



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Objetivos estratégicos, toma de decisiones y mejora de  
la atención al ciudadano**

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

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR**

**Mg. Nelson Faustino Pinedo Yzaguirre**

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Modernización del Estado y Gestión Pública

**PERÚ - 2016**

Página del Jurado

.....  
Dra. Jessica Palacios Garay  
Presidente

.....  
Dr. Miguel Giraldo Quispe  
Secretario

.....  
Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mi madre por su constante dedicación en darme las enseñanzas de valores y por ser mi guía espiritual que me ha permitido salir adelante ante cualquier adversidad.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por permitirme realizar mis estudios de doctorado.

A la señora Directora Ejecutiva del Programa Mejoramiento Integral de Barrios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, por la colaboración brindada.

A mi Asesor de Tesis, Dr. Noel Alcas Zapata, por sus valiosas orientaciones, para que esta investigación tenga calidad y profundidad científica.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron para la finalización exitosa de este proyecto.

Nelson Pinedo

## Declaración Jurada

Yo, Mgtr. Nelson Faustino Pinedo Yzaguirre, estudiante del Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07151381, con la tesis titulada “Objetivos estratégicos, toma de decisiones y mejora de la atención al ciudadano” 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 presenten 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 César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, diciembre de 2016.

Firma:.....

Mg. Nelson Faustino Pinedo Yzaguirre

DNI: 07151381

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Objetivos estratégicos, toma de decisiones y mejora de la atención al ciudadano”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con los objetivos estratégicos, la toma de decisiones y la mejora de la atención al ciudadano, y particularmente en el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento dentro del Programa Mejoramiento Integral de Barrios.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

## Contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	17
1.2 Fundamentación científico, técnica o humanística	20
1.2.1 Bases teóricas de la variable objetivos estratégicos	20
1.2.2 Bases teóricas de la variable toma de decisiones	28
1.2.3 Bases teóricas de la variable mejora de la atención al ciudadano:	39
1.3 Justificación teórica	48
1.3.1 Justificación Práctica	48
1.3.2 Justificación Metodológica	49
1.3.3 Justificación Epistemológica	49
1.3.4 Justificación social	50
1.3.5 Justificación legal	50
1.4 Realidad Problemática	50
1.4.1 Formulación del Problema:	53

1.5	Hipótesis:	54
II.	MARCO METODOLÓGICO	57
2.1	Variables:	58
2.2.	Operacionalización de las variables:	60
2.3	Metodología:	62
2.4	Tipos de estudio:	62
2.5	Diseño	63
2.6	Población, muestra y muestreo:	65
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	66
2.8	Procedimientos de recolección de datos:	72
2.9	Métodos de análisis e interpretación de datos:	73
2.10	Aspectos éticos	74
III.	RESULTADOS	75
3.1	Descripción	76
3.2	Contrastación de hipótesis	88
IV.	DISCUSIÓN	94
4.1	CONCLUSIONES	96
VI.	RECOMENDACIONES	99
VII.	REFERENCIAS	102
	APENDICES	115
	Apendice 1 Matriz de consistencia	116
	Apendice 2 Instrumentos de evaluacion	118
	Apendice 3 Analisis de confiabilidad	121
	Apendice 4 Base de datos de la prueba piloto	124
	Apendice 5 Base de datos de la muestra	126
	Apendice 6 Certificado de Validez del contenido	127
	Apendice 7 Artículo Científico	145

### Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable objetivos estratégicos	59
Tabla 2	Operacionalización de la variable toma de decisiones	60
Tabla 3	Operacionalización de la variable mejora de la calidad de la atención	60
Tabla 4	Relación de los evaluadores del estudio	69
Tabla 5	Interpretación de los rangos de confiabilidad	69
Tabla 6	Análisis de fiabilidad variable objetivos estratégicos	69
Tabla 7	Análisis de fiabilidad dimensiones variable objetivos estratégicos	69
Tabla 8	Análisis de fiabilidad variable atención al ciudadano	71
Tabla 9	Análisis de fiabilidad dimensiones variable toma de decisiones	71
Tabla 10	Análisis de fiabilidad variable mejora de la atención al ciudadano	72
Tabla 11	Análisis de fiabilidad dimensiones variable mejora de la atención	72
Tabla 12	Niveles de la variable objetivos estratégicos	76
Tabla 13	Niveles de la dimensión misión	77
Tabla 14	Niveles de la dimensión desempeño	78
Tabla 15	Niveles de la dimensión visión	79
Tabla 16	Niveles de la variable toma de decisiones	80
Tabla 17	Niveles de la dimensión procesos	79
Tabla 18	Niveles de la dimensión objetivos	82
Tabla 19	Niveles de la dimensión estrategias	83
Tabla 20	Niveles de la variable mejora de la atención al ciudadano	84
Tabla 21	Niveles de la dimensión transparencia	83
Tabla 22	Niveles de la dimensión eficiencia	86
Tabla 23	Niveles de la dimensión oportunidades	87
Tabla 24	Niveles objetivos estratégicos, toma de decisiones y mejora en la atención del ciudadano	88
Tabla 25	Correlación objetivos estratégicos y mejora de atención al ciudadano	89
Tabla 26	Correlación dimensiones de la variable 1	90
Tabla 27	Correlación variable toma de decisión y mejora de la atención al ciudadano	89
Tabla 28	Correlación dimensiones de la variable toma de decisiones	92

