



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MERCADO MOSHOQUEQUE DEL  
DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, PROVINCIA  
CHICLAYO – 2014

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO**  
**EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. ESTUARDO DIAZ ALVARADO**

**ASESOR:**

**Dr. CRISTIAN AUGUSTO JURADO FERNANDEZ.**

**CHICLAYO – PERU**

**2014**

## DEDICATORIA

*A mi padre Marco Aurelio y mi madre Luz Angélica, como homenaje póstumo y gratitud porque en vida supieron brindarme el apoyo constante, el amor, el cariño y el ejemplo*

*A mi querida esposa Janett Aracely y mis hijas Luz Angélica Aracely e Ingrid Miluska, quienes con su amor y cariño, fortalecen mi camino y me dan fuerzas para seguir adelante.*

**Estuardo**

## AGRADECIMIENTO

Al Dr. Cristian Augusto Jurado Fernández, por su paciencia, dedicación y asesoramiento para la elaboración del presente trabajo.

A la plana docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, por sus dedicadas enseñanzas.

A los funcionarios de la Municipalidad Distrital de José L. Ortiz, comerciantes y clientes del mercado Moshoqueque que contribuyeron en la presente investigación con sus informes y opiniones

## PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Presento mi trabajo de tesis cuyo título es: "Plan de Gestión Administrativa para mejorar los Servicios Públicos en el Mercado Moshoqueque del Distrito de José Leonardo Ortiz, Provincia Chiclayo - 2014" el cual es un trabajo de investigación de corte descriptivo; para lo cual he analizado cada una de las variables; encontrándose que existe mucha normatividad al respecto, pero que lamentablemente esta no se cumple en su totalidad.

La investigación pretende contribuir con la gestión pública implementando una metodología de mayor rapidez para atender los procesos de la administración pública en lo concerniente a la planificación, la ejecución y el control institucional en el estado; estas metodologías propiciarían el mejoramiento y la sostenibilidad de los servicios públicos en los mercados de abasto que conducen los Municipios en el marco de su ley orgánica, para generar bienestar general en la población beneficiada

Señores miembros del jurado, la tesis que aquí presento, responde a los criterios que exige la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo; espero sus observaciones que estoy seguro enriquecería mucho el presente trabajo.

El autor.

## INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	ix

### CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.	16
1.2. Formulación del problema	21
1.3. Justificación	21
1.4. Limitaciones	22
1.5. Antecedentes.	23
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo general	28
1.6.2. Objetivos específicos	28

### CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Plan de Gestión Administrativa	30
2.1.1. Definición de Plan de Gestión Administrativa	30
2.1.2. Tipo de plan	30
2.1.3. Formulación de un plan	32
2.1.4. Elaboración del plan	33
2.2. Gestión Administrativa.	39
2.2.1. Definición de Gestión Administrativa	39
2.3. Servicios Públicos	43
2.3.1. Definición	43
2.3.2. Rol del Municipio en el servicio público de mercados	43
2.3.3. Normativa del servicio público de abasto	44
2.3.4. Organización de la Municipalidad de José L. Ortiz para el servicio público de mercados	64
2.4. Marco conceptual	71

### CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis	77
3.2. Variables	77
3.3. Metodología	78
3.3.1. Tipo de estudio	78
3.3.2. Diseño de estudio	79
3.4. Población y muestra	80
3.5. Método de investigación	81
3.5.1. El método histórico	81
3.5.2. El método hipotético deductivo	81
3.5.3. El método de análisis	82
3.5.4. El método de modelación	82
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	82
3.7. Métodos de análisis de datos	83

### CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis y descripción de la información	86
4.1.1. Resultados de los comerciantes	86
4.1.2. .Resultados de los clientes	94

### CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACION.

5.1. Fundamento Teórico	108
5.2. Propuesta de un Plan de Gestión Administrativa para mejorar los servicios públicos en el mercado Moshoqueque, Distrito de José L. Ortiz, Provincia Chiclayo-2014	110

### VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	139
6.2. Recomendaciones	141
Referencias Bibliográficas	143
Anexo 01: Cuestionario sobre la percepción de los servicios públicos en el mercado Moshoqueque	145

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: Plan de Gestión Administrativa para mejorar los Servicios Públicos en el Mercado Moshoqueque del Distrito de José Leonardo Ortiz, Provincia Chiclayo - 2014. Es una investigación de tipo descriptiva desarrollada bajo un diseño no experimental. El objetivo general que se trazó en el trabajo fue: Diseñar un Plan de Gestión Administrativa para mejorar los Servicios Públicos en el mercado Moshoqueque del distrito de José Leonardo Ortiz – Provincia de Chiclayo, 2014. Los métodos de investigación utilizados en el trabajo fueron: el descriptivo, inductivo – deductivo y analítico – sintético; entre otros que contribuyeron a la sistematización y construcción del trabajo. Las técnicas de investigación utilizadas fueron la encuesta y el análisis documental. En relación a los instrumentos utilizados estos fueron validados por medio del llamado juicio de expertos. El análisis estadístico realizado fue mediante una estadística básica en relación a las gráficas porcentuales desarrolladas en base a las tablas de frecuencias y porcentajes obtenidas por medio del SPSS. Los resultados nos muestran que existe falta de planificación en la administración municipal del mercado Moshoqueque de propiedad Municipal y que los servicios públicos que se brindan no son competitivos y de cuestionable calidad, por cuanto se ofrecen inadecuados servicios de comercialización de productos de primera necesidad, en una infraestructura obsoleta con riesgo de colapso, bajos niveles de salubridad, deficiente limpieza pública por una inadecuada gestión de residuos sólidos, hacinamiento y congestión de personas y vehículos de carga, pasajes peatonales invadidos, inseguridad ciudadana; sumándose a ello que la planificación no responde al orden de las necesidades; sino más bien al orden político. Fruto de esta situación se ha construido una propuesta que tratará de mejorar los servicios públicos en el mercado Moshoqueque, la cual se recomienda deberá ser aplicada para mejorar el sistema actual en la que se encuentra este importante centro de abasto macro regional del norte del país.

Palabras Claves: Plan de Gestión Administrativa, mejoramiento de los servicios públicos, adecuados servicios de comercialización, modernización del mercado Moshoqueque.

## ABSTRACT

The paper titled: Administrative Management Plan to improve public services in the Market District Moshoqueque José Leonardo Ortiz, Chiclayo Province - 2014. It is a descriptive research developed under a non-experimental design. The general objective was traced at work: Designing an Administrative Management Plan to improve public services in the market district Moshoqueque José Leonardo Ortiz - Chiclayo Province, 2014 The research methods used in the study were descriptive inductive - deductive and analytic - synthetic; and others who contributed to the systematization and construction work. The research techniques used were the survey and documentary analysis. In relation to these instruments used were validated through expert judgment call. Statistical analysis was done using basic statistics regarding the percentage charts developed based on frequency tables and percentages obtained by the SPSS. The results show that there is lack of planning in the municipal market management Moshoqueque Municipal property and public services offered are not competitive and of questionable quality because of inadequate marketing facilities staples offered in obsolete at risk of collapse, low levels of sanitation, poor public sanitation by inadequate management of solid waste, overcrowding and congestion of people and freight vehicles, invaded walkways, public safety infrastructure; adding to it that planning does not respond to the order of needs; but rather to the political order. The result of this situation has constructed a proposal to try to improve public services in the Moshoqueque market, which is recommended should be applied to improve the current system in which we find this important macro-regional supply center north of the country.

Palabras Keys: Administrative Management Plan, improving public services, adequate marketing, market modernization Moshoqueque.