



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre el uso de la metodología Cuadro de
Mando Integral y el desempeño del gobierno local de
Santiago de Surco, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. JOSÉ ÁNGEL CAHUANA ROMERO

ASESOR:

Mgtr. DAVID FREDY VILLA CALDERÓN

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y Control Financiero

PERÚ - 2014

Dedicatoria

A Dios, quien me regala los dones de la sabiduría y la paciencia para asumir grandes retos.

A mi padre, por su ejemplo de superación y sus valiosas enseñanzas. Aunque partió antes de ver concluida esta etapa, espero que pueda compartir desde algún lugar “del cielo” mi infinita alegría por este logro.
A mi madre, por el amor, la paciencia y la dedicación a su familia.

A mi esposa Teresita y a mis hijos David, Natali y Valeria: por su comprensión, apoyo y paciencia durante todo el tiempo que me tomo desarrollar el proyecto de tesis.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo por habernos dado la oportunidad de seguir desarrollándonos como personas y profesionales de bien.

Asimismo, agradecer al Mgtr. David Fredy Villa Calderón por su apoyo, dirección y asesoramiento en las diversas etapas de elaboración del trabajo de tesis. También a la profesora Diana Anicama Ormeño por su invaluable ayuda y colaboración

El autor

Declaratoria de Autenticidad

Yo, José Angel Cahuana Romero, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08078826, con la tesis titulada “Relación entre el uso de la metodología Cuadro de Mando Integral y el desempeño del gobierno local de Santiago de Surco, 2014” 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.

Los Olivos, septiembre del 2014

.....
José Angel Cahuana Romero
DNI: 08078826

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE;

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO;

Presento la tesis intitulada “Relación entre el Uso de la Metodología Cuadro de Mando Integral y el Desempeño del Gobierno Local de Santiago de Surco, 2014”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo – correlacional, donde se busca determinar la relación entre la variable Uso de la Metodología del Cuadro de Mando Integral (CMI) y el Desempeño del Gobierno Local. Está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables en estudio. En el tercer capítulo se muestra el desarrollo de la metodología de acuerdo a la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos, pues, que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problema específico	21
1.3. Justificación	21
1.3.1. Justificación teórica	21
1.3.2. Justificación práctica	22
1.3.3. Justificación metodológica	22
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	24
1.5.1. Antecedentes internacionales	24
1.5.2. Antecedentes nacionales	26
1.6. Objetivos de investigación	27
1.6.1. Objetivo general	27
1.6.2. Objetivos específicos	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Fundamento teórico de Gestión por Resultados	30

	Pág.
2.2. Bases teóricas sobre Variable 1: Uso de la metodología del Cuadro de Mando Integral	35
2.2.1 Definición de Cuadro de Mando Integral	35
2.2.2. Enfoque Teóricos de la variable 1: Uso de la metodología del “Cuadro de Mando Integral”	37
2.2.3. Dimensión de la Variable 1: Uso de la metodología del “Cuadro de Mando Integral”	44
2.3. Bases teóricas de la variable 2: Desempeño del Gobierno Local	48
2.3.1. Conceptos de la variable 2: Desempeño del Gobierno Local	48
2.3.2. Enfoques teóricos de la variable 2: Desempeño del Gobierno Local	50
2.3.3. Dimensión de la variable 2: Desempeño del Gobierno Local	54
2.4. Definición de términos básicos	56
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Hipótesis	59
3.1.1. Hipótesis general	59
3.1.2. Hipótesis específicas	59
3.2. Variables	59
3.2.1. Definición conceptual	60
3.2.2. Definición operacional	60
3.2.3 Operacionalización de variables	61
3.3. Metodología	62
3.3.1. Tipo de investigación	62
3.3.2. Nivel de investigación	63
3.3.3. Diseño de investigación	64
3.4. Población, muestra y muestreo	65
3.4.1. Población	65
3.4.2. Muestra	65
3.5. Método de investigación	66
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.6.1. Técnicas	66
3.6.2. Instrumentos	66

