



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MODELO ESTRUCTURAL DE ORGANIZACIÓN MUNICIPAL
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE CAJAMARCA –
2016.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR
Mg. ELSA VIOLETA ROJAS ARANA**

**ASESOR
DRA. BERTILA HERNANDEZ FERNANDEZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO**

CHICLAYO – PERÚ

2016

PAGINA DE JURADO

Dr. Félix Díaz Tamay

Presidente

Dra. Ruth Esther Carrasco Ruiz

Secretario

Dra. Bertila Hernández Fernández

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rojas Arana Elsa Violeta, egresada (a) del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 09458732

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: MODELO ESTRUCTURAL DE ORGANIZACIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE CAJAMARCA – 2016.
2. La misma que presento para optar el grado de: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 28 de diciembre de 2017

Firma

Elsa Violeta Rojas Arana

DNI: 09458732

DEDICATORIA

A mis padres Walter Rojas Pereyra y Luzmila Arana de Rojas; por su ejemplo de perseverancia y coraje; a mis hijos Bryan Stefano y Diana Antonella; que son mi inspiración y fortaleza para perseverar en el logro de mis objetivos profesionales y personales.

Elsa

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Bertila Hernández Fernández, Asesora de tesis, por su valiosa guía y acertado asesoramiento en la realización del presente trabajo de investigación.

A mis colaboradores y los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, por su apoyo y participación activa en la elaboración del presente trabajo; por el interés expresado.

Elsa

PRESENTACION

Señores miembros del jurado,
ponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación denominado “Modelo Estructural De Organización Municipal Para Mejorar La Calidad De Los Servicios Públicos De Los Pobladores Del Distrito De Cajamarca – 2016”, desarrollado con el objetivo de determinar cómo influyen la estructura organizacional como factor en la calidad de los servicios públicos de los pobladores del Distrito de Cajamarca, como parte de su desarrollo laboral y el cumplimiento de las metas institucionales de acuerdo a sus competencias; a partir de ello que decisiones podrían resultar siendo idóneas para lograr la mejora en su prestación a efectos de lograr una gestión por resultados acorde a las políticas de gobierno.

La problemática que involucra la calidad de los servicios públicos que brinda la entidad municipal resulta siendo evidente; percibiéndose mucho más en éstas últimas gestiones, como sucede en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en la cual los índices de resultados respecto a las metas programadas no alcanzan los niveles esperados y la percepción de la población se hace manifiesta.

El objetivo del presente trabajo es realizar una evaluación de cómo influye la estructura organizacional en la calidad de los servicios públicos y a partir de ella plantear una propuesta para realizar las modificaciones que resulten siendo necesarias para mejorar los mismos; como una propuesta de solución.

Señores miembros del Jurado desearía que tengan la anuencia de revisar la investigación y si de encontrar alguna observación estoy dispuesta a enmendarlas.

La autora.

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Declaratoria de Autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
1. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajo Previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del Problema	18
1.5 Justificación del Estudio	18
1.6 Hipótesis	19
1.7 Objetivos	19
1.7.1 Objetivo General	19
1.7.2 Objetivos Específicos	19
II. METODO	21
2.1 Diseño de Investigación	21
2.2 Variables y Operacionalización	21
2.3 Población y Muestra	22
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad	24
2.5 Métodos de Análisis de Datos	24
2.6 Aspectos Éticos	25
III. RESULTADOS	26

IV. DISCUSION	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	35
VII. PROPUESTA	37
VIII. REFERENCIAS	59
ANEXOS	61

RESUMEN

Este trabajo se propuso identificar como la aplicación de la actual estructura del gobierno local en la jurisdicción de Cajamarca viene influyendo en la eficacia de los servicios difusos que brinda dentro de sus competencias municipales.

La presente investigación busca proponer un modelo estructural de organización municipal del distrito de Cajamarca para mejorar la calidad de los servicios públicos a los pobladores– 2016, partiendo de la identificación de principales características de los servicios públicos dirigidos a los pobladores del distrito de Cajamarca; así como identificar la estructural de organización municipal para mejorar los servicio a los pobladores del distrito de Cajamarca.

La investigación tiene un diseño descriptivo - propositivo. Los participantes seleccionados fueron 300 ciudadanos entre trabajadores de la entidad municipal y ciudadanos del Distrito de Cajamarca que respondieron a las encuestas aplicadas.

La investigación evidencia que el Gobierno Provincial de Cajamarca tiene su política pública local adecuada, intersectorial, materializado en Ordenanzas Provinciales; en la que comprende un despliegue de esfuerzos para asignar sus recursos, diseño de procesos y resultados en función de las necesidades de los Cajamarquinos. Consecuentemente, se indica que en una gestión pública los servidores deben estar al servicio de los ciudadanos, atendiendo a sus necesidades. Asimismo, el Alcalde y funcionarios, procura generar el mayor valor público a través de un uso racional de los recursos con los que cuenta, buscando proveer lo que los ciudadanos que maximicen el bienestar social. Además todas las acciones, actividades y gestiones que ejecuta la municipalidad, son en el marco de los lineamientos de políticas públicas nacionales.

Palabras clave: Estructura organizacional, Gobierno Local, Servicios Públicos, recursos humanos.

ABSTRACT

This work was proposed identified as the application of the actual organizational structure of the Provincial Municipality of Cajamarca, as local government has been influencing the quality of public services provided within its municipal competencies.

The present research seeks to propose a structural model of municipal organization of the district of Cajamarca to improve the quality of public services of the inhabitants of 2016, starting from the identification of the main characteristics of the public services directed to the inhabitants of the district of Cajamarca; As well as identifying the structure of the municipal organization to improve the quality of public services of the residents of the district of Cajamarca.

The research has a descriptive - purpose design. The participants were selected 300 citizens between workers of the municipal entity and the citizens of the District of Cajamarca that responded to the applied surveys.

The investigation shows that the Provincial Government of Cajamarca has its adequate local public policy, intersectoral, materialized in Provincial Ordinances; In that it comprises a task of efforts to allocate its resources, process design and results in the function of the needs of the Cajamarquinos

. Therefore, it is expressed in a public administration and in which public officials qualify and motivate to worry about understanding and responding to the needs of citizens. Also, the mayor and officials, the quest to generate the highest public value through a rational use of resources with the account, seeking what citizens who maximize social welfare. In addition to all the actions, activities and efforts that drive the region, they are in command of the national policy guidelines and the Governance Agreement of the Poverty Reduction Roundtable.

Key words: Organizational structure, Local Government, Public Services, human resources.