



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por resultados y calidad del servicio de la Municipalidad de
Ate, 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Rosales García, Zoila Rosa ([orcid.org/ 0000-0002-4422-0457](https://orcid.org/0000-0002-4422-0457))

ASESORES:

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan ([orcid.org/ 0000-0002-1637-9815](https://orcid.org/0000-0002-1637-9815))

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio ([orcid.org/ 0000-0002-1410-1588](https://orcid.org/0000-0002-1410-1588))

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes ([orcid.org/ 0000-0002-9453-9810](https://orcid.org/0000-0002-9453-9810))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico el presente estudio a mis padres, a mis hijos e hijas, David, Pavel, Luis, Anabel, Lizette, a mis nietos adorados Leonardo, Ernesto, Mariana y Ricardo, por ser mis tesoros y mi fuente de inspiración, por ser mi motivación para no rendirme nunca, a mis Colegas amigos y amigas, a los Docentes de la Universidad por su abnegada labor, construyendo día a día la mejor calidad educativa en el País.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme llegar a esta nueva meta, a mi linda familia por estar siempre a mi lado, al Dr. Asesor Espinoza Casco, Roque Juan, docente de investigación por su constante dedicación a su labor, por haber hecho realidad mi objetivo de realizar el presente estudio, finalmente a todo el personal docente de la Universidad César Vallejo, por haberme apoyado en el empoderamiento de competencias necesarias de esta línea de formación. Finalmente, a mis compañeros amigos por compartir sus buenos deseos y anhelos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROSALES GARCIA ZOILA ROSA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por resultados y calidad del servicio de la municipalidad de Ate, 2022.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ZOILA ROSA ROSALES GARCIA DNI: 07679124 ORCID: 0000-0002-4422-0457	Firmado electrónicamente por: ZROSALES el 21-03- 2023 19:00:31

Código documento Trilce: TRI - 0537755



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN, GARRO ABURTO LUZMILA LOURDES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesores de Tesis titulada: "Gestión por resultados y calidad del servicio de la municipalidad de Ate, 2022.", cuyo autor es ROSALES GARCIA ZOILA ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN, GARRO ABURTO LUZMILA LOURDES DNI: 07766626 ORCID: 0000-0002-1637-9815	Firmado electrónicamente por: JESPINOZA el 23-03-2023 06:14:12
ESPINOZA CASCO ROQUE JUAN, GARRO ABURTO LUZMILA LOURDES DNI: 09469026 ORCID: 0000-0002-9453-9810	Firmado electrónicamente por: LUZGARRO el 22-03-2023 08:05:23

Código documento Trilce: TRI - 0537754

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Originalidad del Autor	iv
Declaratoria de Autenticidad de los Asesores	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos y figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y Diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
VIII. PROPUESTAS	35
	vi

REFERENCIAS

37

ANEXOS

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Niveles de la gestión por resultados y sus dimensiones	20
Tabla 2: Niveles de la calidad del servicio y sus dimensiones	20
Tabla 3: Tabla cruzada sobre la gestión por resultados y calidad del servicio	21
Tabla 4: Correlación entre la gestión por resultados y la calidad del servicio	22
Tabla 5: Correlación entre la gestión por resultados y la dimensión canales	23
Tabla 6: Correlación entre la gestión por resultados y la dimensión proceso de atención	24
Tabla 7: Correlación entre la gestión por resultados y la dimensión medición de atención	25

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Tabla 1: Esquema de investigación	15

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por resultados y calidad del servicio de la municipalidad de Ate, 2022. La investigación surgió del problema vinculado a la relación entre la gestión por resultados y calidad del servicio de la municipalidad de Ate, 2022.

Asimismo, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 120 trabajadores. La técnica que se utilizó es la encuesta, dichos instrumentos de recolección de datos fueron aplicados a los trabajadores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,824 para la variable gestión por resultados, y 0,894 para la variable calidad del servicio.

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión por resultados y la calidad del servicio. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; significativa y un Rho = 0.670**) moderada, por lo cual, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. En conclusión, se halló una correlación moderada positiva entre la gestión por resultados y calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión financiera, presupuesto, calidad del servicio.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between management by results and quality of the service of the municipality of Ate to a populated center of its jurisdiction, 2022. The research arose from the problem linked to the relationship between management by results and quality of service of the municipality of Ate, 2022.

Likewise, the type of research is basic, the level of research is descriptive, correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 120 workers. The technique that was used is the survey, these data collection instruments were applied to the workers. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which came out very high in both variables: 0.824 for the variable management by results, and 0.894 for the variable quality of service.

It is concluded that there is a direct and significant relationship between management by results and the quality of the service. This is demonstrated with the moderate Spearman statistic (bilateral sig. = .000 < 0.05; significant and a Rho = 0.670**), therefore, the alternate hypothesis is accepted and the null is rejected. In conclusion, a moderate positive correlation was found between management by results and service quality.

Keywords: Management, financial, budget, service quality.

Sumário

O objetivo deste estudo foi determinar a relação entre gestão por resultados e qualidade do serviço do município de até a um centro populoso de sua jurisdição, 2022. A pesquisa surgiu a partir do problema vinculado à relação entre gestão por resultados e qualidade de atendimento do município de até, 2022.

Da mesma forma, o tipo de pesquisa é básico, o nível da pesquisa é descritivo, correlacional, o desenho da pesquisa é não experimental, transversal e a abordagem é quantitativa. A amostra foi composta por 120 trabalhadores. A técnica que foi utilizada é a survey, esses instrumentos de coleta de dados foram aplicados aos trabalhadores. Para a validade dos instrumentos foi utilizado o julgamento de especialistas e para a confiabilidade de cada instrumento foi utilizado o alfa de Cronbach, que se mostrou muito alto em ambas as variáveis: 0,824 para a variável gerenciamento por resultados e 0,894 para a variável qualidade do serviço.

Conclui-se que existe uma relação direta e significativa entre a gestão por resultados e a qualidade do serviço. Isso é demonstrado com a estatística moderada de Spearman (bilateral sig. = 0,000 < 0,05; significativo e a Rho = 0,670**), portanto, a hipótese alternativa é aceita e a nula é rejeitada. Em conclusão, foi encontrada uma correlação positiva moderada entre gestão por resultados e qualidade do serviço.

Palavras-chave: Gestão financeiro, orçamento , qualidade de serviço.