



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“ESTRATEGIAS DIRECTIVAS BASADAS EN EL ENFOQUE
BALANCED SCORECARD - BSC- PARA MEJORAR EL
AMBIENTE LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
TUMAN – LAMBAYEQUE -2013.”**

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

AUTORES:

Br. Rosa María Zarpán Romero

Br. Luis Mariano Villegas Granados

ASESOR:

Mg. Martin Wilson Lozano Rivera

CHICLAYO – PERU

2014

DEDICATORIA

Con cariño dedico esta tesis a mi esposa Josefina Yanet por su dedicación y apoyo incondicional en todo momento; a mis hijos Mariana y Mariano por alegrarme la vida en los momentos difíciles y ser mi motivación constante; a mi padre Segundoy mi madre Zoila por ser modelo de perseverancia y a mis hermanos Maritza, Luis, Wuillian y Sor Tereza por acompañarme y ser partícipes en todo; y a Dios y a la Virgen María por mantenerme con vida.

Luis Mariano.

A Dios por permitirme cumplir este reto, a mi hijo David, mi tesoro más grande y fuente de motivación, a mi madre Yolanda por ser ejemplo de perseverancia, a mi padre Andrésque desde el cielo ilumina mi camino y a mis hermanos Simón, Elsa, Felicita, Etelvina, por sus consejos y confianza.

Rosa María.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, quienes nos transmitieron sus conocimientos para cumplir con nuestros objetivos.

Al profesor Mg. Martin Wilson Lozano Rivera, por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A la Municipalidad Distrital de Tután y en especial al Gerente de Proyección y Desarrollo Social Sociólogo MilmerMonteza Montenegro por su apoyo y colaboración en la investigación.

A los compañeros de trabajo, por su valioso apoyo y aporte en la presente investigación.

Los autores.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Ponemos a su disposición el presente trabajo de investigación; el cuál cumple con los requisitos establecidos por la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. La tesis se ha desarrollado teniendo como unidad de análisis el ambiente laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Tumán; para lo cual se han diseñado algunas estrategias que deberán ser aplicadas en un futuro cercano; cuya finalidad es mejorar el contexto; bajo el cual se ha procedido al diagnóstico de la realidad. Las estrategias que se han diseñado han tenido como base para su construcción en el enfoque del Balance Scorecard.

Estar motivado en el trabajo implica iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y duración. Así mismo puede utilizarse como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento, varía considerablemente entre los individuos y a menudo debe combinarse con la capacidad y los factores ambientales para influir realmente en rendimiento y comportamiento. Debido a la función de motivación, que influye en el rendimiento y comportamiento laboral, es clave para las organizaciones a comprender y estructurar el ambiente de trabajo para fomentar comportamientos productivos y desalentar a aquellos que son improductivos.

Señores miembros del jurado, queremos que nuestro trabajo se enmarque dentro de los estándares requeridos por la Escuela de Post Grado y muy en especial en razón a la mención desarrollada en el maestría; razón por la cual estamos abiertos a sus recomendaciones para la mejora del mismo.

Los autores.

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x

CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación	16
1.4. Limitaciones	17
1.5. Antecedentes	17
1.6. Objetivos	20
1.6.1. General	20
1.6.2. Específicos	20

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 La Municipalidad Distrital de Tumán	22
2.1.1. Reseña histórica	22
2.1.2. Principios de la administración municipal	23
2.2. Caracterización de la Gestión Municipal Actual	24
2.2.1. A nivel de Planificación y/o Programación	25
2.2.2. A nivel de Organización	25
2.3. Estrategia	28
2.3.1. Definición de Estrategias	29
2.3.2. Clasificación de las Estrategias	30
2.3.3. Importancia de las Estrategias	40
2.3.4. Niveles estratégicos	41
2.3.5. Enfoques Estratégicos para la Gerencia de las Organizaciones	42

2.4	Aspecto conceptual del BalancedScorecard.	47
2.4.1	La medición y la gestión en la era de la información	47
2.4.2	El BalancedScorecard	48
2.4.3	Principios de la organizaciones basadas en la estrategia	49
2.5	Las perspectivas del BalancedScorecard	
2.5.1	El modelo	56
2.5.2	Las cuatro perspectivas del BalancedScorecard.	58
2.6	Definición de términos	76

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis.	81
3.2.	Variables.	81
3.2.1.	Definición conceptual	81
3.2.2.	Definición operacional	82
3.3.	Metodología.	83
3.3.1.	Tipo de Estudio	83
3.3.2.	Diseño de Estudio	83
3.4.	Población y muestra	84
3.5.	Método de investigación	84
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	85
3.6.1.	Técnicas de gabinete	85
3.6.2.	Técnicas de campo	85
3.6.3.	Instrumentos	86
3.7.	Métodos de análisis de datos	86

