



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIO DEL CAMAL MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE JAÉN,
CAJAMARCA - 2016.

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO:

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA

Br. KATHERINE BERNABÉ DÁVILA

ASESOR

Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERU- 2016

DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño para mis padres e hija **Camila Rafaela**, que tanto me apoyan día a día con su comprensión, dedicación y su amor, a mi queridos abuelitos que desde el cielo me cuidan, a Dios que nunca me abandona, a toda mi familia que siempre está apoyándome para lograr las metas trazadas en mi vida.

A ustedes con toda mi dedicación.

Katherine.

AGRADECIMIENTO

A **Dios**, ser supremo que siempre me acompaña en mi vida diaria, me ilumina y me cuida me da la inteligencia para actuar en la vida.

Al asesor Dr. Henry Armando Mera Alarcón, quien con su gran amabilidad y paciencia nos impartió las enseñanzas y conocimientos para la realización del presente trabajo.

También nuestro agradecimiento al administrador del camal Municipal de la Provincial de Jaén Lic. Jesús Fallar Odar, quien con su ardua labor nos brindó su apoyo esmerado.

De igual manera a los **usuarios** del Camal Municipal de la Provincia de Jaén con su colaboración hicieron realidad este trabajo, en conjunto con los padres de familia, a todos ellos va nuestro agradecimiento muy profundo.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento la investigación titulada: “**Plan de gestión integral para mejorar la calidad de servicio del Camal Municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.**”, el mismo que tiene como objetivo: “Determinar el efecto del Plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016”. En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública

El estudio corresponde al tipo de investigación experimental de corte aplicativo - explicativo, porque en ella se busca demostrar a través del plan de gestión integral la mejora en la calidad del servicio del camal municipal, mediante la aplicación de dos instrumentos de evaluación, una de entrada y otra de salida llamado pre y post cuestionario a una muestra de 37 usuarios del camal municipal de la provincia de Jaén.

La investigación está estructurada en cuatro capítulos los que se indican:

El capítulo I: Hace referencia al problema de investigación, el **capítulo II** al marco metodológico, el **capítulo III** desarrolla los Resultados, en el **capítulo IV** se describe la Discusión de los resultados, luego se llegan a las conclusiones, la propuesta de intervención y las referencias bibliográficas.

Finalmente se describe los anexos que dan fe de las acciones realizadas con evidencias reales.

La autora.

INDICE

Página del jurado	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Trabajos previos	20
1.3 Marco Teórico	23
1.3.1 Teoría relacionadas al servicio del camal	23
1.3.1.1 Teoría de la cronología de la calidad	23
1.3.1.2 Teoría de la calidad del servicio	25
1.3.1.3 Teoría de la salud pública	26
1.3.2 Dimensiones de la calidad del servicio del camal	28
1.3.2.1 Idoneidad en el faenado	28
1.3.2.2 Seguridad sanitaria ambiental	29
1.3.2.3 Pertinencia administrativa	30
1.3.2.4 Conocimiento del servicio	30
1.3.3 Temas de consistencia a la calidad del servicio del camal	30
1.3.3.1 Principios generales de higiene de la carne	30
1.3.3.2 Limpieza del entorno de la carnicería	32
	vii

1.3.3.3 Contaminación de los alimentos	32
1.3.4 Teorías relacionadas a la gestión integral del camal	34
1.3.4.1 Teoría cronológica de la gestión pública	34
1.3.4.2. Modelo de gestión empresarial	36
1.3.5 Dimensiones de la gestión integral del camal	37
1.3.5.1 Dimensión: Gestión de competencias laborales	37
1.3.5.2 Dimensión: Gestión del desarrollo sostenible	38
1.3.5.3 Dimensión: Gestión participativa integral	39
1.3.5.4 Dimensión: Gestión de formación continua	40
1.3.6 Temas que dan consistencia a la gestión integral del camal	41
1.3.6.1 Sistema de gestión ISO 14001 en la industria alimentaria	41
1.3.6.2 Reglamento sanitario del faenado de los animales	41
1.3.7. Marco conceptual	42
1.4 Formulación del problema	43
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis	45
1.7 Objetivos	45
1.7.1 Objetivo general	45
1.7.2 Objetivos específicos	46
Capítulo II. MARCO METODOLÓGICO:	
2.1 Tipo y diseño y estudio	48
2.1.1 Tipo de estudio	48
2.1.2 Diseño de la investigación	48
2.2 Variables y operacionalización	49
2.2.1 Definición conceptual de la variable	49
2.2.2 Definición operacional	49
2.2.3 Operacionalización de variable	50

2.3 Población y muestra	51
2.3.1 Población	51
2.3.2 Muestra	51
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.5 Métodos de la investigación	53
2.6 Aspectos éticos	55
Capítulo III: RESULTADOS	
3.1 Descripción de resultados	57
3.1.1 Análisis del Pre Test según dimensiones	57
3.1.2 Análisis comparativo del Pre Test según dimensiones	61
3.1.3 Análisis del Post Test según dimensiones	62
3.1.4 Análisis comparativo del Post Test según dimensiones	66
3.1.5 Análisis comparativo del Pre y Post Test según dimensiones	67
3.2 Pruebas de hipótesis	68
3.2.1 Prueba de normalidad del Pre Test	68
3.2.2 Prueba de normalidad del Post Test	69
3.2.3 Prueba de hipótesis general	70
Capítulo IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
Discusión de resultados	73
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
Referencias bibliográficas	84
ANEXOS:	
Anexo N° 1: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad del servicio del camal Municipal de la Provincia de Jaén - Cajamarca	86
Anexo N° 2: Ficha técnica	90
Anexo N° 3: Validación de instrumentos de investigación	103
Anexo N° 4: Constancias de autorización del proyecto	126
Anexo N° 5: Evidencias fotográficas	128

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y figura N° 01: Calidad de servicio en idoneidad del faenado del camal municipal de la provincia de Jaén , Cajamarca, 2016

Tabla y figura N° 02: Calidad de servicio en seguridad sanitaria ambiental del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016

Tabla y figura N° 03: Calidad de servicio en pertinencia administrativa del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca , 2016

Tabla y figura N° 04: Nivel del conocimiento del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca , 2016

Tabla y figura N° 05: Nivel de la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca , 2016

Tabla y figura N° 06: Calidad de servicio en idoneidad del faenado del camal municipal de la provincia de Jaén , Cajamarca, 2016

Tabla y figura N° 07: Calidad de servicio en seguridad sanitaria ambiental del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016

Tabla y figura N° 08: Calidad de servicio en pertinencia administrativa del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca , 2016

Tabla y figura N° 09: Nivel del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca , 2016

Tabla y figura N° 10: Nivel de la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca , 2016

Tabla y figura N° 11: Nivel de la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca , 2016

Tabla y figura N° 12: Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas en el Pre Test

Tabla y figura N° 13: Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas en el Post Test

Tabla y figura N° 14: Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas entre el Pre Test y Post Tes

RESUMEN

La presente investigación titulada: **“PLAN DE GESTION INTEGRAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE JAEN, CAJAMARCA, 2016”** cuyo objetivo fue: “Determinar el efecto del Plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016”.

El tipo de estudio fue aplicativo – explicativo, con diseño pre experimental con un solo grupo; se aplica el plan de gestión integral y se explica mediante las teorías científicas: Teoría de la cronología de la calidad, Teoría de la calidad del servicio, teoría de la salud pública y teoría del modelo de gestión empresarial, se elaboró un instrumento de evaluación titulado: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca – 2016; el mismo que fue aplicado en dos momentos, antes de la aplicación del plan, como pre test y, después de la aplicación del plan como post test; previa validación por dos expertos en el tema y con grado de maestría y sometido al método estadístico Alfa de Cronbach para comprobar su confiabilidad de contenido.

Los resultados alcanzados después de aplicar el plan de gestión integral fueron bastantes alentadores al obtener como resultado: el 35.1% tienen un conocimiento eficiente de la calidad del servicio del camal, un 32.4% bueno, un 18.9% regular y solo el 13.5% tiene un conocimiento deficiente del servicio del camal, de lo que se concluye que el plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén, fue exitoso.

Palabras claves: Plan de Gestión; Calidad del servicio; Camal.

El autor

ABSTRACT

The present research entitled: "INTEGRAL MANAGEMENT PLAN TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICE OF THE MUNICIPAL CAMP OF THE PROVINCE OF JAEN, CAJAMARCA, 2016" whose objective was: "To determine the effect of the Comprehensive Management Plan to improve the quality of camal service Municipal of the province of Jaén, Cajamarca, 2016 ".

The type of study was application - explanatory, with pre - experimental design with a single group; The integral management plan is applied and explained through scientific theories: Theory of quality chronology, service quality theory, public health theory and business management model theory, an evaluation instrument was developed titled : Questionnaire aimed at measuring the level of quality of service of the municipal camal of the province of Jaén - Cajamarca - 2016; The same one that was applied in two moments, before the application of the plan, like pre test and, after the application of the plan like post test; Previous validation by two experts in the subject and with master's degree and submitted to the statistical method Cronbach Alpha to check its reliability of content.

The results obtained after applying the comprehensive management plan were quite encouraging as a result: 35.1% have an efficient knowledge of the quality of the camal service, 32.4% are good, 18.9% are regular and only 13.5% have a Deficient knowledge of the camal service, from which it is concluded that the plan of integral management of the service of the camal municipal of Jaén, was successful.

Keywords: Management Plan; Quality of service; Camal.

