---|---|
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 | Servicio de atención 32 |
| 2.1.1 | Concepto de servicio de atención 32 |
| 2.1.2 | Enfoques teóricos del servicio de atención 32 |
| 2.1.3 | Dimensiones del servicio de atención 42 |
| 2.1.4 | Indicadores del servicio de atención 44 |
| 2.2 | Satisfacción del usuario 45 |
| 2.2.1 | Concepto de satisfacción del usuario 45 |
| 2.2.2 | Enfoques teóricos de la satisfacción del usuario 46 |
| 2.2.3 | Dimensiones de la satisfacción del usuario 50 |
| 2.2.4 | Indicadores de la satisfacción del usuario 51 |
| 2.3 | Definición de términos básicos 52 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1 | Hipótesis 56 |
| 3.1.1 | Hipótesis General 56 |
| 3.1.2 | Hipótesis Específicas 56 |
| 3.2 | Variables 56 |
| 3.2.1 | Definición conceptual de variables 56 |
| 3.2.2 | Definición operacional de variables 57 |
| 3.3 | Metodología 57 |
| 3.3.1 | Tipo de estudio 57 |
| 3.3.2 | Diseño de estudio 58 |
| 3.4 | Población y muestra 59 |
| 3.4.1 | Población 59 |
| 3.4.2 | Muestra 60 |
| 3.5 | Método de investigación 61 |
| 3.6 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos 61 |
| 3.7 | Métodos de análisis de datos 65 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | |
| 4.1 | Descripción 67 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 4.1.1 | Análisis descriptivo de la variable servicio de atención | 67 |
| 4.1.2 | Análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario | 68 |
| 4.2 | Prueba de hipótesis | 69 |
| 4.2.1 | Análisis de relación entre servicio de atención y satisfacción del usuario | 69 |
| 4.2.2 | Análisis de relación entre servicio de atención y expectativa | 71 |
| 4.2.3 | Análisis de relación entre servicio de atención y percepción | 73 |
| 4.3 | Discusión | 75 |
| | CONCLUSIONES | 79 |
| | SUGERENCIAS | 80 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 82 |
| | ANEXOS | |
| | Anexo 1: Matriz de consistencia | 87 |
| | Anexo 2: Instrumento | 89 |
| | Anexo 3: Certificados de validación | 92 |
| | Anexo 4: Base de datos de la variable servicio de atención | 98 |
| | Anexo 5: Base de datos de la variable satisfacción del usuario | 108 |

Índice de tablas

| N° | Título | Página |
|-----------|--|---------------|
| 1 | Operacionalización de variables servicio de atención y satisfacción del usuario. | 57 |
| 2 | Resultados de la validación del instrumento | 63 |
| 3 | Alfa de Cronbach del instrumento | 63 |
| 4 | Alfa de Cronbach de la prueba piloto | 64 |
| 5 | Prueba de Normalidad | 65 |
| 6 | Frecuencias y porcentajes de la variable servicio de atención | 67 |
| 7 | Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción del usuario | 68 |
| 8 | Relación entre servicio de atención y satisfacción del usuario | 69 |
| 9 | Relación entre servicio de atención y expectativa | 71 |
| 10 | Relación entre servicio de atención y percepción | 73 |

Índice de figuras

| N° | Título | Página |
|-----------|---|---------------|
| 1 | Distribución de porcentajes de la variable servicio de atención | 67 |
| 2 | Distribución de porcentajes de la variable satisfacción del usuario | 68 |
| 3 | Relación entre servicio de atención y satisfacción del usuario | 70 |
| 4 | Relación entre servicio de atención y expectativa | 72 |
| 5 | Relación entre servicio de atención y percepción | 74 |

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado – Sede Central Lima – 2013.

