



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de
servicios públicos del gobierno local de San Ignacio**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mtro. Olano Elera, Segundo René (ORCID: 0002-2737-952x)

ASESORA:

Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas (ORCID: 002-8463-6553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres (Segundo y Carmen) que con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar este proyecto profesional. Son los mejores padres

A mis hijos (Bryan, Jean, Miguel y Sofía) se tratan de verdad de una gran bendición de Dios.

A los docentes del doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo, son un pilar fundamental para nuestro aprendizaje. A mi Asesora de tesis, quien con sus conocimientos y su gran trayectoria, ha logrado en mí culminar con éxito este trabajo de investigación.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

SEGUNDO RENÉ OLANO ELERA

Agradecimiento

Doy gracias a mi Dios por medio de Jesucristo con respecto a todos ustedes, porque su fe es proclamada en todo el mundo.

A Mi Familia: **Padre** Segundo Maximiliano Olano Altamirano (+) para quien tengo un especial admiración de su recuerdo. **Madre** Carmen Arsenia Elera Orellano por el apoyo incondicional como una madre abnegada por su sacrificio de ver sus hijos sobresalir en desarrollo de la vida. **Hermanos**, por su comprensión y la unidad de ser ejemplo de nuestros padres; **Mis hijos** por su valor y ser motor de la vida,

En el ámbito estrictamente académico, de agradecer a la Dra. Carmen Arbulú Pérez Vargas, Asesora de tesis, por su apoyo en el asesoramiento de los contenidos teóricos y metodológicos, su actitud personal, enriquecedora, y su abnegada dedicación.

A los compañeros y compañeras cursaron conmigo el doctorado de Gestión Pública y Gobernalidad de la Universidad César Vallejo, con los que nos une una amistad entrañable, gracias por sus aportaciones, comentarios de gran valor en el proceso de elaboración y finalización de este trabajo.

Finalmente, agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, el apoyo material y las facilidades prestadas para poder llevar a cabo la finalización de esta tesis doctoral.

SEGUNDO RENÉ OLANO ELERA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

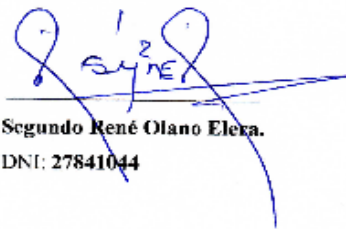
Yo, **SEGUNDO RENE OLANO ELERA**, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 27841044, con el trabajo de investigación titulada: "Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de san Ignacio.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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 falseadas, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar 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 otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 16 de Enero del 2020



Segundo René Olano Elera.
DNI: 27841044

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	19
2.2. Operacionalización de variables.....	20
2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección).....	22
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento.....	24
2.6. Método de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII. PROPUESTA.....	45
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos de medición.....	59
Anexo 2: Validación del instrumento.....	65
Anexo 3: Autorización para el desarrollo de la tesis.....	70
Anexo 4: Autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	72
Anexo 5: Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	73
Anexo 6: Reporte Turnitin.....	74
Anexo 7: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	75

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable Calidad de servicio.	20
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de la variable Organización Municipal.	21
Tabla 3 Instrumentos	23
Tabla 4 Resultados de medias de las dimensiones	30
Tabla 5 Calidad de servicio	31
Tabla 6 Dimensión elementos tangibles	32
Tabla 7 Dimensión Fiabilidad	33
Tabla 8 Dimensión capacidad de repuesta	34
Tabla 9 Dimensión Seguridad	35
Tabla 10 Dimensión empatía	36
Tabla 11 Validación de expertos	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de medias de las dimensiones	31
Figura 2 Resultados calidad de servicio	32
Figura 3 Resultados de la dimensión elementos tangibles	33
Figura 4 Resultados de la dimensión de fiabilidad	34
Figura 5 Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	35
Figura 6 Resultados de la dimensión seguridad	36
Figura 7 Resultados de la dimensión empatía	37

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo formular la propuesta de un modelo estructural de organización municipal orientado a la mejora de la calidad de servicios públicos del Gobierno Local de San Ignacio. El tipo de investigación es cuantitativa, no experimental, con alcance descriptiva proyectiva, teniendo como muestra 56 colaboradores de la municipalidad. Para la recogida de la información se aplicó una encuesta a los usuarios, una entrevista a los funcionarios y una lista de cotejo para la observación directa de la situación actual de la gestión. Se realizó el diagnóstico de cada uno de los puestos que actualmente ocupan los colaboradores mediante una lista de cotejo, comprobando que los colaboradores no están distribuidos correctamente de acuerdo a su perfil o grado de especialidad, lo que origina que no se atiende correctamente los requerimientos de los usuarios, por ejemplo, por demora en los trámites, ocasionando quejas, incumplimiento en el pago de tributos, entre otros aspectos. La calidad de servicio que brinda la municipalidad es percibida por los usuarios con un promedio de 3.268, lo cual significa que, a su juicio, el servicio solo a veces es de calidad, puesto que no se atiende adecuadamente al usuario, así como no se brindan las guías adecuadas para los procedimientos. Estos son indicadores que la gestión municipal tiene deficiencias. Con base en los antecedentes revisados y las teorías estudiadas, se elaboró el nuevo modelo, orientado a distribuir adecuadamente a los colaboradores de acuerdo a su especialidad a fin de que puedan cumplir a cabalidad sus funciones, en un rediseño que sea parte de una reestructuración moderna de la gestión municipal.

Palabras claves: Gestión, calidad, servicio, modelo, organización.

ABSTRACT

The objective of this research was to formulate the proposal of a structural model of municipal organization based on the improvement of the quality of public services of the Local Government of San Ignacio. The type of the research was quantitative, non-experimental, with a descriptive-projective approach, having a sample of 56 collaborators of the Local Government. For data collection, a survey was applied to users; an interview to the administrative staff and a checklist for the direct observation of the present situation of the administration. The diagnosis of each of the positions was made via a checklist, getting evidence that collaborators are not correctly distributed according to their profile or expertise, which brings about wrong attention to users' requirements, for example, delay in the procedures, with the consequence of frequent claims and delay and in the collection of taxes. Users perceive the quality of service in an average of 3.268, which means that, in their opinion, the service is good only from time to time, for attention is not good and procedure guides are not offered to users. These are indicators that administration is not efficient. So, on the basis of the previous studies reviewed and the theory studied, a new model was designed, aimed to adequately distribute the collaborators according to their training and expertise so they can fulfill their roles properly, in a re-design that be part of a modern re-organization of the municipal administration.

Keywords: Management, quality, service, model, organization.

Anexo 05

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas, Asesora de la Experiencia Curricular Desarrollo del Proyecto de Investigación y revisor de la tesis del estudiante, Segundo Rene Olano Elera, titulada: **MODELO ESTRUCTURAL DE ORGANIZACIÓN MUNICIPAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN IGNACIO**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 16 de enero de 2020



Dr. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas
DNI: 16437326

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.