The autor

INTRODUCCIÓN

Mejorar la calidad del servicio del camal municipal de Jaén es un desafío permanente de las autoridades edilicias y de los trabajadores en general, es por ello que la investigadora como responsable de los servicios que brinda el camal, en esta oportunidad alcanza a la sociedad en general un plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio municipal de la provincia de Jaén, el mismo que tiene que ver con la mejora del servicio en la idoneidad en el faenado, seguridad sanitaria ambiental, pertinencia administrativa y conocimiento del servicio.

La experiencia vivida como trabajadora de la municipalidad provincial de Jaén, de la investigadora, ha permitido vivenciar la implementación de diferentes gestiones edilicias, las mismas que poco o casi nada realizan acciones que permitan mejorar la calidad del servicio del camal municipal; al contrario la mayor parte del tiempo lo pasan cumpliendo favores a los seguidores que en sendas campañas trabajaron para verse favorecidos con un puesto de trabajo por el partido ganador.

La verificación de los resultados de las variables desempeño calidad del servicio del camal y gestión integral se obtuvo mediante la aplicación de un instrumento de evaluación titulado: Cuestionario orientado a identificar el nivel de la calidad de los servicios del Camal Municipal de la Provincia de Jaén - Cajamarca - 2016; aplicado a 37 usuarios del camal municipal.

Este Informe de investigación se ha estructurado en IV Capítulos que a continuación se detallan:

Capítulo I: Problema de Investigación: describe la realidad problemática, en los ámbitos internacional, nacional, regional y local; el marco teórico, la justificación, los antecedentes teóricos y finalmente los objetivos generales y específicos que como investigadora me he propuesto alcanzar.

Capítulo II: Trata sobre el marco metodológico: describiendo el tipo de investigación aplicativo - explicativo y su diseño pre experimental con un solo grupo, definición conceptual y operacional de las variables, además de la

operacionalización de las mismas, la determinación de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad, los métodos de investigación y análisis de datos y finalmente aspectos éticos del investigador.

Capítulo III: Esta referido a la descripción de los resultados: realizándose el análisis de test según dimensiones, análisis comparativo de las dimensiones, dicho análisis está conformado por cuadros estadísticos, gráficos y su interpretación.

Capítulo IV: Trata sobre la discusión de los resultados, es decir un recuento de todo el proceso de investigación relacionado al objetivo general, a los objetivos específicos y a los antecedentes más importantes a nivel internacional , nacional y regional .

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Según (Taveras, y otros, 2002). Afirman que: “Los mataderos municipales son aquellas instalaciones de procesamiento de carne bajo la administración de los Ayuntamientos”, en los países en vías de desarrollo como la República Dominicana, donde “el componente rural es importante en la demografía y el desarrollo de la sociedad, la existencia de mataderos bajo la administración de las autoridades locales tienen como normativas sanitarias y de calidad requeridas para un consumo humano seguro”.

Según (Mafla T. , 2008). Considera que: “Los camales deben producir o brindar un servicio de carne preparada de manera higiénica y técnica mediante la manipulación humana de los animales desde su llegada al camal hasta que es adquirida por el consumidor”; finalmente: “mediante el empleo de técnicas higiénicas para el sacrificio de los animales, la preparación y los canales de distribución mediante una división estricta de operaciones limpias y sucias”.

El mismo (Mafla T. , 2008). Manifiesta que: “al mismo tiempo se debe realizar la inspección adecuada de la carne y el manejo apropiado de los desechos resultantes, para eliminar todo peligro potencial de que carne infestada pueda llegar al público o contaminar el medio ambiente”.

Del mismo modo (Oropeza, 2013). indica que: “Siendo la carne un rubro integrante del inventario de productos terminados de las empresas que pertenecen al sector cárnico, hay que tomar en consideración que el rendimiento y la calidad es lo que determina el valor de la condena de comercialización y su éxito se basa en el cumplimiento de cada uno de los procesos tanto en el faenado, la obtención de los canales, su adecuado manejo refrigeración y transporte”.

(Vilaboa, 2011). Indica que: “En México un alto porcentaje de los rastros y mataderos municipales administrados por los ayuntamientos presenta incumplimiento en la normatividad sanitaria vigente”.

“Estas deficiencias como falta de instalaciones y equipamiento moderno, falta de higiene en las áreas donde se faenan las canales, mesas de trabajo y vehículos en los que se transportan los mismos, malos hábitos sanitarios de los trabajadores, deficiente limpieza de utensilios e indumentaria de trabajo, falta de aseo en los servicios sanitarios destinados al uso de los obreros del rastro, presencia de faena nociva, falta de supervisión e inspección, entre otros contribuyen a la contaminación exógena de la carne y constituyen un peligro para la salud pública”. (Vilaboa, 2011, p. 103)

(Eyzaguirre B. , 2016). Nos refiere que: “Los camales están regidos por el Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria (Decreto Supremo 004-2011-AG) y del Reglamento del Faenado de los Animales de Abasto (Decreto Supremo 015-2012- AG) ambos a cargo del SENASA”.

Según (Eyzaguirre B. , 2016). “En la publicación on-line titulada Labor de los mataderos o camales en nuestro país, se indica que lamentablemente en nuestro país, los camales forman un muy amplio abanico y la mayoría no debería operar”.

“Se debe tener presente que desde el año 1923 hasta 1974 fueron los municipios los que autorizaban la ubicación, construcción y operación de los mataderos, pero no hubo legislación al respecto”. “En la misma publicación se agrega que cada municipio construyó locales para matar ganado, generalmente de cualquier manera, sin bases tecnológicas”. A partir de 1974 el gobierno central asumió ese control, los municipios hicieron resistencia activa a los pedidos de modernización, entonces: “el Ministerio de Agricultura heredó cientos de locales con características e implementación de lo más diversa, en lugar de sumar esfuerzos, la tónica en el Perú ha sido atomizar los centros de beneficio”. (Eyzaguirre B. , 2016)

(Eyzaguirre B. , 2016). Manifiesta que: “Hay pueblos que tienen un camal donde matan 3 vacas y 2 cerdos, tres o cuatro días a la semana, cómo hacen entonces para costear... la asistencia veterinaria, a los guardianes (tres turnos de 8 horas), a los matarifes, etc”. “Si el municipio, por encontrarse aislado, no le

queda otra que matar esa cantidad de animales, lo justificaría la exigencia social de proteger la salud pública”.

Así mismo (Eyzaguirre B. , 2016). Afirma que: “el camal de Tacna, presenta deficiencia en su Infraestructura y Mantenimiento no cuenta con el espacio para el beneficio de los animales, y en cuanto a la higiene es deficiente poniendo en riesgo la salud de la población”.

“En condiciones de insalubridad fue hallado el Camal, el único que opera con licencia y al que diariamente llegan centenares de cabezas de ganado que terminan siendo alimento para la población. Mientras en un ambiente se beneficia a las reses, a pocos metros se observan los cuatro pozos sépticos colapsados, lo que no solo origina malos olores, sino también la presencia de todo tipo de insectos. Además del colapso de las redes de desagüe, se detectó hacinamiento del ganado en los ambientes de beneficio y almacenamiento” (Eyzaguirre B. , 2016).

(Eyzaguirre B. , 2016). Manifiesta que: “De los 30 mataderos que hay en la región Arequipa, 21 no cuentan con la autorización de funcionamiento del Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA)”. “Estos establecimientos informales, en donde se faena a animales de abasto (bovino, ovino, porcino y camélidos), están ubicados en las provincias de Islay, Caravelí, Caylloma y Castilla”.

Según (Malpartida, 2015). Afirma que: “el jefe de insumos agropecuarios del SENASA, beneficia al 35% de la carne beneficiada en la región se procesa en mataderos sin permiso sanitario”. “La mayoría de la carne obtenida en estos locales está dirigida al autoconsumo y a mercados pequeños”. “Sin embargo, debido a que no se han garantizado las buenas prácticas de manipulación de alimentos, la carne está en alto riesgo de contaminarse con agentes físicos, químicos y microbiológicos”, explicó el especialista”.

En ciudad de Cajamarca, el camal se encuentra ubicado a 4 cuadras del centro de la ciudad por lo que genera contaminación y atenta contra la salud pública. Donde se está elaborando un proyecto de reubicación. Cajamarca cuenta en la actualidad con un matadero infestado de roedores, ubicado en el centro de

la ciudad y junto a uno de los ríos más importantes que atraviesan la ciudad. Pese a los ofrecimientos y que fue el caballito de batalla de campaña electoral y otras tantas campañas electorales, hasta hoy Cajamarca no cuenta con un camal municipal que cumpla con las expectativas mínimas que debe tener un centro de esa naturaleza y que cumpla las funciones del mismo.

En la actualidad con un matadero infestado de roedores, ubicado en el centro de la ciudad y junto a uno de los ríos más importantes que atraviesan la ciudad, donde además se arrojan todos los residuos y desperdicios causando gran contaminación en la ciudad. Desde vísceras hasta sangre, se vacían en el río San Lucas diariamente.

Según (Barrantes, Abanto y otros, 2015). Afirman que: “la única puerta de acceso a ese lugar, se encuentra ubicada en el jirón Hualgayoc y ha sido convertida en un muladar por el vecindario del lugar y por los trabajadores del mismo camal también nos indica:

“Cajamarca es una ciudad que abastece a miles de personas diariamente a través de los mercados, resulta inconcebible que hasta ahora no tengamos un centro en donde se sacrifiquen los animales como es debido y bajo condiciones mínimas. Lo que tenemos en Cajamarca puede llamarse cualquier cosa, menos camal. Pese a que anualmente y aun con el recorte presupuestal, se reciben varios millones, resulta hasta negligente que hasta hoy Cajamarca no cuente con un camal propiamente dicho y que se siga usando un lugar que además de estar en el centro de la ciudad es un foco infeccioso que puede causar epidemias y enfermedades por la desidia de sus autoridades. (Barrantes, Abanto y otros, 2015, p. 85).