El estudio realizado es de tipo básico, con un diseño no experimental y nivel de investigación descriptiva correlacional. Para la selección de la unidad de análisis se recurrió a un muestreo aleatorio simple. El instrumento empleado incluyó una adaptación del cuestionario de calidad de servicio SERVQUAL. El instrumento estuvo conformado por 32 ítems a fin de evaluar las variables servicio de atención y satisfacción del usuario. Se realizó el análisis psicométrico para el instrumento obteniéndose confiabilidad y validez satisfactoria.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación significativa moderada entre las dos variables de estudio ($r = 0.593$, $p = 0.000 < 0,05$), lo cual demuestra que un buen servicio de atención permite la satisfacción de los usuarios que lo reciben; por el contrario, si el servicio brindado es malo se produce insatisfacción en los mismos. Por otro lado, los datos de correlación obtenidos evidencian que el servicio de atención está relacionado de forma significativa moderada con la expectativa del usuario ($r = 0.550$, $p = 0.000 < 0,05$), lo cual permite afirmar que a mayor o menor medida que el servicio responda a las expectativas del usuario, tendrá una buena o mala calificación y en consecuencia será mayor o menor la satisfacción. Asimismo, el servicio de atención se encuentra relacionado de forma significativa moderada con la percepción del usuario ($r = 0.577$, $p = 0.000 < 0,05$) con ello se puede afirmar que una buena o mala calificación del servicio prestado está relacionada con la percepción que se tiene del mismo, lo que a su vez se relaciona con un menor o mayor nivel de satisfacción. Finalmente, con los datos obtenidos se avalan las hipótesis específicas y se fortalece la general por cuanto existe una relación significativa entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Servicio de atención, satisfacción del usuario.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between service and user satisfaction of the Government Procurement Supervising Agency – Lima Headquarters – 2013.

The study is basic type, with a non-experimental design and correlational descriptive research level. For the selection of the unit of analysis was used a simple random sampling. The instrument used included an adaptation of the service quality questionnaire SERVQUAL. The instrument consisted of 32 items to assess the variables service and user satisfaction. Psychometric analysis tool for obtaining satisfactory reliability and validity was performed.

The results show that a moderate significant correlation between the two variables under study ($r = 0.593$, $p = 0.000 < 0.05$), demonstrating that a good service can satisfy users who receive, for conversely, if the service provided is bad occurs dissatisfaction. Furthermore, the correlation data obtained show that the service is significantly related with moderate user expectation ($r = 0.550$, $p = 0.000 < 0.05$), which can be said that a greater or lesser extent service that meets the expectations of the user, will have a good or bad rating and consequently the satisfaction will be higher or lower. Also, the service is significantly associated with moderate user perception ($r = 0.577$, $p = 0.000 < 0.05$) thus we can say that a good or bad rating of the service is related to the perception we have of it, which in turn is related to a lower or higher level of satisfaction. Finally, the data obtained with the specific hypothesis endorse and is strengthened by the general terms there is a significant relationship between service and user satisfaction.

Key words: service, user satisfaction.

Introducción

En la actualidad, se sabe que las entidades de la administración pública enfrentan muchos retos para mejorar su funcionamiento. Esto requiere flexibilidad por parte del Estado para adaptarse a la diversidad de las preferencias y demandas de los ciudadanos, asociadas a sus múltiples realidades sociales, económicas, culturales y territoriales. En ese sentido, brindar un buen servicio de atención aumentará la confianza de los ciudadanos como usuarios frente al Estado. Ello debido a que toda entidad del sector público independientemente del servicio que brinde y del nivel de gobierno en el que se desempeñe, se vincula de manera directa con la ciudadanía. Por otro lado, se ha advertido una creciente demanda por disponer de información suficiente y adecuada orientación en el ámbito de la contratación pública, por lo que, resulta necesario analizar el servicio de atención que se brinda y la satisfacción del usuario que lo recibe.

Para analizar estos sucesos, se planteó realizar este estudio de correlación, en una muestra de usuarios de la sede central Lima del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, organismo técnico especializado responsable de cautelar la aplicación eficiente de la normativa de contrataciones del Estado y promover mejores prácticas en la gestión de las contrataciones públicas, con la finalidad de determinar la relación existente entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario.

El estudio realizado, que constituye la base de una tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, de acuerdo con el Reglamento de Gratos y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, ha sido organizado en cuatro capítulos:

El Capítulo I presenta el planteamiento y formulación del problema de investigación donde se plantea la situación problemática, viendo la relevancia y pertinencia que tiene el presente estudio, así como las limitaciones que conllevó, se mencionan los

antecedentes nacionales e internacionales y finalmente se establecen los objetivos de la misma.

El Capítulo II comprende el marco teórico, donde se muestra los conceptos, enfoques teóricos, dimensiones e indicadores de las variables de estudio, así como, la definición de términos básicos. Esta información fue obtenida de fuentes bibliográficas físicas y virtuales.

En el Capítulo III se diseña el marco metodológico, planteando la hipótesis general y las específicas, así como la definición conceptual y operacional de las variables, la metodología, la población y muestra de estudio, la técnica de recolección de datos y el sistema de análisis de los datos empleado.

En el Capítulo IV se presenta el análisis de la información obtenida a través de las técnicas utilizadas, mostrándose la interpretación y discusión de los resultados.

Finalmente, se incluyen las conclusiones y sugerencias de la investigación, así como, las referencias bibliográficas y anexos correspondientes que fueron base para el desarrollo de la presente investigación.