



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Planeamiento estratégico y Gestión por resultado orientada
a la Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Edgar Augusto Palomino Mamani

ASESORA:

Dra. Dora Lourdes Ponce Yactayo

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2018

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</p>	<p>Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	--	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Edgar Augusto PALOMINO MAMANI cuyo título es: "Planeamiento estratégico y Gestión por resultado orientada a la Mejor al Ciudadano a nivel nacional, 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **Aprobado por mayoría.**


Lima, San Juan de Lurigancho 18 de agosto del 2018.



 Dr. Díaz Dumont Jorge Rafael
 PRESIDENTE



 Dr. Prado López Hugo
 SECRETARIO



 Dra. Ponce Yactayo Dora
 VOCAL

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
--	---	--------	--	---	--

Dedicatoria

A Dios por haberme fortalecido y permitido llegar cumplir mis metas, a mi Madre por su apoyo incondicional, a mi esposa e hijos por motivarme siempre a seguir adelante, al equipo de compañeros de la maestría por el constante apoyo en todo el proceso de elaboración de esta investigación.

Agradecimiento

A la universidad cesar vallejo por la oportunidad otorgada, a los docentes de postgrado por sus conocimientos y experiencias brindadas con gran capacidad.

A la Dra. Dora Ponce docente asesor por su paciencia, persistencia y dedicación.

Declaración de autoría

Yo, Edgar Augusto Palomino Mamani estudiante del Programa de maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10118286 con la tesis titulada "Planeamiento estratégico y Gestión por resultado orientada a la Centro Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018". 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.

Lima, 18 de agosto del 2018



Edgar Augusto Palomino Mamani

DNI N° 10118286

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: Planeamiento estratégico y Gestión por resultado orientada a la Centro Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018. La investigación tiene la finalidad de determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la gestión por resultado orientada a la Centro Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018. La presente investigación está dividida en siete capítulos: El capítulo I, se consideró la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos; el capítulo II, referido a las variables de estudio, la operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos; el capítulo III, lo conforma los resultados de la investigación; el capítulo IV la discusión de los resultados; el capítulo V las conclusiones de la investigación, el capítulo VI las recomendaciones, el capítulo VII las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación del estudio	36
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos	37
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables, operacionalización	41
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Métodos de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	50

III.	Resultados	51
IV.	Discusión	74
V.	Conclusiones	76
VI.	Recomendaciones	79
VII.	Referencias bibliográficas	81

Anexos

Anexo 1	Matriz de consistencia
Anexo 2	Instrumentos para medir la variable planeamiento estratégico.
Anexo 3	Instrumento para medir la variable gestión por resultado.
Anexo 4	Confiabilidad cuestionario 1: Planeamiento estratégico.
Anexo 5	Confiabilidad cuestionario 2: Gestión por resultado.
Anexo 6	Base de datos de la variable 1: Planeamiento estratégico.
Anexo 7	Base de datos de la variable 2: Gestión por resultado.
Anexo 8	Certificados de validez de los instrumentos
Anexo 9	Carta de solicitud que otorga la Escuela de Posgrado
Anexo 10	Carta de aceptación de la entidad.
Anexo 11	Artículo científico
Anexo 12	F06 Acta de aprobación de originalidad de tesis
Anexo 13	Autorización de la versión final del trabajo de investigación
Anexo 14	F08 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV
Anexo 15	Turnitin

