



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrategias de supervisión y calidad de gestión
de los contratos con participación de la inversión
privada en INVERMET, en el año 2013**

Tesis para obtener el grado académico de:

Magister en Gestión Pública

Autoras:

Br. Gigima Rocío Rosas León

Br. Nilsa Sifuentes Pinto

Asesor:

Dr. Oscar Rafael Guillén Valle

Sección

Ciencias Administrativas

Línea de Investigación

Administración del Talento Humano

Perú - 2014

Página del Jurado

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Presidente

Mgr. Emil Beraún Beraún
Secretario

Dr. Jorge Díaz Dumont
Vocal

Declaración Jurada

Yo, Gigima Rocío Rosas León, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 21559733, con la tesis titulada “Estrategias de supervisión y calidad de gestión de los contratos con participación de la inversión privada en INVERMET, en el año 2013”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Nilsa Sifuentes Pinto.
- 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 auto plagiada; 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), auto plagio (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, 14 de Octubre del 2014

.....
Gigima Rocío Rosas León

DNI: 21559733

Declaración Jurada

Yo, Nilsa Sifuentes Pinto, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09098353, con la tesis titulada “Estrategias de supervisión y calidad de gestión de los contratos con participación de la inversión privada en INVERMET, en el año 2013”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Gigima Rocío Rosas León.
- 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 auto plagiada; 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), auto plagio (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, 14 de Octubre del 2014

.....
Nilsa Sifuentes Pinto

DNI: 09098353

Dedicatoria

A cada uno de nuestros padres y a quienes nos motivaron a persistir en la realización del presente trabajo de investigación.

Agradecimiento

A Dios y a quienes nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación por haber confiado en nosotras y brindado sus conocimientos y apoyo en el desarrollo de la presente.

Presentación

Señores integrantes del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Estrategias de Supervisión y Calidad de Gestión de los Contratos con Participación de la Inversión Privada en INVERMET, en el año 2013”, realizado para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, el cual esperamos sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

El presente estudio consta de cuatro capítulos: problema de investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados.

Las Autoras

Índice

Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Declaración Jurada	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv

Capítulo I Problema de Investigación

1.1 Planteamiento del Problema	18
1.2 Formulación del Problema	20
1.2.1 Problema General	20
1.2.2 Problemas Específicos	20
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	21
1.5 Antecedentes	22
1.5.1 Internacionales	22
1.5.2 Nacionales	25
1.6 Objetivos	27
1.6.1 Objetivo general	27
1.6.2 Objetivos Específicos	27

Capítulo II Marco Teórico

2.1 Fundamentos de la variable 1: Estrategias de Supervisión	29
2.1.1 Concepto de estrategias	29
2.1.2 Enfoque Teórico	32

2.1.3	Dimensiones de estrategias de supervisión	35
2.2	Calidad de Gestión	43
2.2.1	Enfoque Teórico	45
2.2.2	Dimensiones de la variable 2: Calidad de Gestión	51
2.3	Definición de Términos Básicos	56
Capítulo III Marco Metodológico		
3.1	Hipótesis	61
3.1.1	Hipótesis General	61
3.1.2.	Hipótesis Específico	61
3.2	Variables	62
3.2.1	Definición conceptual variable 1: Estrategias de Supervisión	62
3.2.2	Definición conceptual variable 2: Calidad de Gestión	62
3.2.3	Definición Operacional de las Variables	62
3.3	Metodología	64
3.3.1	Tipo de Estudio	64
3.3.2	Diseño	64
3.3.3	Población y Muestra	65
3.4	Método de Investigación	66
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	67
3.5.1	Técnicas e Instrumentos	67
3.5.2	Instrumentos	67
3.5.3	Tratamiento estadístico	69
Capítulo IV Resultados		
4.1	Descripción	72
4.2	Contrastación de hipótesis:	78
4.3	Discusión de Resultados	82
Conclusiones y Sugerencias		86
Referencias Bibliográficas		89
Anexos		96
Anexo 1: Matriz de Consistencia		97

Anexo 2: Cuestionario	99
Anexo 3: Certificado de validación	108
Anexo 4: Base de datos	119

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 Estrategias de Supervisión	63
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 Calidad de Gestión	63
Tabla 3 Revisión de la validación por juicios de expertos	68
Tabla 4 Resultados: Nivel de confiabilidad de Estrategias de supervisión	69
Tabla 5 Resultados: Nivel de confiabilidad de Calidad de gestión	69
Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de los profesionales de INVERMET, en el año 2013 según Estrategia de supervisión y calidad de gestión	72
Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de los profesionales de INVERMET, en el año 2013 según Estrategia de supervisión y sistema de información	73
Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de los profesionales de INVERMET, en el año 2013 según Estrategia de supervisión e infraestructura	75
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de los profesionales de INVERMET, en el año 2013 según Estrategia de supervisión y verificación del cumplimiento	76
Tabla 10 Correlación entre la Estrategia de supervisión * calidad de gestión	78
Tabla 11 Correlación entre la Dimensión sistema de información * calidad de gestión	79
Tabla 12 Correlación entre la Infraestructura y calidad de gestión	80
Tabla 13 Correlación entre la Verificación del cumplimiento y calidad de gestión	81
Tabla 14 Tabla de resultados de la variable 1	119
Tabla 15 Tabla de resultados de la variable 2	120
Tabla 16 Sumatoria de la variable 1	121
Tabla 17 Sumatoria de la variable 2	122