El camal de la municipalidad provincial de Jaén se encuentra ubicado en el Caserío de Linderos, carretera Jaén - San Ignacio. “Cuenta con instalaciones propias, los abastecedores se encuentran organizados, con un administrador, médico veterinario, policía municipal, 04 trabajadores de limpieza, 02 personal de vigilancia, no cuenta con una cámara frigorífica, carece de un biodigestor, por lo que es un foco de contaminación, pozo aséptico obsoleto, reservorio de agua deficiente, fugas de agua, no realizan en forma adecuada examen ante-morte, falta concluir la construcción del cerco perimétrico, no cuenta con licencia de

funcionamiento, implementación de cocinas mejoradas para el área de pelado de patas, no cuenta con sala de sacrificio de animales menores, implementación de laboratorio, transporte de carcasa no se encuentra en óptimas condiciones; concluyendo que el servicio que se brinda es de mala calidad a pesar de estar refrendado por el Reglamento Tecnológico de carnes, (Decreto supremo N° 22-95-AG concordancia D.S N° 0242004-AG Art. 49 art 3, 4 y 5 del Ministerio de Agricultura decreto de ley 25902).

1.2. Trabajos previos.

(Canal, 2013). En su tesis titulada: “Tuberculosis Bovina: vigilancia epidemiológica en mataderos de la provincia de Santa Fe y evaluación de la respuesta inmune en lesiones granulomatosas de animales infectados” Santa Fe Argentina. Concluye:

- “El Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Tuberculosis a través de la faena ha permitido caracterizar la situación de la tuberculosis bovina en la provincia, reconociendo lugares geográficos que presentan mayores riesgos o grupos de población más expuestos”.
- “El sistema desarrollado ha contribuido a articular acciones conjuntas entre organismos públicos y privados lo que permitirá la continuidad y la consolidación del sistema para mejorar la calidad de los alimentos”.
- “Durante los dos años de trabajo se identificaron 29.062 bovinos con lesiones compatibles con tuberculosis bovina, cercano al 1% del total faenado y comprometiendo a casi el 20% de los productores que remitieron al matadero”.

En conclusión el proceso de faenado en forma organizada y técnica es sumamente importante para los usuarios porque la carencia de ello podría conducir a la presentación de enfermedades de tipo zoo-notico.

(Humerez M. , 2008). En su tesis: “Sistema tarifario para el servicio de faeneo del matadero municipal de la ciudad de la Paz”. Bolivia, con el objetivo de: “determinar los efectos de la rentabilidad de inversión al aplicar un sistema tarifario que pueda incentivar a mejorar los servicios del faeneo del Matadero Municipal”. Se identifica la tasa de retorno como sistema tarifario óptimo que tiene una incidencia positiva muy significativa del 268,30% sobre la rentabilidad de inversión. Sus conclusiones son:

- “Las metodologías price cap y en dos tramos, generan un efecto negativo del 125,43% y del 96,60% sobre la rentabilidad de inversión, por lo que son descartadas en relación con la metodología de tasa de retorno anteriormente mencionada”.
- “La administración del Matadero Municipal a cargo del GMLP generaba un efecto directo del 118,99% sobre la rentabilidad de inversión, pero las actividades de faeneo se realizaban en condiciones precarias de control sanitario e higiénico”.

(Oropeza S. , 2013). En su tesis titulada: “Análisis de la Merma de la Carne en canal y su Impacto Económico en el proceso de distribución en la Empresa Matadero Industrial Centro Occidental, C.A.” Barquisimeto – Venezuela, su objetivo general es: “Analizar las mermas de la carne en canal y su impacto económico en el proceso de distribución en la Empresa Matadero Industrial Centro Occidental, C.A durante el segundo semestre del año 2011”. La población y muestra de interés para el presente investigador son las ventas de carne en canal en el Matadero Industrial Centro Occidental, C.A. Sus conclusiones son:

- “Se pudo observar a pesar de poseer un sistema de gestión de calidad, no existen datos técnico ni estadísticos que puedan proporcionar registros que determinen la cantidad o los costos por concepto de mermas de carne en canal refrigerada”.
- “Permitió destacar que existen fallas en la inducción del personal que labora en las áreas involucradas, lo cual refleja una cultura organizacional de costumbres al mantener actividades como rutinarias sin ningún tipo de análisis, ni de control”.

- “La falta de control se traduce en una oportunidad para algunos trabajadores de realizar actos deshonestos sin temor a ser descubiertos”.

Estos antecedentes nos indican que los camales pueden y deben ser unidades que, además de adecuado servicio, permitan generar balance económico positivo para el municipio, beneficiando a toda la comunidad.

(Mafla, 2008). En su tesis titulada: “Funcionamiento del Camal Municipal de Rastro, propuestas para el mejoramiento en la higiene y salubridad.” Ibarra – Ecuador con el objetivo; concluyendo:

- “Se considera que esta empresa de carácter municipal observa con los requerimientos necesarios para el cumplimiento de los requerimientos básicos de acuerdo a las exigencias de la comunidad y las sugerencias de otras empresas de esta misma naturaleza”.
- “El funcionamiento de una empresa de rastro debe considerar diversos aspectos relacionados con el cuidado ambiental, optimización de todo lo que representa la actividad, calidad del producto, entre los aspectos más sobresalientes que pueden señalarse”.

Al respecto, la mayoría de los camales que existen en el país se crearon en épocas en que no se exigía estudios de impacto ambiental; no se ha podido determinar si el camal municipal de Jaén dispone de uno, aunque la información recolectada nos indica que no y sería necesario que lo tuviera.

(Telmo M. , 2008). En su tesis titulada: “Funcionamiento del Camal Municipal de Rastro, propuestas para el mejoramiento en la Higiene y Salubridad”, Ibarra – Ecuador con el objetivo de: “Determinar que el funcionamiento del camal municipal de Ibarra contribuyan al mejoramiento las condiciones higiénicas y de salubridad Población y muestra; ganado mayor y menor que ingresa a la comercialización tipo de investigación; llegando a las conclusiones:

- “El funcionamiento de una empresa de rastro debe considerar diversos aspectos relacionados con el cuidado ambiental, optimización de todo lo que representa la actividad, calidad del producto, entre los aspectos más sobresalientes que pueden señalarse”.
- “La actividad que realiza el camal responde a una exigencia social, económica y sanitaria para toda la comunidad, con esto se garantiza un producto de calidad que va en beneficio de toda la sociedad”.
- “La existencia de los camales es un requerimiento indispensable para los centros poblados en la necesidad de preservar la salud de la población que se puede ver afectada por el consumo de carnes no aptas para el consumo humano”.

Definitivamente, la adecuada gestión de un camal está muy correlacionada con la satisfacción de necesidades nutritiva dentro de márgenes de calidad y bienestar para los usuarios.

1.3 Marco teórico.

1.3.1 Teoría relacionada a la calidad del servicio en el camal.

1.3.1. 1 Teoría de la Cronología de la calidad.

Según (García, 2005). Nos manifiesta que: “Los orígenes de la calidad están cubiertos por las nieblas del tiempo; sin embargo distintos historiadores encontraron antecedentes de su existencia hacia el año 3000 a.c., en Babilonia, en donde se practicó con el fin de imponer uniformidad de unidades para pesos y medidas”. Así mismo, cita que alrededor del 300 a. c., los fenicios diseñaron algunos métodos un poco más sofisticados cuya finalidad era eliminar las causas de raíz, quitar el problema de una vez por todas, y disminuir las posibilidades de que alguien repitiera errores; para ello, “se le cortaba la mano al individuo que las cometía. También menciona que, probablemente, el más antiguo registro de la

función de inspección está en los frisos egipcios de Tebas, hecho alrededor del 145 a. c”.

“En el siglo XI, en Inglaterra, los gremios participaron activamente para dotar a los hombres del Rey con los poderes suficientes a fin de reforzar la uniformidad en lugares de fabricación en los puertos, los guardianes de los barcos fueron nombrados para ver que el trabajo fuera bueno y realizado correctamente y, además, de corregir los defectos que encontraran en la construcción de barcos, además de castigar a los culpables; posteriormente, el sello real sólo se estampaba en el trabajo bueno. (Garcia, 2005, p.43).

Según (Garcia, 2005). Indica que: “A medida que se avanza en la historia se observa que en la edad media, intentándose llevar a cabo un control de calidad, las normas de calidad se hicieron explícitas cuando surgieron los gremios navieros” cuyos términos de referencia incluían productos estándar y experiencia en la fabricación de barcos. “Esto pretendió, por un lado, garantizar la conformidad de los bienes que se entregaban al cliente, y, por el otro, mantenerlos algunos grupos de artesanos la exclusividad de elaborar ciertos productos”.

“En su análisis cronológico, considera que esta constante evolución en el control de calidad, política y práctica, fue frecuentemente estimulada por las necesidades del mercado militar, además recibió un impulso adicional en 1664 cuando Samuel Pepys fue secretario del Almirantazgo; nombrando a supervisores con responsabilidad directa sobre la construcción de barcos y habían sido instruidos para asegurar que la madera de los barcos fuese “buena, sana, estuviera en buenas condiciones y apropiada en todos sus aspectos para el servicio de su majestad”, las velas fuesen “de material apropiado, iguales en tamaño y tan buenas como el patrón de la oficina naval y estampadas con los sellos de dicha oficialía”, las anclas “fuesen hechas substancialmente de hierro español y forjadas”. (Garcia, 2005, p.102).