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable planeamiento estratégico	43
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión por resultado	44
Tabla 3	Distribución de la población	45
Tabla 4	Distribución de la muestra	45
Tabla 5	Validez de los instrumentos	48
Tabla 6	Escala y valores de la confiabilidad	48
Tabla 7	Confiabilidad de los instrumentos	49
Tabla 8	Interpretación del Rho Spearman	50
Tabla 9	Descripción de los niveles de planeamiento estratégico	52
Tabla 10	Descripción de los niveles de análisis prospectivo	53
Tabla 11	Descripción de los niveles de estratégica	54
Tabla 12	Descripción de los niveles de institucional	55
Tabla 13	Descripción de los niveles de seguimiento	56
Tabla 14	Descripción de los niveles de gestión por resultado	57
Tabla 15	Descripción de los niveles de gestión estratégica	58
Tabla 16	Descripción de los niveles de responsabilización	59
Tabla 17	Descripción de los niveles de desarrollo personal	60
Tabla 18	Descripción de los niveles de monitoreo, control y evaluación	61
Tabla 19	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y gestión por resultado.	62
Tabla 20	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y gestión estratégica	63
Tabla 21	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y responsabilización.	64
Tabla 22	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y desarrollo personal	65
Tabla 23		66

	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y monitoreo, control y evaluación.	67
Tabla 24		
Tabla 25	Prueba de normalidad	68
Tabla 26	Correlaciones entre planeamiento estratégico y gestión por resultado.	69
Tabla 27	Correlaciones entre planeamiento estratégico y gestión estratégica	70
Tabla 28	Correlaciones entre planeamiento estratégico y responsabilización	71
Tabla 29	Correlaciones entre planeamiento estratégico y desarrollo personal	72
	Correlaciones entre planeamiento estratégico y monitoreo, control y evaluación.	

Lista de figuras

		Página
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	40
Figura 2	Descripción de los niveles de planeamiento estratégico	52
Figura 3	Descripción de los niveles de análisis prospectivo	53
Figura 4	Descripción de los niveles de estratégica	54
Figura 5	Descripción de los niveles de institucional	55
Figura 6	Descripción de los niveles de seguimiento	56
Figura 7	Descripción de los niveles de gestión por resultado	57
Figura 8	Descripción de los niveles de gestión estratégica	58
Figura 9	Descripción de los niveles de responsabilización	59
Figura 10	Descripción de los niveles de desarrollo personal	60
Figura 11	Descripción de los niveles de monitoreo, control y evaluación	61
Figura 12	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y gestión por resultado	62
Figura 13	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y gestión estratégica.	63
Figura 14	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y responsabilización.	64
Figura 15	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico desarrollo personal.	65
Figura 16	Distribución de frecuencias entre planeamiento estratégico y monitoreo, control y evaluación.	66

Resumen

La investigación titulada “Planeamiento Estratégico y Gestión por Resultado orientada a la Centro Mejor Atención al Ciudadano a nivel nacional, 2018” tuvo como objetivo general de determinar la relación entre planeamiento estratégico y gestión por resultado orientada a la Mejor Atención al Ciudadano, 2018.

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo; la investigación fue básica con un nivel descriptivo y correlacional; diseño no experimental con corte transversal; la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores en el Mejor Atención el Ciudadano (MAC); los instrumentos de medición fueron sometidos a validez y fiabilidad.

Se aplicó el estadístico rho de Spearman lo cual determino la existencia una correlación positiva y significativa entre las variables, con un coeficiente de 0.815 lo cual indicó una correlación positiva muy fuerte $p = 0.000 < 0.05$, es decir a mejor planeamiento estratégico mejor gestión por resultado.

Palabras claves, Planeamiento estratégico, Seguimiento, Control, Análisis prospectivo y Gestión por resultado.

Abstract

The research entitled "Strategic Planning and Management by Result oriented towards Better Citizen Attention at National Level, 2018" had as its general objective to determine the relationship between strategic planning and management by result oriented to the Best Citizen Attention, 2018

The research was developed under the quantitative approach; the investigation was basic with a descriptive and correlational level; non-experimental design with cross section; the sample consisted of 80 workers in the Best Citizen Attention (MAC); the measuring instruments were subjected to validity and reliability.

The Spearman rho statistic was applied, which determined the existence of a positive and significant correlation between the variables, with a coefficient of 0.815 which indicated a very strong positive correlation $p = 0.000 < 0.05$, that is, to better strategic planning better management by result.

Keywords: *Strategic planning, monitoring, control, prospective analysis and management by result.*