Índice de Figuras

Figura 1 Distribución de porcentajes de los profesionales de INVERMET, en el año 2013 según Estrategia de supervisión y calidad de gestión	72
Figura 2 Distribución de porcentajes de los profesionales de INVERMET, en el año 2013 según estrategia de supervisión y sistema de información	74
Figura 3 Distribución de porcentajes de los profesionales de INVERMET, en el año 2013 según Estrategia de supervisión e infraestructura	75
Figura 4 Distribución de frecuencias y porcentajes de los profesionales de INVERMET, en el año 2013 según Estrategia de supervisión y verificación del cumplimiento Fuente: Autoría propia – base de datos usando el SPSS 22	77

Resumen

El objetivo del trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre las estrategias de supervisión y la calidad de gestión de los contratos con participación de la inversión privada en INVERMET, en el año 2013.

Se trata de una investigación tipo básico, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra es no probabilística; estuvo conformada por 52 profesionales, y el instrumento de investigación cumplió con dos requisitos que son la validez y la confiabilidad que se realizó antes de aplicar la encuesta. El método que se utilizó en la investigación fue el método científico, como método general, y como específicos el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones; es muy adecuado y adecuado para estrategias de supervisión y buena y regular para la calidad de gestión de los contratos con participación de la inversión privada en INVERMET, en el año 2013. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe una alta correlación entre las variables (Rho de Spearman = 0.860) y que esta correlación es significativa ($p=0.000 < 0.05$), es decir, a más estrategias de supervisión mejor será la calidad de gestión.

Palabra clave: Estrategia de Supervisión, Calidad de Gestión, capacidad, sistema de información, acción de supervisión, estructura, calidad del servicio.

Abstract

The aim of the research was to determine the relationship between strategies of monitoring and quality management of contracts involving private investment in INVERMET, in 2013.

It is a basic type research, non-experimental, cross-sectional design - correlational. The sample is not probabilistic; consisted of 52 professionals, and research instrument meet two requirements are the validity and reliability was performed before applying the survey. The method used in the research was the scientific method as a general method, and as specific deductive hypothetical data analysis for nonparametric Spearman rho test was applied.

Research results show the relationship between the variables; as to the trend of the findings; It is very suitable and appropriate for monitoring strategies and for good and regular quality management contracts involving private investment in INVERMET, in 2013. As to the degree of correlation was determined that there is a high correlation between variables (Spearman rho = 0.860) and this correlation is significant ($p = 0.000 < 0.05$), ie, more strategies will be better monitoring quality management.

Keyword: Monitoring Strategy, Quality Management, capacity, information systems, supervisory action, structure, quality of service.

Introducción

El presente trabajo de investigación titulada “Estrategias de supervisión y calidad de gestión de los contratos con participación de la inversión privada en INVERMET, en el año 2013”, responde al deseo de mejorar las estrategias de supervisión y su relación con la calidad de gestión de los contratos que suscribe la Municipalidad Metropolitana de Lima con empresas privadas, siendo INVERMET el encargado de supervisar el cumplimiento de los contratos.

En tal sentido, para el análisis correspondiente se ha considerado dos variables: Las estrategias de supervisión y la calidad de gestión. La primera, entendida como un conjunto de reglas organizadas a partir de determinados principios que constituyen las guías para orientar el que hacer del supervisor y asegurar decisiones óptimas en cada momento de un proceso regulable. La segunda, referida a actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad así como velar por la prestación del servicio de las entidades privadas.

A continuación se presenta los cuatro capítulos que se han desarrollado en la presente investigación: en el capítulo I: se abordan aspectos relacionados al problema de la investigación: planteamiento del problema; formulación del problema, problema general y específico; justificación, limitaciones, antecedentes nacionales e internacionales y objetivos generales y específicos. Asimismo, en la descripción del planteamiento del problema se explican los fundamentos que sustentan la problemática abordada y que dan origen a la formulación de las preguntas de investigación.

En el capítulo II: se explica el marco teórico, que fundamenta el estudio de las variables: estrategias de supervisión y gestión de calidad, ambas variables se consolidan con argumentos que dan consistencia a la teoría propuesta, para ello se ha considerado el aporte de diversos autores.

En el tercer capítulo; El Marco Metodológico, Capítulo IV: Resultados, Conclusiones y Recomendaciones,

El tercer capítulo contiene el marco metodológico: formulación de la hipótesis; variables, se formula las definiciones conceptuales y operacionales; metodologías, tipo y diseño de estudio; población y muestra, método de investigación; técnicas e instrumento de recolección de datos, se presenta la validación de los instrumentos a través de juicio de expertos, nivel de confiabilidad y por último el método de análisis de datos.

El cuarto capítulo se presenta la descripción de los resultados y su discusión; Asimismo, las conclusiones a las cuales se han arribado, llegándose a determinar que existe una alta correlación entre variables. Se plantean las sugerencias producto del largo proceso de investigación para finalmente referirnos al material bibliográfico utilizado en el desarrollo de la investigación.