(Garcia, 2005) Consideran que: “los bienes de consumo producidos en la época pre-industrial eran artesanales, por esta razón el juicio acerca de la calidad del producto se daba exclusivamente entre el usuario y el artesano”. Aunque en los primeros años del siglo XX muchos sectores, especialmente las organizaciones de defensa de Inglaterra y Estados Unidos, involucraron estándares escritos muy complejos para sus productos; “hasta ese momento se

encontraban sin respuesta a preguntas de cómo, en qué estado y qué cantidad de producción debe ser inspeccionada con el fin de ganar una adecuada confiabilidad de calidad”.

El mismo autor considera que: “la consideración de la calidad empezó a hacerse evidente primero en el sector industrial, el que ha sido y es de los más importantes para lograr el desarrollo de un país”. “Durante la primera guerra mundial se necesitó del control de producción y apareció el concepto de verificación en la producción y de la inspección final y se identificaron como dos funciones esenciales”. “El control de calidad, como tal, empezó en los Estados Unidos e Inglaterra en la tercera década del siglo XX, etapa en la que empezó a tener mucha importancia la producción en serie de artículos de bajo costo y alta calidad”. (Garcia, 2005)

“Durante la segunda guerra mundial se aplicó el concepto de la producción en masa donde se empleó el control estadístico de la calidad con la finalización de la segunda guerra se necesitaba crear una estructura de desarrollo, abarcando los aspectos económico, político y social para lograr estabilidad en el mundo que estaba demandando productos y servicios competitivos a menores precios y de mayor desempeño, desarrollándose el control estadístico de procesos. (Garcia, 2005, p.84)

1.3.1.2 Teoría de la Calidad del Servicio.

Según (Albretch y Carlzon, 2013). Estos autores centran su teoría en vender al cliente lo que realmente desea, comprar: “Su metodología la basan en 10 principios a saber, manejar la libreta de calificaciones del cliente, reconocer al cliente, hablar frente a frente, manejar las encuestas centradas en el ¿cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo?, analizar la información, hacer propuestas”; al respecto:

- En la parte superior del triángulo está la estrategia del servicio, la cual está determinada por la enunciación de estándares de servicio, y la descripción de funciones del personal del servicio. Tanto los estándares y la descripción de

funciones juegan un papel importantísimo en el proceso de evaluación de desempeño de los empleados.

- Al lado derecho del triángulo se presenta la gente que da los servicios, esto incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente y el persona gerencial, que supervisa la entera operación del servicio.
- La parte izquierda del triángulo gráfica el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente.
- Las facilidades físicas, políticas, procedimientos, métodos, estándares de servicios, sistemas de cómputo y los sistemas de comunicaciones debe decir fuerte y claro al cliente: “este sistema está aquí para adaptarse a sus necesidades.

Así mismo (Albretch y Carlzon, 2013). Afirman: “el triángulo muestra el factor más importante en el modelo: Es para el cliente que todos los otros factores existen. Todos ellos llegan a constituir la completa experiencia de servicio del cliente”. Por otro lado aporta dos conceptos sobre la calidad, apuntando a la cadena de valor. “Para medir la calidad en el servicio Albretch desarrolla siete puntos: Capacidad de respuesta, atención, comunicación fluida entendible y a tiempo, accesibilidad para quitar la incertidumbre, amabilidad en la atención y en el trato, credibilidad expresada en ellos, comprensión en las necesidades y expectativas del cliente”.

Por su parte Carlzón aporta a la teoría lo que son los momentos de verdad, y se llama así a cada instante en que un cliente toma contacto con la persona o sistema que da el servicio. Este autor indicaba que: “cada uno de estos instantes ofrecía una oportunidad ya sea para mejorar la percepción que tiene el cliente del servicio ofrecido, o destruirla”. Con la creación de los momentos de la verdad, este autor desarrollo un programa de administración de la calidad, para empresas especialmente de servicios.

- “Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes instantes que duran aproximadamente 15 segundos, y son utilizados para entregar un servicio”. “La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades del empleado, para con el cliente”.

- “No importan que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma o todo lo contrario”.
- “Otro punto desarrollado por este autor es la pirámide invertida, que consiste en invertir el organigrama tradicional con el jefe arriba y los subordinados abajo para que así el jefe funcione como apoyo y soporte del resto de la organización”. Es al cliente al que se pone en la parte más alta del organigrama, simbolizando la jerarquía del cliente. Es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes dentro de la empresa, así que se considera la motivación como pieza fundamental para lograr la calidad a través de la gente. (Albretch y Carlzon, 2013, p.14)

1.3.1.3 Teoría de la salud pública

Según (Figuroa, 2015). Afirma que: “la práctica social integrada que tiene como sujeto y objeto de estudio, la salud de las poblaciones humanas, se le considera como la ciencia encargada de prevenir la enfermedad, la discapacidad, prolongar la vida, fomentar la salud física y mental”, mediante los esfuerzos organizados de la comunidad, “para el saneamiento del ambiente y desarrollo de la maquinaria social, para afrontar los problemas de salud y mantener un nivel de vida adecuado”. La presente teoría, se fundamenta en funciones esenciales, para ello la Organización Panamericana de la Salud por medio de la Iniciativa "La Salud Pública en las Américas", definió once (11) Funciones Esenciales para la Salud Pública y desarrolló un instrumento para medir su desempeño, lo que permite a los países realizar una autoevaluación de sus capacidades para ejercer la salud pública”:

- FESP 1: Monitoreo y análisis de la situación de salud de la población.
- FESP 2: Vigilancia de salud pública, investigación y control de riesgos y daños en salud pública.
- FESP 3: Promoción de la salud.
- FESP 4: Participación social y refuerzo del poder de los ciudadanos sanitaria nacional en salud.

- FESP 5: Desarrollo de políticas, planes y capacidad de gestión que apoyen los esfuerzos en salud pública y contribuyan a la rectoría.
- FESP 6: Regulación y fiscalización en salud pública.
- FESP 7: Evaluación y promoción del acceso equitativo de la población a los servicios de salud necesarios.
- FESP 8: Desarrollo de recursos humanos y capacitación en salud pública.
- FESP 9: Garantía de calidad de los servicios de salud individual y colectivos.
- FESP 10: Investigación, desarrollo e implementación de soluciones innovadoras en salud pública.
- FESP 11: Reducción del impacto de emergencias y desastres en salud (Figuerola, 2015, p.41).

1.3.2 Dimensiones de la calidad de servicio del camal.

1.3.2.1 Idoneidad en el faenado.

(García, 2005). Afirma que: “La idoneidad en el faenado es mostrar competencias y capacidades en el faenado. El faenado consiste en el transporte de los animales, recepción de los animales, pesaje, conducción, inspección sanitaria anti-mortem, inspección sanitaria, baño externo, reposo y conducción al sacrificio”. En los siguientes aspectos:

- **Transporte:** se efectúa desde las unidades de explotación hacia los centros de consumo. “El transporte de ganado bovino en camiones es el procedimiento más utilizado en nuestro medio, el cual se realiza en deficientes condiciones, lo que conduce a desmejorar la calidad de la carne”.
- **Recepción de los animales:** “Consiste en pasar los animales del camión transportador hasta los corrales respectivos mediante una rampa de desembarco”.
- **Pesaje:** “constituye la forma técnica como se comercializan los animales de abasto para Colombia. El peso se determina por báscula”.

- **Conducción:** “Consiste en desplazar el animal por las mangas y pasillos hasta los corrales de sacrificio auxiliados con un tábano eléctrico”.
- **Inspección sanitaria ante-mortem:** “Mediante esta práctica se puede detectar la posible presencia de enfermedades en los animales y así es posible separar los sanos de los enfermos, permitiendo seleccionar los animales aptos para el sacrificio”. “El animal debe reunir las siguientes características: Sostenerse en sus cuatro miembros mientras se encuentre parado, caminar normalmente, piel elástica y suave, respirar 10-20 veces por minuto, fosas nasales húmedas y frescas, pulso de 80-90 latidos por minuto y una temperatura corporal entre 35-40 °C”.
- **Reposo:** “El animal debe permanecer al menos 12 horas en los corrales de sacrificio con el fin de proporcionarle descanso digestivo y corporal. Debe permanecer en ayuno y consumir solo agua potable”. “Este consumo de agua facilita el aturdimiento, desangrado y permite mejorar las operaciones de evisceración al evitar la contaminación de la canal”.
- **Baño externo:** Antes del sacrificio, el animal debe ser duchado mediante chorros de agua fría a presión; esta práctica permite limpiar las suciedades de la piel, retirar algunos parásitos externos y posibilitar la concentración de sangre en los grandes vasos sanguíneos, lo cual favorece una sangría adecuada, un color atractivo de la carne y mayor posibilidad de conservación.
- **Conducción al sacrificio:** “Consiste en el paso de los animales de reposo, hasta la caja de insensibilización, mediante una rampa de conducción, y aplicando moderadamente el tábano eléctrico”.

1.3.2.2 Seguridad sanitaria ambiental.

(García, 200. Considera a la seguridad sanitaria ambiental como: “conjunto de operaciones que llevan a la obtención de canales limpias y listas para el despiece. Empieza en el faenado. La seguridad sanitaria durante el sacrificio va desde el momento de la insensibilización hasta finalizar la sangría”. Los requisitos

generales son la higiene y la calidad de la carne. Las principales recomendaciones para una correcta matanza son: “suprimir la conciencia del animal lo más rápido posible para mejorar el desangrado y proporcionar una carne baja en acidez; evitar accidentes (que el animal hiera al operario), la limpieza como principal objetivo del matadero, ya que la carne, la sangre y las vísceras ofrecen condiciones óptimas para la proliferación de bacterias”. La canal y las vísceras no deben tocar el suelo y, además, esterilizar los equipos que estén en contacto con el animal. (p.102)

1.3.2.3 Pertinencia administrativa.

Según (García 2005). Considera a la pertinencia administrativa como: “el monitoreo y acompañamiento que se hace desde el faenado, sacrificio hasta llegar a los mercados donde se comercializa la carne, utilizando el protocolo correspondiente para promover la organización, planificación, dirección y control al servicio de calidad que garantiza un camal municipal” y “esto se evidencia con la calidad del monitoreo y acompañamiento en proceso”.

