



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estructura organizacional del Programa Mejoramiento  
Integral de Barrios, en la calidad de la atención a los  
Gobiernos Locales, Lima Metropolitana 2015.**

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

Magister en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Gina Patricia Luisa García Rotger

**ASESOR:**

Dr. Lindomira Castro Llaja

**SECCIÓN:**

Humanidades

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión estratégica del talento humano

**PERÚ–2015**

**Jurado**

**Dr. Edwin Martínez López**

Presidente

**Mg. Arturo Melgar Begazo**

Secretario

**Mg. Lindomira Castro Llaja**

Vocal

## **Dedicatoria**

A Rodolfo, mi esposo y amigo, por su amor, comprensión y apoyo incondicional de siempre.

A mi hija Carolina, por su paciencia, comprensión y por el valioso tiempo cedido para el logro de este objetivo.

A mi madre, por sus enseñanzas de perseverancia para cumplir esta meta.

## **Agradecimientos**

Antes que nada, quisiera comenzar este estudio, expresando mi más sincera gratitud a todas aquellas personas e instituciones que a lo largo del mismo, han demostrado interés y apoyo en la elaboración y consumación de este trabajo, comenzando por mi profesora de la maestría, Dra. Lindomira Castro Llaja, cuya valiosa orientación, paciencia y enseñanzas han dado lugar al proyecto que ahora presento.

Quisiera además agradecer al Doctor Elmer Salas Ascencios y al Mg. Samuel Enrique Rivera Vásquez, quienes ante su connotada experiencia han hecho posible la aprobación del instrumento de validación para poder desarrollar esta investigación.

En especial, a mis compañeros de oficina del Programa Mejoramiento Integral de Barrios del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, por sus consejos y ánimo diario para la culminación de este proyecto.

## **Declaración jurada**

Yo, Gina Patricia Luisa García Rotger, estudiante del Programa Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César vallejo, identificada con DNI N° 07905483, con la tesis titulada “*Estructura organizacional del Programa Mejoramiento Integral de Barrios, en la calidad de la atención a los Gobiernos Locales, Lima Metropolitana 2015*”

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 (presentar 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.

Pueblo Libre, 21 de setiembre de 2015

**Gina Patricia Luisa García Rotger**

DNI N° 07905483

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, ante ustedes presento la Tesis titulada “Estructura organizacional del Programa Mejoramiento Integral de Barrios, en la calidad de la atención a los Gobiernos Locales, Lima Metropolitana 2015”, con la finalidad de establecer un nuevo diseño de estructura organizacional del Programa Mejoramiento Integral de Barrios, que optimice la calidad de atención de los Gobiernos Locales, Lima Metropolitana 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

## Índice

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras o gráficos	xii
Resumen	xi
Abstract	v
	xv

### I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes	1
1.2. Fundamentación	2
Fundamentación científica	10
Fundamentación técnica	10
1.3. Justificación	19
1.4. Problema	23
1.4.1. Problema Principal	24
1.4.2. Problemas específicos	26
1.5. Hipótesis	26

1.5.1. Hipótesis principal	27
1.5.2. Hipótesis específicas	27
1.6. Objetivos	27
1.6.1. Objetivo principal	28
1.6.2. Objetivos específicos	28
	28
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	
2.2. Operacionalización de variables	29
2.3. Metodología	31
2.4. Tipos de estudio	33
2.5. Diseño	33
2.6. Población, muestra y muestreo	33
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8. Métodos de análisis de datos	38
2.9. Aspectos éticos	40
	41
<b>III. RESULTADOS</b>	
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	42
<b>V. CONCLUSIONES</b>	80
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	83
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	85
<b>VIII. ANEXOS</b>	87
Carta de consentimiento informado	94
Matriz de consistencia	
	5



Matriz de datos	
Instrumento	6
Cuadros de proyectos Programa Mejoramiento Integral de Barrios (años 2011-2015)	8
Formato de validación de instrumento	
Artículo científico.	9
Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	10
	2
	05
	13
	20

## Índice de tablas

Tabla 1: Baremo para estructura organizacional	39
Tabla 2: Baremo para medición de calidad de la atención	40
Tabla 3: Edad	42
Tabla 4: Ocupación	43
Tabla 5: Sexo	44
Tabla 6: Proyectos presentados	45
Tabla 7: Proyectos seleccionados	46
Tabla 8: Proyectos con informes de transferencia	47
Tabla 9: Proyectos que cuentan con resoluciones de transferencia	48
Tabla 10: Proyectos financiados	49
Tabla 11: Profesionales dedicados a selección de proyectos	50
Tabla 12: Obras monitoreadas	51
Tabla 13: Obras en ejecución	52
Tabla 14: Obras culminadas	53
Tabla 15: Proyectos culminados	54
Tabla 16: Profesionales dedicados a monitoreo de obras	55
Tabla 17: Obras con contrato resuelto	56
Tabla 18: Obras liquidadas	57
Tabla 19: Obras con informe de cierre	58
Tabla 20: Atención eficiente y personalizada	59
Tabla 21: Trato cordial a los gobiernos locales	60
Tabla 22: Estructura organizacional	61
Tabla 23: Servicio adecuado	62