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1.	Elementos del Cuadro de Mando Integral de la Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Tumán.	91
4.2.	Elementos de Aprendizaje y Crecimiento en la Municipalidad Distrital de Tumán.	99
4.3.	Debilidades y Fortalezas en la Municipalidad Distrital de Tumán.	101
4.4.	Oportunidades y Amenazas en la Municipalidad Distrital de Tumán	103

4.5. Análisis de Impacto en la Municipalidad Distrital de Tumán	105
4.6. Análisis DOFA para la Municipalidad Distrital de Tumán	106
4.7. Estrategia para la Municipalidad	110
4.8. Mapas causa – efecto para Municipalidad Distrital de Tumán	110
4.9. Lineamientos de cultura organización requeridos para mejorar el ambiente laboral en la Municipalidad Distrital de Tumán	114

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	116
5.2. Recomendaciones	117

Referencias Bibliográficas	119
Anexos	124
Anexo N° 01 Organigrama de la MDT	124
Cuestionario: Estrategias basadas en el modelo BalancedScorecard para la Municipalidad Distrital de Tumán	125
Tomas fotográficas	135

RESUMEN

El presente trabajo de investigación corresponde a la línea de la organización en la administración de una institución gubernamental; cuyo objetivo se centra en diseñar un programa de estrategias directivas basadas en el enfoque BalancedScorecard para mejorar el ambiente laboral, de la Municipalidad Distrital de Tután. Hay que tener en cuenta un principio de la administración el cual sustenta que tener un ambiente grato laboralmente; conlleva y contribuye al desarrollo organizacional en beneficio de los empleados que laboran en ella. Para lo cual se ha partido de un diagnóstico previo, habiéndose encontrado que la situación inicial no era la más óptima; ya el personal que labora en la organización no se encuentra motivado por el ambiente laboral.

Cabe señalar que la administración y control de una municipalidad no es nada fácil; pues el gobierno que se desarrolla en ella, se encuentra mezclado en gran medida con el tema político. Este factor conlleva a que no encontremos un equilibrio y que muchas veces genere más problemas que aciertos. Diseñar estrategias que favorezcan un mejor clima de trabajo, es una preocupación importante; que recae en el área de los recursos humanos. El tipo de investigación aquí desarrollada es de carácter descriptivo que contribuye con una propuesta de solución para mejorar el problema que hemos encontrado. El diseño que se ha desarrollado corresponde al no experimental. Los métodos de investigación utilizados son muchos entre ellos destacan: el inductivo – deductivo; el analítico – sintético; y el histórico lógico; así mismo las técnicas de investigación de las cuales se han hecho uso es la encuesta y el análisis documental; entre otras. La estadística aplicada es una estadística básica descriptiva sustentada en el uso de tabla y porcentajes. La conclusión de nuestro sistematiza que los aspectos analizados no se están desarrollando con las mejores perspectivas; es por ello a necesidad de una propuesta diseñada a medida para mejorar la situación encontrada.

Palabras claves: Programa; Estrategias directivas; BalancedScorecard y ambiente laboral.

ABSTRACT

This research corresponds to the line of the organization in the administration of a government institution; Its purpose is to design a program of policy strategies based on the Balanced Scorecard approach to improve the work environment, the District Municipality of Tumán. We must take into consideration the principle of the administration which holds that the workforce have a pleasant environment; involved and contribute to organizational development for the benefit of employees working in it. To which party has a previous diagnosis, having found that the initial situation was not optimal; and staff working in the organization is not motivated by the work environment.

Note that the management and control of a municipality is not easy; as the government that develops in it, mixed heavily with the political issue. This factor leads to not just find a balance and often causes more problems than successes. To design strategies that promote a better working climate, is a major concern; which lies in the area of human resources. The research developed here is descriptive contributing with a proposed solution to improve the problem we have encountered. The design has been developed corresponds to the non-experimental. The research methods used are many among them are: the inductive - deductive; Analytical - synthetic; historical and logical; likewise the research techniques which have used is the survey and document analysis; among others. Applied Statistics is a basic descriptive statistics supported by the use of table and percentages. The conclusion of our systematized that the issues discussed are not developing with the best prospects; is therefore a need for a proposal as designed to improve the situation encountered.

Keywords: program; Policy strategies; Balanced Scorecard and work environment