1.3.2.4 Conocimiento del servicio.

“Es el capital intelectual y actualizado de los servidores o trabajadores del camal, y que es usado para desarrollar sus desempeños según su función, así como para resolver problemas sencillos o complejos que pueden presentarse durante el servicio”. (García 2005, p.20)

1.3.3 Temas que dan consistencia a la calidad de servicio

1.3.3.1 Principios generales de higiene de la carne

Según (Humerez M. , 2008). Afirma que: “La carne tiene que ser inocua e idónea para el consumo humano, y todos los sectores interesados incluyendo el gobierno, la industria y los consumidores, deben contribuir con su parte para poder lograr este objetivo”. “La autoridad responsable deberá tener el poder legal para establecer y hacer que se cumplan los requisitos sobre la higiene de la carne, y tener la última palabra en la verificación de que estos requisitos se están cumpliendo”. Los programas sobre higiene de la carne deberán tener como

principal objetivo: “la protección de la salud pública y deberán basar sus decisiones en la evaluación científica sobre los posibles riesgos a la salud humana y considerar todos los peligros alimenticios, identificados en investigaciones, monitoreo y otras actividades de relevancia”. Los principios del análisis de riesgos para un alimento seguro deberán ser aplicados cuando sea posible y apropiado al diseño e implementación de programas sobre la higiene de la carne. “Cuando sea posible y práctico, las autoridades competentes deberán formular objetivos de inocuidad alimentaria (FSOs, del inglés food safety objectives) de acuerdo a un enfoque basado en el riesgo para expresar objetivamente el nivel de control de riesgos que es requerido para lograr los objetivos de salud pública”.

(Humerez M. , 2008). Considera que: “Los requerimientos de higiene de la carne deberán controlar los riesgos lo más posible y en forma factible a lo largo de toda la cadena de producción del alimento”. “La información disponible desde la producción primaria deberá ser considerada como adaptada a los requisitos de higiene de la carne, tanto en el espectro como en la prevalencia de factores de riesgo en la población animal de la cual se origina la carne”. “El encargado del establecimiento deberá aplicar los principios HACCP. Hasta donde sea práctico, los principios HACCP deben también aplicarse en el diseño e implementación de las medidas de higiene a través de la cadena productiva completa”.

“La autoridad responsable deberá definir el papel de aquellas personas que se encuentran personalmente involucradas en las actividades de la higiene de la carne donde se considere apropiado, incluyendo el papel específico del inspector veterinario”. (Humerez M. , 2008)

“La autoridad competente debe verificar que el encargado del establecimiento tenga sistemas instalados adecuados para rastrear y confiscar o decomisar carne de la cadena productiva”. “La comunicación con los Consumidores y otros grupos interesados debe ser considerado e implementado cuando sea apropiado”. (Humerez M. , 2008, p.75)

1.3.3.2 Limpieza del entorno de la carnicería:

(Humerez M. , 2008). Contempla que: “El lugar está limpio y no hay ni restos ni basuras visibles, la presentación de la mercadería está protegida, el carnicero está limpio y protegido con delantal y guantes”. Una prueba de control e inspección sanitaria, La carnicería cuenta con una identificación visible de inspección sanitaria al día (práctica a fomentar)

Por experiencia, hemos observado que la calidad de los servicios influye directamente en el clima laboral, por lo que reconocemos la importancia y relevancia que tiene el desempeño del personal prestador de servicio, entendiendo que para ello deben mejorar su actitud y estar debidamente capacitados para el desarrollo de sus funciones y contar con un alto sentido de compromiso e involucramiento en los Sistemas de Gestión Integrado, de las Empresas mandantes.

Reconocemos y valoramos, que la actitud de los trabajadores de las Empresas colaboradoras, ya sea a nivel conductual, ideativo o emocional, juega un rol importantísimo y tiene una gran relevancia, en el cumplimiento de los alcances de los servicios indicados en los contratos y también para el desarrollo profesional de ellos mismos. (Humerez M. , 2008, p.42)

Además (Humerez M. , 2008). Nos indica que: “le parece importante señalar que en las empresas prestadoras de servicio no hay programas acabados de capacitación para su trabajadores en las Normas Internacionales”, tales como:

1.3.3.3 Contaminación de los alimentos.

Del (Campo, 2008). Afirma que: “El Bienestar Animal y la Calidad de Carne de novillos en Uruguay con diferentes sistemas de terminación y manejo previo a la faena. Indicando que: La contaminación que puede recibir un alimento es muy variada, por lo que resulta necesario agrupar los diferentes tipos de contaminación para así poder analizar las causas y la forma de poderse evitar:

Clasificación de la contaminación de los alimentos:

- **Física:** “Es cualquier cosa, objeto o partícula inanimada que pueda caer o incorporarse a un alimento (trozos de guante, tiritas, clips, botones, pendientes...trozos de techo o de pintura, fragmentos de fluorescente que se rompe, tornillo”.
- **Química:** “Tiene diversos orígenes, aunque en las cocinas, la principal fuente son los productos de limpieza (es por ello que deben guardarse en un armario exclusivo y cerrado)”.

Productos de limpieza:

- Ingredientes a dosis elevadas (nitratos y nitritos en charcutería)
- Sustancias que se producen o contiene de forma natural el alimento (solanina patatas, cianuro almendras amargas, hongos tóxicos)
- Sustancias que se producen o se añaden en el procesado de los alimentos (baterías de cocina con plomo, arsénico...aceite en las frituras, tostado...

- **Biológica:** Es la más importante en la manipulación de alimentos.
“Se diferencian dos tipos. La que se puede ver a simple vista (insectos o roedores entre otros y la que no se ve pero está ahí, la microbiológica (virus y bacterias)”.
- **Virus:** “Los virus pueden ir a parar a un alimento y la forma más habitual es que los incorpore una persona infectada. No obstante, como un alimento no tiene vida y por tanto un virus no se puede reproducir. De esta manera el consumidor sólo recibirá los que el infectado ha depositado”.
- **Bacterias:** “Es el organismo al que daremos más importancia ya que son la causa más frecuente de toxiinfecciones. La vía de acceso de las bacterias a los alimentos es muy diversa, y lo más probable es que ya las presente el propio alimento”. “Lo más importante que hay que saber acerca de las bacterias es conocer qué factores las hacen crecer y multiplicarse. Hay que tener en cuenta que una bacteria es capaz de dividirse en solo 20 minutos si las condiciones le son favorables”. (p.42)

1.3.4 Teoría relacionada a la gestión integral en el camal municipal

1.3.4.1 Teoría cronología de la gestión pública.

(Weber, 1921). Considera que: “Los estudios sobre la cronología de la gestión pública realizada por la burocracia son los más importantes en su campo, puesto que ellos dan origen a un verdadero paradigma tanto teórico como normativo”. Indica que, al estudiar las sociedades modernas, Weber se centra en el proceso de burocratización que habría sido necesario para ganar eficiencia y eficacia en la organización de un Estado. “La burocracia como fenómeno social es muy anterior a Weber, por cierto, su origen data, aproximadamente, del siglo XIII cuando surgen en Alemania y Francia las primeras organizaciones públicas con personal entrenado y asalariado. No obstante, es recién en los siglos XVI y XVII cuando las burocracias pasarían a convertirse en uno de los rasgos distintivos de las sociedades modernas, conjuntamente con el sistema capitalista”.

El mismo autor considera que se puede establecer una cronología de tres tradiciones discursivas distintas:

- La administración patrimonialista.
- La administración pública burocrática clásica.
- La nueva gerencia pública y el Estado neo weberiano.

Para (Weber, 1921). La administración patrimonialista se desarrolló bajo regímenes de monarquía absoluta, en las que el patrimonio público y privado se confundía, ya que el Estado era entendido como propiedad del rey”. El poder estaba centralizado y abundaba el nepotismo, la corrupción y la discrecionalidad a la hora de generar empleo. “Esta forma de organización era incompatible tanto con el capitalismo industrial como con las democracias parlamentarias que surgieron en el siglo XIX, debido a la inexistencia de una separación clara entre el Estado y el mercado, por un lado, y de una sociedad civil, por el otro”. Max Weber se centra en la importancia de esta unión entre la sociedad moderna y el

capitalismo. Para el teórico alemán, la burocracia y el capitalismo se complementan entre sí para reproducir y expandir el orden moderno. (p.42)

Moriconi cita a (Ferraro, 2007), quien indica que: “la organización de un Estado mediante un sistema de burocracia profesional, previsible en sus decisiones y basada en el derecho estatuido, es indispensable para que el sistema capitalista pueda desarrollarse en su conjunto”. Sin este sistema, las empresas se verían expuestas a decisiones regulatorias arbitrarias. Continúa el análisis indicando que Weber remarcaba que la moderna empresa capitalista se basa internamente, sobre todo, en el cálculo.

