



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La contratación administrativa de servicios (CAS) en la
calidad de atención de los trabajadores de la SUTRAN
Sede Central, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Bach. Carlos Alberto Principe Gonzales

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

Lima – Perú

2017

Página del Jurado

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

Dr. Luzmila Lourdes Garro Aburto
Secretario

Dr. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo de tesis a mi esposa e hijos y a la memoria de mi madre. A ellos por su inmenso apoyo y comprensión. Mi eterna gratitud.

Agradecimiento

Agradezco a los profesores que me brindaron su sapiencia y conocimiento, igualmente gracias por su tiempo y dedicación en la enseñanza recibida. También a la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad al igual que a mis compañeros de cumplir con mis estudios de maestría para desarrollar exitosamente todos los cursos propuestos durante estos dos años de formación en la excelencia profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Carlos Alberto Principe Gonzales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 07181925, con la tesis titulada: “La contratación administrativa de servicios (CAS) en la calidad de atención de los trabajadores de la SUTRAN Sede Central, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento en su fuente o autor me someto a las acciones que determine el procedimiento disciplinario.

24 de mayo del 2017

Carlos Alberto Principe Gonzales

D.N.I. N° 07181925

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado con el objetivo de determinar como la contratación administrativa de servicios (CAS) incide en la calidad de atención de los trabajadores de la SUTRAN Sede Central, 2017.

En este marco situacional se van a brindar conclusiones y sugerencias para mejorar el equilibrio entre ambas variables a nivel correlacional causal. En vista de ello se ha tomado en cuenta las siguientes consideraciones.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y, por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El autor.

Índice

| | Página |
|---|--------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración Jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de figuras | xi |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| I. Introducción | 14 |
| 1.1. Estudios previos | 15 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 20 |
| 1.3 Justificación | 35 |
| 1.4. Problema | 36 |
| 1.4.1 Problema general | 37 |
| 1.4.2 Problemas específicos | 37 |
| 1.5 Hipótesis | 37 |
| 1.5.1 Hipótesis general | 37 |
| 1.5.2 Hipótesis específicas | 37 |
| 1.6 Objetivos | 37 |
| 1.6.1 Objetivo general | 38 |
| 1.6.2 Objetivos específicos | 38 |
| II. Marco metodológico | 39 |
| 2.1 Variables | 40 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 41 |
| 2.3 Metodología | 43 |
| 2.4 Tipo de estudio | 43 |
| 2.5 Diseño de investigación | 44 |

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 45 |
| 2.7 Técnicas de recolección de datos | 47 |
| 2.8 Método de análisis de datos | 48 |
| 2.9 Consideraciones éticas | 49 |
| III. Resultados | 50 |
| IV. Discusión | 63 |
| V. Conclusiones | 68 |
| VI. Recomendaciones | 70 |
| VII. Referencias bibliográficas | 72 |
| Anexos | 75 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 76 |
| Anexo 2. Cuestionario | 78 |
| anexo 3. Cuestionario | 80 |
| anexo 4. Base de datos | 82 |
| anexo 5. Validación de instrumentos | 92 |
| Anexo 6. Artículo científico | 100 |

Índice

| | | Pág. |
|-----------|--|------|
| Tabla: 1 | Cuadro de operacionalización de la variable Contratación Administrativa de Servicio (CAS) | 41 |
| Tabla: 2 | Cuadro de operacionalización de la variable Calidad de Atención | 41 |
| Tabla: 3 | Población y muestra de trabajadores de la SUTRAN Sede Central | 46 |
| Tabla: 4 | Validación de juicio de expertos | 47 |
| Tabla: 5 | Índice de fiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach | 48 |
| Tabla: 6 | Distribución de frecuencias de la percepción sobre la Contratación Administrativa de Servicio en los trabajadores de la SUTRAN, Lima | 51 |
| Tabla: 7 | Distribución de frecuencias de la percepción Contratación Administrativa de Servicios por dimensiones en los trabajadores de la SUTRAN, Lima | 52 |
| Tabla: 8 | Distribución de frecuencia de calidad de atención en los trabajadores de la SUTRAN, Lima | 53 |
| Tabla: 9 | Distribución de frecuencias de la variable Calidad de Atención por dimensiones en los trabajadores CAS de la SUTRAN, Lima | 54 |
| Tabla: 10 | Resultados de prueba de la regresión logística entre la Calidad de Atención y la contratación administrativa de servicio (CAS) | 55 |
| Tabla: 11 | Pseudo coeficientes calculados entre la Calidad de Atención y la Contratación Administrativa de Servicio (CAS) | 55 |
| Tabla: 12 | Resultados de prueba de regresión logística entre Contratación Administrativa de Servicio (CAS) y la comunicación | 57 |
| Tabla: 13 | Pseudo coeficientes calculados entre la Contratación Administrativa de Servicio (CAS) y la comunicación | 57 |
| Tabla: 14 | Resultados de prueba de la regresión logística entre la Contratación Administrativa de Servicio (CAS) y la prestación del servicio | 59 |
| Tabla: 15 | Pseudo coeficientes calculados entre la Contratación Administrativa de Servicio (CAS) y la prestación del servicio | 59 |

