



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Influencia de la gestión por resultados y la comunicación  
en la satisfacción del usuario externo de la  
Municipalidad Distrital del Rímac, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

Mgtr. Yanina Yavira Gálvez Li

**ASESORA:**

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2017**

Página del Jurado

---

Dr. Felipe Guizado Oscco

Presidente

---

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Secretario

---

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por darme la esencia de sabiduría y fortaleza. A mi familia por constituir mi mundo y a mis padres que día a día me impulsan para completar este gran logro.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento especial a nuestros profesores, porque todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación.

## Declaración de autenticidad

Yo, Yanina Yavira Gálvez Li, estudiante del Programa Académico Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44322771, con la tesis titulada “Influencia de la gestión por resultados y la comunicación en la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2016” 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, 6 de marzo de 2017

---

Yanina Yavira Gálvez Li

DNI N° 44322771

## Presentación

Señor Presidente;

Señores Miembros del Jurado;

Presento la tesis titulada “Influencia de la gestión por resultados y la comunicación en la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2016”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La presente investigación realizada fue de tipo básica – sustantiva de nivel explicativo y diseño transaccional, donde se busca hallar la influencia de las variables independientes gestión por resultados y comunicación en la variable dependiente satisfacción. Está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. El tercer capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. En el cuarto capítulo se realiza la discusión correspondiente. En el quinto capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó luego del análisis de las variables del estudio. El sexto capítulo refiere las recomendaciones de la autora. El séptimo capítulo contiene las referencias bibliográficas con las cuales se ha apoyado la investigación. Finalmente se presentan los anexos.

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

**Contenido**

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>Resumo</b>	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	28
1.3. Justificación	58
1.3.1. Justificación teórica	58
1.3.2. Justificación metodológica	59
1.3.3. Justificación práctica	59
1.3.4. Justificación epistemológica	60
1.4. Problema	60
1.5. Hipótesis	65
1.6. Objetivos	66
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	68
2.2. Operacionalización de variables	69
2.3. Metodología	71
2.4. Tipos de estudio	71
2.5. Diseño	72
2.6. Población, muestra y muestreo	72

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
2.8. Métodos de análisis de datos	76
2.9. Aspectos éticos	77
III. Resultados	78
IV. Discusión	96
V. Conclusiones	101
VI. Recomendaciones	104
VII. Referencias	106
Anexo	
Anexo 1. Matriz de consistencia	112
Anexo 2. Instrumentos	114
Anexo 3. Validaciones	123
Anexo 4. Base de datos	141
Anexo 5. Artículo Científico	149



## Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable independiente gestión por resultados	69
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable independiente comunicación	70
Tabla 3	Matriz de operacionalización de la variable dependiente satisfacción	70
Tabla 4	Validez de instrumentos por expertos	75
Tabla 5	Estadísticos de confiabilidad	75
Tabla 6	Estadísticos de confiabilidad	76
Tabla 7	Estadísticos de confiabilidad	76
Tabla 8	Niveles de Gestión por resultados	79
Tabla 9	Niveles de Gestión por resultados por dimensiones	80
Tabla 10	Niveles de comunicación	81
Tabla 11	Niveles de comunicación por dimensiones	82
Tabla 12	Niveles de Satisfacción	83
Tabla 13	Niveles de satisfacción por dimensiones	84
Tabla 14	Resumen de procesamiento de casos	86
Tabla 15	Contraste de la razón de verosimilitud	86
Tabla 16	Información de ajuste de los modelos	87
Tabla 17	Estimaciones de parámetro	87
Tabla 18	Contraste de la razón de verosimilitud	88
Tabla 19	Información de ajuste de los modelos	89
Tabla 20	Estimaciones de parámetro	90
Tabla 21	Contraste de la razón de verosimilitud	91
Tabla 22	Información de ajuste de los modelos	92
Tabla 23	Estimaciones de parámetro	92
Tabla 24	Contraste de la razón de verosimilitud	93
Tabla 25	Información de ajuste de los modelos	94
Tabla 26	Estimaciones de parámetro	95

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Gestión por resultados	80
Figura 2. Transparencia	81
Figura 3. Optimización de recursos - productividad	82
Figura 4. Participación y control ciudadano	83
Figura 5. Comunicación	84
Figura 6. Comunicación interna	85

## Resumen

La presente investigación titulada “Influencia de la gestión por resultados y la comunicación en la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2016”, tuvo como objetivo general determinar la influencia existente entre las variables gestión por resultados y comunicación en la satisfacción del usuario externo.

La investigación fue de tipo básica – sustantiva de nivel explicativo y diseño transeccional. Para la recolección de información se aplicó a la muestra no probabilística de 383 usuarios externos de la institución investigada una ficha de cuestionario tipo Likert, elaborada por la autora de la presente investigación, que constó de 18 preguntas cerradas referentes a gestión por resultados, 18 preguntas cerradas referentes a comunicación y 18 preguntas cerradas con respecto a satisfacción.

Los resultados obtenidos, mediante la prueba paramétrica de regresión múltiple, determinaron que la gestión por resultados y la comunicación influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo de la Municipalidad Distrital del Rímac, 2016.

**Palabras Claves:** gestión por resultados, transparencia, optimización de recursos – productividad, participación y control ciudadano, comunicación, comunicación interna, comunicación externa, satisfacción, confianza, seguridad, empatía.

## Abstract

This research entitled "Influence of performance management and communication satisfaction external user of the District Municipality of Rimac, 2016," general objective is to determine the existing influence between variables results management and communication in satisfaction external user.

The research was of basic - substantive type of explanatory level and transactional design sample of 383 external users of the research institution a form of questionnaire Likert developed by the author of this research, which consisted of 18 closed questions regarding performance management, it applied 18 questions closed communication concerning 18 questions with respect to satisfaction.

The results obtained by multiple regression parametric test determined that the performance management and communication significantly influence external user satisfaction of the District Municipality of Rimac, 2016.

**Keywords:** performance management, transparency, resource optimization - productivity, citizen participation and control, communication, internal communication, external communication, satisfaction, trust, confidence, empathy.

## Resumo

Esta pesquisa intitulado "Influência da gestão de desempenho e satisfação de comunicação usuário externo do Município distrito de Rimac, 2016," objetivo geral é determinar a influência existente entre a gestão variáveis resultados e comunicação na satisfação usuário externo.

A pesquisa foi tipos básicos - concepção substantiva nível explicativo e transacional de 383 usuários externos da instituição de pesquisa uma forma de questionário Likert desenvolvido pelo autor desta pesquisa, que consistiu de 18 questões fechadas em matéria de gestão de desempenho, aplicou 18 perguntas fechado relativa 18 questões fechadas sobre a satisfação comunicação e.

Os resultados obtidos pelo teste paramétrico de regressão múltipla determinou que a gestão de desempenho e comunicação influenciar significativamente a satisfação do usuário externo do Município distrito de Rimac, de 2016.

**Palavras-chave:** gestão de desempenho, transparência, otimização de recursos - produtividade, participação e controle cidadão, comunicação, comunicação interna, comunicação externa, satisfação, confiança, empatia.