



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Planificación, ejecución y control estratégico para la atención al
ciudadano en la Municipalidad del Distrito de Hualhuas - 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Dr. Chipana Chipana, Hilario (orcid.org/0000-0002-5821-6088)

ASESOR:

Dr. Melgar Begazo, Arturo Eduardo (orcid.org/0000-0002-1150-1519)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mi amada esposa Silvia, por su apoyo y animo que me brinda día a día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

Agradecimientos.

A las personas que contribuyeron con sus valiosas sugerencias, críticas constructivas e intelectual para cristalizar la presente tesis.

Al asesor de tesis Dr. Arturo Eduardo Melgar Bagazo y Alejandro Ramírez Ríos con toda su experiencia científica nos orientó en la corrección y culminación de la Tesis.

A todos, infinitas gracias.

El autor.

Índice de contenidos.

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos y figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| Astratto | ix |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO. | 6 |
| III. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 18 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis. | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 20 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 43 |
| VI. CONCLUSIONES | 50 |
| VII. RECOMENDACIONES | 51 |
| VIII. PROPUESTA | 52 |
| REFERENCIAS | 55 |
| ANEXOS | 59 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. El proceso de ejecución del gasto público | 13 |
| Tabla 2. Planificación estratégica | 21 |
| Tabla 3. Dimensiones de la planificación estratégica | 22 |
| Tabla 4. Ejecución estratégica | 23 |
| Tabla 5. Dimensiones de la ejecución estratégica | 24 |
| Tabla 6. Control estratégico | 25 |
| Tabla 7. Dimensiones del control estratégico | 26 |
| Tabla 8. Atención al ciudadano | 27 |
| Tabla 9. Dimensiones de la atención al ciudadano | 28 |
| Tabla 10. Determinación del ajuste | 29 |
| Tabla 11. Determinación de la bondad de ajuste | 29 |
| Tabla 12. Pseudo coeficiente de determinación de las variables | 30 |
| Tabla 13. Estimación de parámetros | 30 |
| Tabla 14. Determinación del ajuste de los datos | 32 |
| Tabla 15. Determinación de la bondad de ajuste | 32 |
| Tabla 16. Pseudo coeficiente | 33 |
| Tabla 17. Estimación de parámetros | 33 |
| Tabla 18. Determinación del ajuste de los datos | 35 |
| Tabla 19. Determinación de la bondad de ajuste | 35 |
| Tabla 20. Pseudo coeficiente | 36 |
| Tabla 21. Estimación de parámetro | 36 |
| Tabla 22. Determinación del ajuste | 38 |
| Tabla 23. Determinación de la bondad de ajuste | 38 |
| Tabla 24. Pseudo coeficiente | 39 |
| Tabla 25. Estimación de parámetros | 39 |
| Tabla 26. Determinación del ajuste | 41 |
| Tabla 27. Determinación de la bondad de ajuste | 41 |
| Tabla 28. Pseudo coeficiente | 42 |
| Tabla 29. Estimación de parámetros | 42 |

Índice de gráficos y figuras.

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de barras de la Planificación Estratégica | 21 |
| Figura 2. Diagrama de barras agrupadas | 22 |
| Figura 3. Diagrama de barras de la Ejecución Estratégica | 23 |
| Figura 4. Diagrama de barras agrupadas de Ejecución | 24 |
| Figura 5. Diagrama de barras del Control Estratégico | 25 |
| Figura 6. Diagrama de barras agrupadas del control | 26 |
| Figura 7. Diagrama de barras de la Atención al Ciudadano | 27 |
| Figura 8. Diagrama de barras agrupadas | 28 |
| Figura 9. Representación del área COR en la atención al ciudadano | 31 |
| Figura 10. Representación del área COR en el desarrollo urbano | 34 |
| Figura 11. Representación del área COR en el desarrollo económico | 37 |
| Figura 12. Representación del área COR en el desarrollo social | 40 |
| Figura 13. Representación del área COR en el servicio público | 43 |