Tabla 24: Suficientes capacitaciones a gobiernos locales	63
Tabla 25: Acompañamiento social a población	64
Tabla 26: Da orientación a población durante revisión de proyectos	65
Tabla 27: Da orientación a población durante ejecución de proyectos	66
Tabla 28: Da orientación a población durante evaluación de proyectos	67
Tabla 29: Demostración de responsabilidad	68
Tabla 30: Desempeño eficiente y eficaz	69
Tabla 31: Proactividad de personal	70
Tabla 32: Personal preparado para trabajo bajo presión	71
Tabla 33: Personal implementado adecuadamente	72
Tabla 32: Personal capacitado adecuadamente	73
Tabla 34: Buen ambiente laboral	74
Tabla 35: Estadísticas de fiabilidad	75
Tabla 36: Correlaciones – Hipótesis General	76
Tabla 37: Correlaciones – Hipótesis específica 1	77
Tabla 38: Correlaciones – Hipótesis específica 2	78
Tabla 39: Correlaciones – Hipótesis específica 3	79

## Índice de figuras

	42
Figura 1: Edad	43
Figura 2: Ocupación	44
Figura 3: Sexo	45
Figura 4: Proyectos presentados	46
Figura 5: Proyectos seleccionados	47
Figura 6: Proyectos con informes de transferencia	48
Figura 7: Proyectos que cuentan con resoluciones de transferencia	49
Figura 8: Proyectos financiados	50
Figura 9: Profesionales dedicados a selección de proyectos	51
Figura 10: Obras monitoreadas	52
Figura 11: Obras en ejecución	53
Figura 12: Obras culminadas	54
Figura 13: Proyectos culminados	55
Figura 14: Profesionales dedicados a monitoreo de obras	56
Figura 15: Obras con contrato resuelto	57
Figura 16: Obras liquidadas	58
Figura 17: Obras con informe de cierre	59
Figura 18: Atención eficiente y personalizada	60
Figura 19: Trato cordial a los gobiernos locales	61
Figura 20: Estructura organizacional	62
Figura 21: Servicio adecuado	63
Figura 22: Suficientes capacitaciones a gobiernos locales	64
Figura 23: Acompañamiento social a población	65

Figura 24: Da orientación a población durante revisión de proyectos	66
Figura 25: Da orientación a población durante ejecución de proyectos	
Figura 26: Da orientación a población durante evaluación de proyectos	67
Figura 27: Demostración de responsabilidad	68
Figura 28: Desempeño eficiente y eficaz	69
Figura 29: Proactividad de personal	70
Figura 30: Personal preparado para trabajo bajo presión	71
Figura 31: Personal implementado adecuadamente	72
Figura 32: Personal capacitado adecuadamente	73
Figura 33: Buen ambiente laboral	74

## Resumen

El presente trabajo de investigación, es de tipo cuantitativo, descriptivo-correlacional. Se desarrolló mediante un análisis, durante las tres etapas del proceso, que son: planificación, ejecución y evaluación, lo que permitió determinar la medida en qué el diseño de la estructura organizacional del Programa Mejoramiento Integral de Barrios, optimiza la calidad de atención de los Gobiernos Locales, examinando las diferencias de percepción de cada uno de los 43 Alcaldes encuestados, de los Gobiernos Locales comprendidos en el ámbito de Lima Metropolitana 2015.

El presente estudio nos permitió demostrar, que el Programa Mejoramiento Integral de Barrios, optimiza la calidad de atención a los gobiernos locales, ya que los resultados obtenidos de las encuestas realizadas nos permiten determinar que más del 50.0%, llegando en algunos casos hasta el 100.0% de encuestados, indican que el personal del PMIB casi siempre o siempre, demuestran responsabilidad, desempeño eficiente y eficaz y se presenta proactivo.

En él, se sugieren algunas recomendaciones que podrían ser aplicadas en el Programa Mejoramiento Integral de Barrios y/u otros programas similares, como el Implementar de una manera más adecuada, políticas que sirvan para la difusión del Programa Mejoramiento Integral de Barrios, para poder generar un mayor interés y así permitir que más municipalidades conozcan los beneficios que este ofrece para el desarrollo de las ciudades, lo que servirá para mejorar la calidad de vida de la población.

## **Abstract**

This research is quantitative, descriptive and correlational. It was developed by analysis during the three stages of the process: planning, execution and evaluation, allowing to determine the extent to which the design of the organizational structure of the “Programa Mejoramiento Integral de Barrios”, optimizes the local government’s quality of attention, examining the differences in perception of each of the 43 respondents local governments’ mayors within the scope of Lima 2015.

This study allowed us to demonstrate that the “Programa Mejoramiento Integral de Barrios”, optimizes the quality of care to local governments, as the results of surveys allow us to determine that more than 50.0 %, in some cases up to 100.0 % of respondents indicate that PMIB staff almost always or always demonstrate responsibility, efficient and effective proactive performance and features.

In it, some recommendations that could be applied in the “Programa Mejoramiento Integral de Barrios” and/or other similar programs, as implemented, in a more appropriate manner, policies that serve to disseminate the “Programa Mejoramiento Integral de Barrios” are suggested in order to generate increased interest and thus allow municipalities more aware of the benefits it offers for the development of cities, which will improve the quality of life of the population.