



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Discriminación, calidad de servicio y participación ciudadana en  
funcionarios de un gobierno local, Lima metropolitana, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Medina Bolo, Jose Carlos ([orcid.org/0009-0001-1258-0183](https://orcid.org/0009-0001-1258-0183))

**ASESORES:**

Dr. Flores Sotelo, William Sebastián ([orcid.org/0000-0003-3505-0676](https://orcid.org/0000-0003-3505-0676))

Dr. Osorio Carrera, Cesar Javier ([orcid.org/0000-0002-2850-6420](https://orcid.org/0000-0002-2850-6420))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

**LIMA – PERÚ**

2024

## **DEDICATORIA**

A mi amada familia, le quité un valioso tiempo, que espero poder redituár.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis asesores, quienes con su  
gentileza me guiaron hasta terminar  
el presente trabajo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORES SOTELO WILLIAN SEBASTIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de la Tesis titulada: "Discriminación, calidad de servicio y participación ciudadana en funcionarios de un gobierno local, Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es MEDINA BOLO, JOSE CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, 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 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, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES SOTELO WILLIAN SEBASTIAN <b>DNI:</b> 06175729 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3505-0676	Firmado electrónicamente por: WFLORESSO el 10-01- 2024 10:40:31

Código documento Trilce: TRI - 0726379



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Autor**

Yo, MEDINA BOLO JOSE CARLOS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Discriminación, calidad de servicio y participación ciudadana en funcionarios de un gobierno local, Lima Metropolitana, 2023", 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.

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JOSE CARLOS MEDINA BOLO <b>DNI:</b> 07598660 <b>ORCID:</b> 0009-0001-1258-0183	Firmado electrónicamente por: JCMEDINAB el 08-01-2024 10:40:31

Código documento Trilce: TRI – 0726378

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	vi
Declaratoria de Autenticidad del Autor.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	18
3.2. Variable y operacionalización .....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos .....	25
3.6. Método de análisis de datos .....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
4.1. Resultados descriptivos .....	28
4.2. Contrastación de hipótesis.....	37
V. DISCUSIÓN .....	46
VI. CONCLUSIONES .....	51
VII. RECOMENDACIONES .....	52
VIII. PROPUESTA.....	53
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad de los medios para recolectar información.....	23
Tabla 2	Resultados frecuenciales de la variable discriminación.....	28
Tabla 3	Resultados de las dimensiones DP-AA-TI-CD .....	30
Tabla 4	Resultados frecuenciales de la variable calidad de servicio .....	32
Tabla 5	Resultados porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio .....	33
Tabla 6	Variable participación ciudadana.....	34
Tabla 7	Resultados frecuenciales de las dimensiones de la variable participación ciudadana.....	36
Tabla 8	Pruebas de normalidad .....	37
Tabla 9	Hipótesis general.....	38
Tabla 10	Hipótesis específica 1.....	40
Tabla 11	Hipótesis específica 2.....	41
Tabla 12	Hipótesis específica 3.....	42
Tabla 13	Hipótesis específica 4.....	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Diagrama del diseño de investigación correlacional.....	20
Figura 2 Resultados porcentuales de la variable discriminación .....	28
Figura 3 Resultados porcentuales de los aspectos de la variante discriminación	30
Figura 4 Resultados porcentuales de la variable calidad de servicio .....	32
Figura 5 Resultados porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio .....	33
Figura 6 Resultados porcentuales de la variable participación ciudadana .....	35
Figura 7 Resultados porcentuales de las dimensiones de la variable capacitación ciudadana.....	36
Figura 8 Diagrama de gantt de la propuesta .....	55

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la discriminación, la calidad de servicio y la participación ciudadana en funcionarios de un gobierno local, Lima metropolitana, 2023. La muestra de la investigación consistió en 44 trabajadores funcionarios de la municipalidad.

La metodología cuantitativa permitió recopilar datos numéricos que, posteriormente, fueron analizados para establecer correlaciones entre las variables de interés. La muestra de la investigación consistió en 44 trabajadores funcionarios de la municipalidad. Se utilizaron tres encuestas específicamente diseñadas para cada una de las variables bajo estudio: discriminación, calidad de servicio y participación ciudadana. Estos instrumentos proporcionaron información valiosa sobre las percepciones y experiencias de los funcionarios municipales en relación con estos aspectos.

Entre los resultados más destacados, se identificaron patrones significativos en la relación entre discriminación, calidad de servicio y participación ciudadana. Estos hallazgos subrayan la necesidad de abordar la discriminación como un factor influyente en la calidad de servicio y la participación ciudadana de los trabajadores municipales.

En conclusión, la investigación destaca la importancia de implementar medidas concretas para mitigar la discriminación, mejorar la calidad de servicio y fomentar una mayor participación de los funcionarios en el gobierno local. Estos resultados ofrecen perspectivas valiosas para informar las prácticas laborales y las políticas internas, contribuyendo así a la construcción de un entorno municipal más inclusivo y eficiente.

**Palabras clave:** Discriminación, discapacidad, atención de calidad, servicio de calidad, participación.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between discrimination, service quality and participation in officials of a local government, metropolitan Lima, 2023. The research sample consisted of 44 workers from the municipality.

The quantitative methodology made it possible to collect numerical data that were subsequently analyzed to establish correlations between the variables of interest. The research sample consisted of 44 municipal workers. Three surveys specifically designed for each of the variables under study were used: discrimination, quality of service and citizen participation. These instruments provided valuable information on the perceptions and experiences of municipal officials in relation to these aspects.

Among the most notable results, significant patterns were identified in the relationship between discrimination, service quality and participation. These findings highlight the need to address discrimination as an influential factor in service quality and participation of municipal workers.

In conclusion, the research highlights the importance of implementing concrete measures to mitigate discrimination, improve the quality of service and encourage greater participation of officials in local government. These results offer valuable insights to inform labor practices and internal policies, thus contributing to building a more inclusive and efficient municipal environment.

**Keywords:** Discrimination, disability, quality care, quality service, stake.