Resumen

La presente investigación titulado: planificación, ejecución y control estratégico para la atención al ciudadano en la Municipalidad del Distrito de Hualhuas – 2020, se desarrolló con el planteamiento de la siguiente hipótesis: Existe incidencia significativa entre la planificación, ejecución y control estratégico en la atención al ciudadano de la Municipalidad del Distrito de Hualhuas – 2020; se abordó desde el enfoque cuantitativo tomando en cuenta la obra de Augusto Comte y Emile Durkheim con la influencia de Francis Bacon, John Locke e Immanuel Kant, el mencionado enfoque es parte del paradigma positivista, cuyo objetivo es explicar causalmente la incidencia. Metodológicamente se desarrolló en el tipo básico, nivel correlacional causal, con diseño no experimental, el método fue hipotético-deductivo, porque se observó el problema, formulándose la hipótesis y prueba oportuna. La muestra fue de 200 ciudadanos del distrito de Hualhuas, el instrumento de 64 ítem, con cinco alternativas en la escala de Likert, con análisis descriptivo e inferencial, se realizó la prueba de hipótesis llegando a la conclusión: La planificación, ejecución y control estratégico inciden significativamente en la atención al ciudadano de la Municipalidad del Distrito de Hualhuas – 2020; lo que implica que la variabilidad de la atención al ciudadano depende del 74.4% del planificación, ejecución y control estratégico.

Palabras clave: Planeación, ejecución, control estratégico, ciudadano.

Abstract

The present investigation entitled: planning, execution and strategic control for citizen attention in the Municipality of the District of Hualhuas - 2020, was developed with the approach of the following hypothesis: There is a significant incidence between planning, execution and strategic control in the attention to the citizen of the Municipality of the District of Hualhuas - 2020; It was approached from the quantitative approach taking into account the work of Augusto Comte and Emile Durkheim with the influence of Francis Bacon, John Locke and Immanuel Kant, the aforementioned approach is part of the positivist paradigm, whose objective is to causally explain the incidence. Methodologically, it was developed in the basic type, causal correlational level, with a non-experimental design, the method was hypothetical-deductive, because the problem was observed, formulating the hypothesis and timely testing. The sample was 200 citizens of the district of Hualhuas, the 64-item instrument, with five alternatives on the Likert scale, with descriptive and inferential analysis, the hypothesis test was carried out, reaching the conclusion: Planning, execution and strategic control significantly affect the attention to the citizen of the Municipality of the District of Hualhuas - 2020; which implies that the variability of the attention to the citizen depends on 74.4% of the planning, execution and strategic control.

Keywords: Planning, execution. Strategic control, citizen

Astratto

La presente indagine dal titolo: pianificazione, esecuzione e controllo strategico per l'attenzione dei cittadini nel Comune del Distretto di Hualhuas - 2020, è stata sviluppata con l'approccio della seguente ipotesi: C'è un'incidenza significativa tra pianificazione, esecuzione e controllo strategico nell'attenzione al cittadino del Comune del Distretto di Hualhuas - 2020; È stato affrontato dall'approccio quantitativo tenendo conto del lavoro di Augusto Comte ed Emile Durkheim con l'influenza di Francis Bacon, John Locke e Immanuel Kant, l'approccio sopra menzionato fa parte del paradigma positivista, il cui obiettivo è spiegare causalmente l'incidenza. Metodologicamente, è stato sviluppato nel tipo base, livello correlazionale causale, con un disegno non sperimentale, il metodo era ipotetico-deduttivo, perché il problema veniva osservato, formulando l'ipotesi e verificando tempestivamente. Il campione era di 200 cittadini del distretto di Hualhuas, lo strumento da 64 voci, con cinque alternative alla scala Likert, con analisi descrittiva e inferenziale, è stato effettuato il test di ipotesi, giungendo alla conclusione: Pianificazione, esecuzione e controllo strategico influiscono significativamente l'attenzione al cittadino del Comune del Distretto di Hualhuas - 2020; il che implica che la variabilità dell'attenzione al cittadino dipende per il 74,4% dalla pianificazione, esecuzione e controllo strategico.

Parole chiave: pianificazione, esecuzione. Controllo strategico, cittadino



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Planificación, ejecución y control estratégico para la atención al ciudadano en la Municipalidad del Distrito de Hualhuas - 2020.", cuyo autor es CHIPANA CHIPANA HILARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| MELGAR BEGAZO ARTURO EDUARDO DNI: 29308486 ORCID: 0000-0002-1150-1519 | Firmado electrónicamente por: ARMELGARBEG el 13-08-2022 18:38:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0408144