Necesita para su existencia: “de una justicia y administración, cuyo funcionamiento, por lo menos en principio, se pueda calcular de acuerdo a normas generales estatuidas, del mismo modo como uno pueda calcular el rendimiento previsible de una máquina”. Pero aquello que es específico del capitalismo moderno, a diferencia de las formas primitivas de la adquisición capitalista: “la organización estrictamente racional del trabajo sobre la base de la técnica, no ha surgido nunca dentro de entidades estatales construidas de dicha forma irracional y no podría haber surgido nunca entre ellas”. Al respecto, concluye Moriconi, el imaginario político en el que se legitima el discurso burocrático sedimentó, como punto nodal e idea rectora, al orden moderno como eminentemente capitalista. (Ferraro, 2007)

“Las nuevas estructuras sociales impusieron la necesidad de desarrollar una administración que partiera de la separación entre lo público y lo privado y entre el político y el administrador público”. “Ante este reto surge y se expande la administración burocrática, racional-legal, que en sus inicios se estructuró en los principios de la administración del ejército prusiano; se basó en el principio del mérito profesional y se estableció como una superación de la administración patrimonialista. (Weber, 1921).

(Moriconi B. , 2008), señala que: “Esta interrelación entre las dos instituciones que describe Weber (burocracia y capitalismo) fue retomada por otros

investigadores para recuperar el sentido del orden administrativo burocrático como una base sólida para el desarrollo económico”. Se añade que otra característica de la burocracia weberiana es: “la automatización del comportamiento de los individuos dentro de las instituciones burocráticas, del mismo modo que sucede dentro del capitalismo”.

De esta manera, en relación a las acciones en el seno de la organización por parte del personal, Weber destaca que: “la eficiencia, tanto de la burocracia como del capitalismo, se debe a que ambas instituciones logran institucionalizar una acción racional de acuerdo a fines, también llamada instrumental-racional”. La persona que actúa en el marco de dichas organizaciones puede plantearse objetivos de acción completamente internos a la organización misma. “De esta manera, la organización, en sí misma, presupone un mismo objetivo de acción a todos sus participantes, por lo que simplifica y acelera la interrelación”.

“En este contexto, el tipo de acción racional que se desarrolla dentro de la burocracia consiste en realizar actos en pos de ascender en la escala jerárquica; en otras palabras, de lograr mayor poder”. Ante la repetitividad de la norma y la estructuración normativa, estos sistemas de acciones pasan a ser automatizados, al modo de una máquina. “Cuando esto sucede ya no se requiere de una motivación individual especialmente intensa. El capitalismo y la burocracia, de esta manera, pasan a basarse en un fundamento mecánico”. (p.45)

1.3.4.2 Modelo de gestión empresarial.

(Wright, Dunford y Snell, 2001). Consideran que: “El modelo conceptual de los recursos humanos ha de ser estudiado en relación a su entorno concreto teniendo presentes tres componentes esenciales”: “El grupo humano que dispone la empresa, sus conocimientos y habilidades profesionales, representan un stock de recursos que ha de ajustarse en cada momento a las necesidades estratégicas de la empresa”.

El comportamiento cognitivo y relacional de los individuos y de los equipos, comprometido en el éxito de la empresa. “El sistema de gestión estratégica de

personal, que integra diferentes prácticas, más allá de su función técnico-administrativa: diseño de tareas y responsabilidades, entrenamiento, sistemas de retribución basados en el desempeño, etc” (Wright, Dunford y Snell, 2001).

En general se entiende por tales a medidas que refuerzan el potencial de los recursos humanos buscando el énfasis en la autonomía y el compromiso del personal, con diferentes contenidos en cada caso pero siempre con fines de mejora estratégica.

La estabilidad del empleo, el plazo u horizonte de trabajo de los empleados. Mecanismos de contratación de personal que faciliten la idoneidad de adaptación puesto-individuo. Sistema de compensaciones y retribuciones contingente a los resultados obtenidos y a las metas formuladas. Posibilidades de formación continua y desarrollo de la profesión. Disminuir las barreras organizativas y el número de niveles en los status empresariales. Estímulo del trabajo en equipo. Descentralización. Transparencia en los sistemas de información necesarios para cada nivel organizativo. (p.45)

1.3.5 Dimensiones relacionada a la gestión integral en el camal municipal

1.3.5.1 Dimensión: Gestión de competencias laborales.

Chavenato, (2010). Establece que: “El enfoque más amplio sobre el modelo, propone dos perspectivas heterogéneas que convergen en la preparación de un inventario de competencias”: “Un modelo de gestión integral de recursos humanos que, a través de las competencias, busca la mejor adaptación entre la organización y las personas, de cara a la consecución de los objetivos empresariales”.

Este modelo integral, debe asumir principios básicos en la definición de un Inventario de Competencias. “El inventario de competencias es el listado detallado de las competencias de una organización con sus correspondientes definiciones y comportamientos agrupados por niveles de desempeño”. Para la definición de un inventario de competencias es necesario tener en cuenta los siguientes puntos:

- Nombre y denominación verbal clara y precisa. Las descripciones de competencias muy complejas acaban por no entenderse y no adaptarse a la realidad de la empresa. Las competencias de una organización han de surgir de las necesidades del negocio, por lo que resulta vital que la definición de las mismas surja de la empresa y no se adopten modelos “estándar”.
- Las competencias han de estructurarse en base a niveles que respondan a comportamientos observables y no a criterios subjetivos. La nivelación de las competencias permite cuantificar, en cierto modo, la gestión de personas, pero esta nivelación debe hacerse en base a unas conductas observables. Este proceso permite hacer más objetiva dicha gestión.
- Competencias aplicables a puestos y personas. Las competencias que se apliquen para la descripción de puestos de trabajo han de ser las mismas en cuanto a descripción y nivelación que las utilizadas para la nivelación de las competencias de las personas.
- Competencias aplicables a las distintas funciones de recursos humanos. En este sentido las competencias deben ser el lenguaje común para los procesos de selección, evaluación, formación y desarrollo. (p.466).

1.3.5.2 Dimensión: Gestión del desarrollo sostenible

(Mateu, 2010). Afirma que: “La resolución de problemas concretos planteados por el medio ambiente, gracias a un enfoque interdisciplinario y a una participación activa y responsable de cada individuo y la colectividad”. Asume los siguientes principios:

- Propiciar una ética ambiental, pública y territorial respeto al equilibrio ecológico y calidad de vida.
- Formar ciudadanos que tengan una comprensión fundamental de la relación y de la interacción de la humanidad con su entorno.
- Suministrar información de los problemas ambientales, con la finalidad de saber tomar decisiones idóneas.

Los modelos políticos. Incluyen las teorías que determinan la toma de decisiones como un procedimiento de negativa. La dirección busca la ordenación de la actuación política. Además los modelos políticos:

- Fijan su atención en los intereses de las personas y de los grupos que pueden ser diversos y relativos a cuestiones personales, profesionales y políticas como señala Hoyle en *Educational Management and Administration* (1982).
- Por lo tanto, prevalece el conflicto. En las organizaciones formales o democráticas, el conflicto que solía ser ignorado o desplazado fuera del marco de la organización. Por el contrario, los modelos políticos lo contemplan como algo inevitable y a la vez bienvenido.
- Por el hecho que la gestión escolar es abierta, participativa y dinámica, la toma de decisiones y a partir de consensos, permite enfocar con objetivos comunes. Pues, significa que su dinámica es contradictoria (o conflictiva), por consiguiente se requiere de modelos que le reorienten con eficiencia y eficacia, lo cual, sería imposible si no existieran modelos políticos, porque además de generar la participación, consensos, genera la toma de decisiones plenas.(p.49)

1.3.5.3 Dimensión: Gestión participativa integral

Según (Sycz, 2010). Afirma que: “La gestión por resultados constituye una herramienta efectiva de planificación y control con que cuenta el Estado”. “Mediante su implementación, se tiende a dotar a la administración pública de un modelo y un conjunto de metodologías y técnicas diseñadas para lograr la consistencia y coherencia buscadas entre los objetivos estratégicos del gobierno y los planes de cada uno de los organismos”.

“Este enfoque, también denominado administración por objetivos o dirección por resultados, implica un cambio sustancial en las modalidades de gestión que tradicionalmente han sido instrumentadas en las administraciones públicas al considerar el desempeño organizacional en función de los resultados en lugar de hacerlo en referencia al cumplimiento de normas y procedimientos” (Sycz, 2010).

Orientar la gestión por resultados implica supeditar las estructuras, los procedimientos y la administración de los recursos con los que cuenta un organismo a resultados establecidos y comprometidos previamente entre las instancias de decisión y control intervinientes. (Sycz, 2010).

1.3.5.4 Dimensión: Gestión de formación continúa

(Sutton, 2001). Indica que: "La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. . . . Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal."

La capacitación es: "potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades". (Sutton, 2001).

El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. . . . Se orienta hacia la cuestiones de desempeño de corto plazo.

"La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. . ." "La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores". (Sutton, 2001).

"La administración debe demostrar un compromiso verdadero para apoyar el cambio en las relaciones organizacionales motivados por la nueva tecnología, a través de la definición de puestos, la capacitación, el rediseño de puestos y los sistemas de recompensas".

Desarrollo de capital humano

El éxito depende cada vez más de la capacidad de la organización para administrar el capital humano, las organizaciones compiten a través de las personas. “El capital humano es una expresión genérica que se utiliza para describir el valor del conocimiento, habilidades y capacidades que poseen un impacto tremendo en el desempeño de la empresa”. (Sutton, 2001).

En conclusión, para integrar capital humano en las organizaciones, los gerentes deben comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar conocimiento, habilidades y experiencias superiores en su fuerza de trabajo.

1.3.6 Temas que dan consistencia a la gestión integral.

1.3.6.1 Sistema de gestión ISO 14001 en la industria alimentaria.

(Sanchez, 2011). Afirma que: “La creciente actividad industrial ha ido modificando severamente el ambiente. Relacionándose cada vez como una de Las principales causas de contaminación ambiental. La variable ambiental comienza a internacionalizarse paulatinamente en los distintos procesos productivos”.