	Pág.
3.7. Validez y confiabilidad del instrumento	67
3.7.1. Proceso de validación	67
3.7.2. Confiabilidad de instrumento	68
3.8. Método de análisis de datos	69
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	
4.1. Descripción y prueba de los resultados de investigación	71
4.1.1 Análisis descriptivo del cuestionario de investigación	71
4.1.2. Prueba y contrastación de hipótesis	80
4.2. Discusión de resultados	89
Conclusiones	95
Recomendaciones	97
Referencias Bibliográficas	98
Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Documentos para validar los instrumentos de medición a Través de juicio de expertos	
Anexo 3. Instrumento de medición de las variables	
Anexo 4. Base de datos para la prueba de validez y confiabilidad	
Anexo 5. Base de datos variable 1	
Anexo 6. Base de datos variable 2	
Anexo 7. Cuadro para asignación de personal - CAP Municipalidad de Santiago de Surco	
Anexo 8. Mapa estratégico de la Municipalidad de Santiago de Surco	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: De Operacionalización de la Variable 1	61
Tabla 2: De Operacionalización de la Variable 2	62
Tabla 3: Población de Estudio	65
Tabla 4: Juicios de expertos	67
Tabla 5: Resumen del procesamiento de los casos	68
Tabla 6: Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach – variable 2	68
Tablas 7 – 15: Distribución de frecuencia por dimensiones y porcentaje	71-80
Tabla 16: Prueba de normalidad	81
Tabla 17: Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	82
Tablas 18 – 22: Correlación de Rho de Spearman	83-88

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: El Cuadro de Mando Integral	40
Figuras 2 – 10: Dimensiones de estudio	71-79

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre las variables: Uso de la metodología del Cuadro de Mando Integral y el Desempeño del Gobierno Local.

La investigación es de tipo descriptiva y correlacional, la muestra estudiada fue de 47 funcionarios de la Municipalidad de Santiago de Surco, para determinar si el uso de la metodología del Cuadro de Mando Integral se relaciona con el desempeño del gobierno local de Santiago de Surco, para ello se utilizó la técnica de muestreo probabilístico por conveniencia porque la población se encontraba en un sólo lugar, y todas las unidades de investigación tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 35 preguntas cerradas referentes al uso de la metodología del Cuadro de Mando Integral y 47 preguntas con respecto a la medición del desempeño del gobierno local de la Municipalidad de Santiago de Surco para el periodo 2013 a través de los indicadores de desempeño. Se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos que no existe una relación directa entre el uso del Cuadro de Mando Integral y el desempeño del gobierno local, es decir existen otros factores relacionados con el desempeño del gobierno local de la Municipalidad de Santiago de Surco.

Palabras Claves: Cuadro de Mando Integral, Perspectiva del Ciudadano, Perspectiva de Procesos, Perspectiva de Finanzas, Perspectiva de Aprendizaje indicadores de desempeño, Evaluación del desempeño.

Abstract

This research aims to know the relation between two variables: Using the Balanced Scorecard methodology and performance of Local Government.

The research is descriptive and correlational, the study sample was 47 officials of Municipality of Santiago de Surco, to know if the use of the methodology of Balanced Scorecard has relation with the performance of the Local Government of Santiago de Surco district. To do this, the technique of probabilistic convenience sampling was use because the population was in one place and all the offices of investigation had the same probability to be selected to apply the survey. The questionnaires were applied to recollect information, 35 closed questions concerning to the use of Balance Scorecard methodology and 47 questions related to the performance measurement of the Local Government of Santiago de Surco to the period 2013 between the performance indicators. Inconclusion and according to the results, not exist direct relation between the use of the Balanced Scorecard and the performance of the Local Government, that is, exist other factors related to the performance of the Local Government of Santiago de Surco.

Key words: Balanced Scorecard, Citizen perspective, Process perspective, Finance perspective, Learning perspective, Performance Indicators, Performance evaluation.