## Lista de figuras

Figura 1 Esquema tipo de estudio de diseño	63
Figura 2. Niveles variable objetivos estratégicos	76
Figura 3 Niveles de la dimensión misión	77
Figura 4 Niveles de la dimensión desempeño	78
Figura 5 Niveles de la dimensión visión	79
Figura 6 Niveles de la variable toma de decisiones	80
Figura 7 Niveles de la dimensión proceso	79
Figura 8 Niveles de la dimensión objetivos	82
Figura 9 Niveles de la dimensión estrategias	83
Figura 10 niveles de la variable atención al ciudadano	84
Figura 11 Niveles de la dimensión transparencia	85
Figura 12 Niveles de la dimensión eficiencia	86
Figura 13 Niveles de la dimensión oportunidades	87

## Resumen

La presente tesis realiza el análisis los objetivos estratégicos, toma de decisiones y la mejora en la atención al ciudadano en el Programa Mejoramiento Integral de Barrios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2016, considerando que la mayoría de instituciones públicas se caracterizan porque sus procedimientos muestran una constante de lentitud y pérdida de tiempo para el usuario, debido a que su forma de actuar responde a un modelo de administración burocrática basado en lo racional y lo legal. En el Perú, la crisis del modelo burocrático y la demanda de mejores resultados por parte de la ciudadanía, está conllevando a que la administración pública modernice sus estructuras burocráticas, adoptando nuevos modelos de gestión donde la atención al ciudadano sea la razón de ser de la organización. En tal marco, se plantea como propósito fundamental de la presente investigación, analizar y determinar la relación que existe entre los objetivos estratégicos, toma de decisiones y la mejora en la atención al ciudadano en el Programa Mejoramiento Integral de Barrios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Lima 2016, para mejorar y brindar al ciudadano una atención de calidad, así como, conocer también la significancia entre las variables.

El presente trabajo de investigación se abordó mediante el enfoque cuantitativo, el método fue hipotético-deductivo, asimismo, el tipo de investigación es aplicada, diseño no experimental y el nivel de investigación es descriptivo. Los resultados estadísticos demuestran que las variables objetivos estratégicos, toma de decisiones y la mejora en la atención al ciudadano se relacionan significativamente. La principal recomendación menciona que las autoridades del Programa Mejoramiento Integral de Barrios del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, deben seguir mejorando su gestión a fin de lograr la eficacia y eficiencia del servicio al ciudadano.

*Palabras clave: Objetivos estratégicos, toma de decisiones, mejora en la calidad del ciudadano, eficiencia, oportunidades.*

## Abstract

The present thesis analyzes the strategic objectives, decision making and the improvement in the attention to the citizen in the Integral Improvement Program of Neighborhoods of the Ministry of Housing, Construction and Sanitation, Lima 2016, considering that the majority of public institutions are characterized because its procedures show a constant slowness and loss of time for the user, due to its way of acting responds to a model of bureaucratic administration based on rational and legal. In Peru, the crisis of the bureaucratic model and the demand for better results on the part of the citizens, is leading to the public administration modernize its bureaucratic structures, adopting new models of management where the attention to the citizen is the *raison d'être* of the organization. In this context, it is proposed as a fundamental purpose of the present research, to analyze and determine the relationship between strategic objectives, decision making and improvement in the citizen's attention in the Integral Neighborhood Improvement Program of the Ministry of Housing, Construction And Saneamiento, Lima 2016, to improve and provide the citizen with quality care, as well as to know the significance of the variables.

The present research was approached through the quantitative approach, the method was hypothetical-deductive, also the type of research is applied, non-experimental design and the level of research is descriptive. The statistical results demonstrate that the variables strategic objectives, decision making and the improvement in the attention to the citizen are related significantly. The main recommendation mentions that the authorities of the Comprehensive Neighborhood Improvement Program of the Ministry of Housing Construction and Sanitation should continue to improve their management in order to achieve efficiency and efficiency of citizen service.

*Keywords: objective strategic, takes of decisions, improvement in the quality of the citizen, efficiency, opportunities.*

## Resumo

Esta tese faz análise de objetivos estratégicos, tomada de decisão e melhores serviços aos cidadãos no programa de melhoramento Integral Barrios Ministério da Habitação, Construção e Saneamento, Lima 2016, considerando que a maioria das instituições públicas são caracterizados procedimentos mostram uma lentidão constante e perda de tempo para o usuário, porque o seu comportamento responde a um modelo de gestão burocrática baseada no racional e legal. No Peru, a crise do modelo burocrático e exigir melhores resultados por cidadania, está levando a administração pública moderniza suas estruturas burocráticas, a adoção de novos modelos de gestão, onde os serviços aos cidadãos é a *raison d'être* do organização. Neste contexto, levanta propósito fundamental desta pesquisa, analisar e determinar a relação entre os objetivos estratégicos, tomada de decisão e melhores serviços aos cidadãos na melhoria Integral Programa Barrios Ministério da Habitação, Construção e Saneamento, Lima 2016, para melhorar e proporcionar aos cidadãos um atendimento de qualidade e também saber o significado entre as variáveis.

Esta pesquisa foi dirigida por abordagem quantitativa, o método foi hipotético dedutivo também a pesquisa é aplicada, nenhum projeto experimental e de investigação é o nível descritivo. Os resultados estatísticos mostram que as variáveis objetivos estratégicos, tomada de decisão e melhoria do cidadão serviços estão significativamente relacionadas. A principal recomendação menciona que as autoridades da integral Improvement Districts programa do Ministério da Habitação, Construção e Saneamento, deve continuar a melhorar a sua gestão, a fim de conseguir a eficácia e eficiência dos serviços prestados aos cidadãos.

*Palavras-chave: objetivos estratégicos, tomada de decisão, melhoria na ualidade de cidadão, eficiência, oportunidades.*