“Debido a esta gran problemática ambiental es que surgió la norma ISO 14001; que tiene como principal objetivo crear una responsabilidad ambiental y concientizar acerca de los impactos que generan las industrias; a través de la implementación de esta norma o de esta aplicación de un sistema de gestión ambiental. En este trabajo se desarrolla los conceptos o definiciones básicos para poder entender los puntos que abarca cada parte de la estructura de la norma; a la vez conocer los impactos que se generan por la industria especialmente las de rubro alimentario. Dentro de los sectores de la industria alimentaria”. (Sanchez, 2011)

1.3.6.2 Reglamento sanitario del faenado de los animales

(MINAGRI, 2012). Afirma que: “El presente reglamento tiene por objeto regular y establecer las especificaciones técnicas sanitarias referidas al faenado de los animales de abasto, con la finalidad de contribuir con la inocuidad de los

alimentos de producción primaria destinados al consumo humano y la eficiencia del faenado principalmente, fortaleciendo así el desarrollo ganadero nacional”.

“Para los fines del presente reglamento, se aplicara las definiciones contenidas en el Anexo N°1, así como las definiciones consideradas en el Decreto Legislativo N° 1059 - Ley General de Sanidad Agraria y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 018-2008-AG”; “en el Decreto Legislativo 1062-Ley de Inocuidad de los Alimentos y su reglamento aprobado por Decreto Supremo 034-2008-AG y en el Reglamento de Inocuidad Agroalimentaria aprobado por Decreto Supremo N° 004-2011-AG”. (MINAGRI, 2012)

El presente Reglamento establece normas de orden público de aplicación a toda persona natural o persona jurídica pública o privada, que intervengan directa o indirectamente en los procesos que involucran las actividades de los mataderos en todo el territorio nacional, tales como el faenado de animales de abasto y en lo referido a la carcasa, carne y menudencia: la manipulación, el procesamiento primario, el almacenamiento y comercialización.

1.3.7 Marco Conceptual.

Calidad de servicio:

Está relacionada con la facilidad de empleo por el consumidor y, consecuentemente, con su presentación, aptitud culinaria, disponibilidad y precio.

Gestión Integral:

Es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz.

Plan de gestión integral:

Instrumento de gestión que permite dinamizar el servicio de calidad en un camal municipal.

La calidad higiénico-sanitaria:

Como cualidad primera, ningún alimento debe suponer un riesgo para la salud del consumidor. Agentes bacterianos, parasitarios y residuos son los principales responsables de las alteraciones de la carne.

La calidad nutricional:

Que está dada por su contenido en elementos que responden a las distintas necesidades metabólicas del organismo (agua, vitaminas, minerales, proteínas, lípidos, carbohidratos, valores dietéticos).

Limpieza del entorno de la carnicería:

El lugar está limpio y no hay ni restos ni basuras visibles, la presentación de la mercadería está protegida, el carnicero está limpio y protegido con delantal y guantes.

Gestión administrativa moderna:

Es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador.

Camal Municipal:

Es gestionado por una organización pública (la municipalidad) la que se debe a la colectividad; por lo tanto, su accionar debe estar dirigido hacia el bienestar de la colectividad.

1.4 Formulación del problema

¿Qué efecto tiene la implementación del Plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016

1.5 Justificación del estudio.

El estudio se justifica a partir de los siguientes puntos de vista:

Científico

El Plan integral propuesto busca la participación de la institución y los usuarios dicha propuesta, además de presentar un análisis crítico sobre los hechos que se evidenciarán durante el diagnóstico relacionado con la calidad de servicio que brinda el camal municipal, el Plan de Gestión Integral, asumirá como fundamento la teoría de calidad general, la teoría de servicio de calidad, así como el la teoría de la salud pública. Visto así, la propuesta se convertirá en un texto de discusión y consulta permanente, para los investigadores referentes al tema de camales y su servicio industrial.

Social

El Plan de gestión integral permitirá mejorar la calidad de servicio del camal, beneficiando directamente a la sociedad en general por que esta podrá obtener productos de buena calidad en todos sus aspectos, es importante para la sociedad el hecho que el camal no sea un ente contaminante del entorno. Mejorando la capacitación del personal y sus condiciones de trabajo contribuimos a mejorar su calidad de vida, lo cual tiene un impacto social importante, asimismo permitirá que la población conozca los servicios que brinda el camal municipal, no solo beneficiando a los habitantes de la ciudad sino también a las familias que habitan en centros poblados y alrededores

Metodológico

El Plan de Gestión Integral, se argumenta en una propuesta Aplicativa–Explicativa. En ese sentido, demostrará acciones concretas, de cómo llevar a cabo una investigación de este tipo para dar un servicio de calidad en los camales municipales. Es decir, su punto de partida será su etapa diagnóstica, que mediante una descripción detallada después de procesar y analizar información, permitirá explicar la situación de la problemática del servicio de calidad que se da en los camales, para finalmente, a partir de un estudio profundo de las teorías

implementar alternativas de solución, denominado: Plan de Gestión Integral. Además, dicho plan, desde su óptica pedagógica, brindará estrategias de cómo debería implementarse sistemas de formación permanente tanto para los trabajadores, industriales de la carne y usuarios para dar un mejor servicio con impacto ambiental, social y de salubridad.

Práctico

El presente estudio en la práctica nos beneficiara con un servicio de calidad, brindándonos productos aptos para el consumo humano, garantizando la salud de la población. La administración del camal sistematizará los datos estadísticos mensual del sacrificio de los animales y brindará la información a los entes involucrados en la supervisión y control de la entidad como son; Consejo municipal, Ministerio de Agricultura, Senasa Disa etc. Los usuarios con este instrumento de gestión recibirán un servicio de calidad y capacitaciones del manejo del producto.

1.6 Hipotesis.

1.6.1 Hipótesis General

- H₁** Si se implementa el plan de gestión integral entonces mejora la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, en el año 2016.
- Ho.** Si se implementa el plan de gestión integral entonces no mejora la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, en el año 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General.

Determinar la implementación del Plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016

1.7.2. Objetivos Específicos.

- OE1.** Diagnosticar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016; antes de la aplicación del plan de gestión integral.

- OE2.** Diseñar el plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016

- OE3.** Aplicar el plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016

- OE4.** Evaluar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016; después de la aplicación del plan de gestión integral.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

2.1.1 Tipo de estudio.

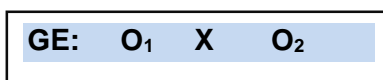
Por su naturaleza: Fue aplicativa porque estuvo orientada a la implementación del plan de gestión integral. Según, Tamayo (2004), asimismo por su interés en la aplicación de estas propuestas, además, busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar

Por su profundidad: Fue de tipo explicativa es decir el objeto de estudio se describió, caracterizó, evaluó y estableció la relación causa - efecto entre las variables calidad de servicio en el camal y gestión integral del camal, Hernández, Fernández y Baptista, (2015).

Por su paradigma o medición: Es de carácter cuantitativa porque su campo de acción se expresó en tabla, gráficos e interpretaciones, debido a que se recogieron datos y se hizo un análisis estadístico descriptivo e inferencial de dicha capacidad.

2.1.2 Diseño de estudio

El estudio corresponde al denominado diseño pre- experimental con un grupo experimental; el mismo que permitió que la investigadora manipule la variable independiente y otras situaciones del estudio. Se representó en el siguiente esquema:



Dónde:

GE: Grupo experimental.

O₁: Aplicación de pretest.

X: Aplicación del plan de gestión integral.

O₂: Aplicación del post test.

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Definición conceptual de las variables

Variable dependiente: Calidad de servicios del camal

Según (Turmero, 2012). Afirma que: La calidad de servicio es un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Variable independiente: Gestión Integral

Turmero, (2012). Afirma que: “Es la acción de llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

2.2.2. Definición operacional de las variables

Variable dependiente: Calidad de servicios del camal

Conjunto de actividades coordinadas entre funcionarios de la municipalidad de Jaén y trabajadores del canal municipal para brindar un mejor servicio a través de la idoneidad del faenado, seguridad sanitaria ambiental, pertinencia administrativa y conocimiento del servicio. (Autora).

Variable independiente: Gestión Integral

Puesta en marcha de las acciones del plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén explicitado en el desarrollo de competencias laborales, sostenibilidad y calidad de vida, gestión participativa integral, y formación continua; actividades medidas a través de un cuestionario orientado a medir la calidad de los servicios del Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca. (Autora).

2.2.3.Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala	Instrumentos
Variable Dependiente : Calidad de Servicio del camal	Idoneidad en el Faenado	<ul style="list-style-type: none"> • Transporte de los animales. • Recepción de los animales. • Pesaje de los animales. • Desplazamiento de los animales por mangas y pasillos. • Inspección sanitaria ante-morte. • Presencia de las enfermedades en los animales. • Selección de los animales aptos. • Estado de preñez. 	08	1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Eficiente	Cuestionario orientado a medir la calidad de los servicios del Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca
	Seguridad Sanitaria Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Canales limpias y listas para el despiece. • Seguridad Sanitaria. • Insensibilización hasta finalizar la sangría. • Higiene de la carne. • Calidad de la carne. • Suprimir la consistencia del animal. 	06		
	Pertinencia Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo desde el faenado. • Acompañamiento desde el faenado. • Sacrificio del animal. • Comercialización de la carne. • Protocolo del faenado. • Organización del servicio de calidad. • Planificación del servicio 	07		

		de calidad.			
	Conocimiento del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Capital intelectual. • Actualización de los trabajadores. • Resolver problemas. • Desempeño según su función. 	04		
Variable Independiente: Gestión Integral	Desarrollo de Competencias Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de los trabajadores vivenciados en el faenado • Competencias aplicables en los recursos humanos 	2	1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Eficiente	Lista de Cotejo
	Sostenibilidad y Calidad de Vida	<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio ecológico y calidad de vida • Toma de decisiones idóneas 	2		
	Gestión Participativa Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión por resultados • Modelo de administración pública. 	2		
	Formación Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades del camal municipal de Jaén • La capacitación como agente de cambio y productividad. 	2		

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población lo constituyen los 364 usuarios abastecedores del camal municipal de la provincia de Jaén, según consta en el padrón de trabajadores del camal municipal 2016.