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla: 16 | Resultados de prueba de regresión logística entre la Contratación Administrativa de Servicio (CAS) y la satisfacción | 61 |
| Tabla: 17 | Pseudo coeficientes calculados entre la Contratación Administrativa de Servicio (CAS) y la satisfacción | 61 |

Índice

| | Pág. |
|--|------|
| Figura. 1 Nivel de la contratación Administrativa de Servicio (CAS) en los trabajadores de la SUTRAN | 51 |
| Figura. 2 Nivel de las dimensiones de la Contratación Administrativa de Servicio (CAS), en los trabajadores de la SUTRAN | 52 |
| Figura. 3 Nivel de Calidad de Atención en los trabajadores CAS de la SUTRAN | 53 |
| Figura. 4 Nivel de las dimensiones de la Calidad de Atención en los trabajadores CAS de la SUTRAN | 54 |
| Figura. 5 Curva COR representación de la incidencia de la Contratación Administrativa Pública en la Calidad de Atención | 56 |
| Figura. 6 Curva COR representación de la incidencia de la Contratación Administrativa Pública en la comunicación | 58 |
| Figura. 7 Curva COR representación de la incidencia de la Contratación Administrativa Pública en la prestación de servicio | 60 |
| Figura. 8 Curva COR representación de la incidencia de la Contratación Administrativa Pública en la satisfacción | 62 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar como la contratación administrativa de servicios (CAS) incide en la calidad de atención de los trabajadores de la SUTRAN sede Central, 2017.

Respecto a la metodología la investigación desarrollo un diseño no experimental, de tipo aplicada y enfoque cuantitativo. En cuanto a la muestra de estudio estuvo conformada por 175 trabajadores CAS de la SUTRAN sede Central, determinada de manera probabilística. Para la recolección de datos en ambas variables se aplicó la técnica de la encuesta que hizo uso de instrumentos de escala ordinal, los cuales indicaron una confiabilidad muy alta según la prueba de Alfa de Cronbach, respecto a la validez los instrumentos fueron evaluados en su contenido por expertos quienes determinaron que ambos instrumentos son aplicables, en ese sentido se buscó la rigurosidad científica de acuerdo con el diseño propuesto.

Los resultados obtenidos después del acopio, proceso y análisis de datos llegaron a la conclusión que las contrataciones de servicios administrativos tienen influencia significativa en la calidad de atención en un 46,9% (Cox y Snell 0,469).

Palabras Clave: *gestión de la capacitación, rendimiento, desempeño, evaluación, prestación, comunicación y satisfacción.*

Abstract

The present research had as general objective to determine how the administrative contracting of services (CAS) in the quality of care of the workers of the headquarters Central SUTRAN, 2017.

Regarding the methodology, the research developed a non-experimental design, applied type and approach quantitative. As for the sample of study was formed by 175 CAS workers of the central headquarters SUTRAN, determined probabilistic way. For the collection of data in both variables the technique of the survey was applied that used ordinal scale instruments, which indicated a very high reliability according to the Cronbach's Alpha test, regarding the validity of the instruments were evaluated in their content by experts who determined that both instruments are applicable, in that sense the scientific rigor was sought according to the proposed design.

The results obtained after the collection, processing and analysis of data concluded that the contracting of administrative services have a significant influence on the quality of care in 46.9% (Cox and Snell 0,469).

Key words: training management, performance, performance, evaluation, delivery, communication and satisfaction.