2.3.2 Muestra

La muestra lo constituyen el 10% de la población, conformado por 37 usuarios abastecedores del camal municipal de la provincia de Jaén, según consta en el padrón de trabajadores del camal municipal 2016; el tipo de muestra es aleatoria simple con grupos intactos, según criterio de la propia investigadora.

a) Criterios de inclusión:

-Personal de ambos sexos.

-Estado civil: soltero, casado, conviviente, viudo y divorciado.

-Condición laboral: Nombrado o contratado.

Jerarquía laboral: administrativos, faenadores, usuarios o abastecedores, comerciantes,

b) Criterios de exclusión:

Los que presentan alguna enfermedad al momento de la evaluación.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el desarrollo del presente Proyecto se proponen las siguientes técnicas de recolección de datos: la encuesta, la entrevista y la opinión de especialista.

La encuesta según (Salkind, 1997). Afirma que: “Es una herramienta básica que se utiliza en las investigaciones; también son llamadas cuestionarios escritos que pueden adoptar varias formas, desde una cesión de preguntas y respuestas totalmente informal hasta una interacción altamente estructurada y detallada.

Asimismo, se utilizó la entrevista, a ser aplicada a funcionarios del Ministerio del Ambiente y de la Municipalidad de Jaén. Al respecto, (Rusque, 2001). Sostiene que: “la entrevista en profundidad es utilizada por los métodos cualitativos es flexible, dinámica y se considera como no directiva, no estandarizada y abierta, de aplicación a grupos reducidos de personas”.

En este mismo lineamiento comentan (Gonzales, Hernandez, 2000) lo siguiente: “es más que un cuestionario o una encuesta oral, una serie de conversaciones amistosas, entre el investigador y el entrevistado. La entrevista será aplicada a dos funcionarios de cada uno de los ministerios citados. (p.10)

VARIABLE	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Variable dependiente: Calidad de servicio del camal	Encuesta	➤ Cuestionario orientado a medir la calidad de los servicios del Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca
Variable independiente: plan de gestión integral	Observación	➤ Lista de cotejo

2.5 Métodos de investigación

Estadísticamente el estudio fue analizado mediante el análisis de información en tres fases:

Primera fase: Validación y confiabilidad del instrumento.

El instrumento fue validado por dos expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio; Especialista del área de Ciencia Tecnología y Ambiente con grado de Maestría y un especialista y conocedor en temas y/o trabajos de investigación científica, lo mismo que emitieron un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

La confiabilidad de los instrumentos de las dos variables fueron sometidos al software estadístico SPSS, los mismos que fueron analizados a través del método de alfa de Cronbach, alcanzando un puntaje que da fiabilidad y confiabilidad al contenido de los mismos.

ANÁLISIS DE FIABILIDAD: DIMENSIÓN POR DIMENSIÓN

IDONEIDAD DEL FAENADO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.822	11

SEGURIDAD SANITARIA AMBIENTAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.801	10

PERTINENCIA ADMINISTRATIVA

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.860	9

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.824	4

Segunda fase: Análisis descriptivo simple.

Los datos recogidos del pre test y post test, serán procesados y analizados utilizando la estadística descriptiva simple, lo mismo que serán representados en cuadros y gráficos estadísticos por dimensiones.

Los datos del estudio fueron recogidos mediante la aplicación de dos instrumentos de evaluación: el primer instrumento corresponde a la variable calidad de servicios denominado: "Cuestionario orientado a medir la calidad de los servicios del Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca". De la segunda variable los datos fueron recogidos a través de la prueba denominada:

Tercera fase: Análisis estadístico inferencial.

La tercera fase corresponde a la estadística inferencial, donde se realizaron actividades y/o operaciones estadísticas para comprobar las hipótesis, las mismas que se lo realizaron mediante las pruebas no paramétricas de Shapiro Wilk por ser la muestra menor de 50 y la comprobación de pre y post test a través para la cual se utilizó la prueba de U de Mann Whitman.

2.6 Aspectos éticos.

La investigación busca mejorar la calidad de los servicios en todos los aspectos que brinda el camal municipal de la Provincia de Jaén a la población y usuarios:

La investigación fue metodológicamente sensata, de manera que los participantes de la investigación no perdieron su tiempo en acciones poco productivas.

La investigadora desarrolló la investigación con honestidad y entrega reconociendo, citando a los usuarios correspondientes de manera cordial.

Los participantes de la investigación cumplieron en forma puntual y objetiva cumpliendo con el horario y citas programadas.

La investigadora se desenvolvió con amabilidad con los participantes en el desarrollo de la presente investigación.

La investigadora mantuvo el respeto en todo momento con los participantes en el desarrollo de la investigación.

La información obtenida de los usuarios de camal municipal o la otorgada por las instituciones participantes fueron protegidas con el compromiso de la confidencialidad de la información recabada.

Los usuarios participantes fueron informados a tiempo acerca de la investigación y de su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

III: RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados

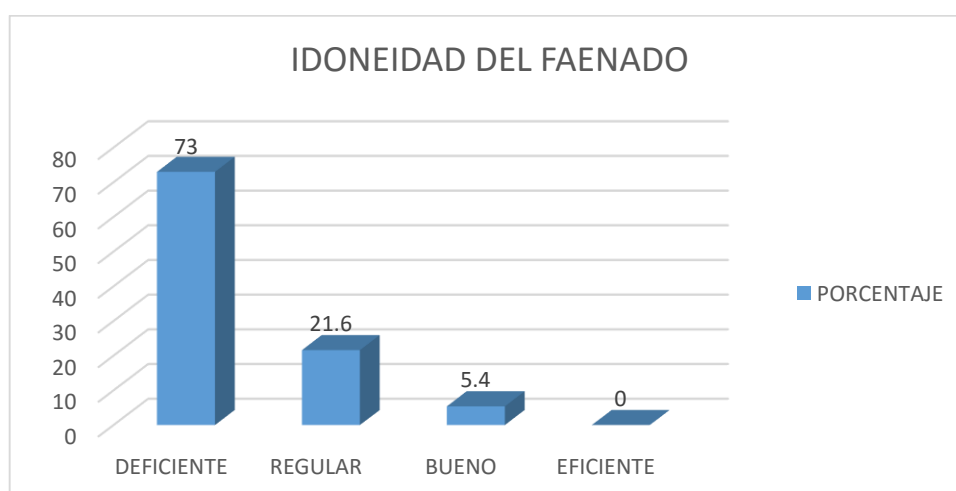
3.1.1. ANALISIS DEL PRE TEST SEGÚN DIMENSIONES

TABLA N° 01. Calidad de servicio en idoneidad del faenado del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	27	73
REGULAR	8	21.6
BUENO	2	5,4
EFICIENTE	0	0
TOTAL	37	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 01



FUENTE: Tabla N° 01.

INTERPRETACIÓN.

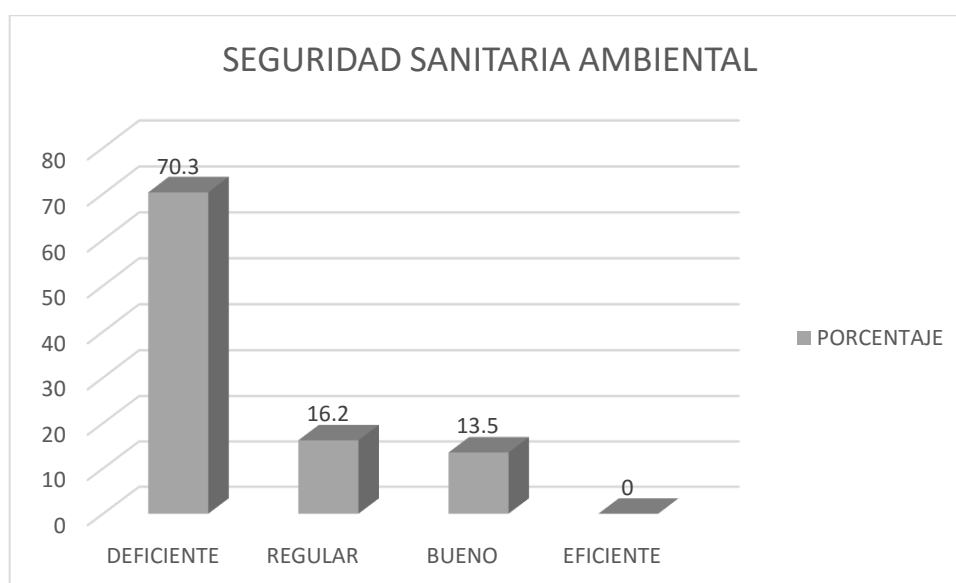
Según tabla y figura N°01 se constata que de los 37 entrevistados usuarios del servicio del camal municipalidad de Jaén, el 73% perciben un deficiente servicio de idoneidad de faenado, el 8% lo asume con un servicio de faenado regular y solo el 2% manifiesta percibir un servicio bueno de faenado del camal, de lo que se deduce que se tiene que priorizar la aplicación del plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén.

TABLA N° 02. Calidad de servicio en seguridad sanitaria ambiental del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	26	70.3
REGULAR	6	16.2
BUENO	5	13.5
EFICIENTE	0	0
TOTAL	37	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 02



FUENTE: Tabla N° 02.

INTERPRETACIÓN.

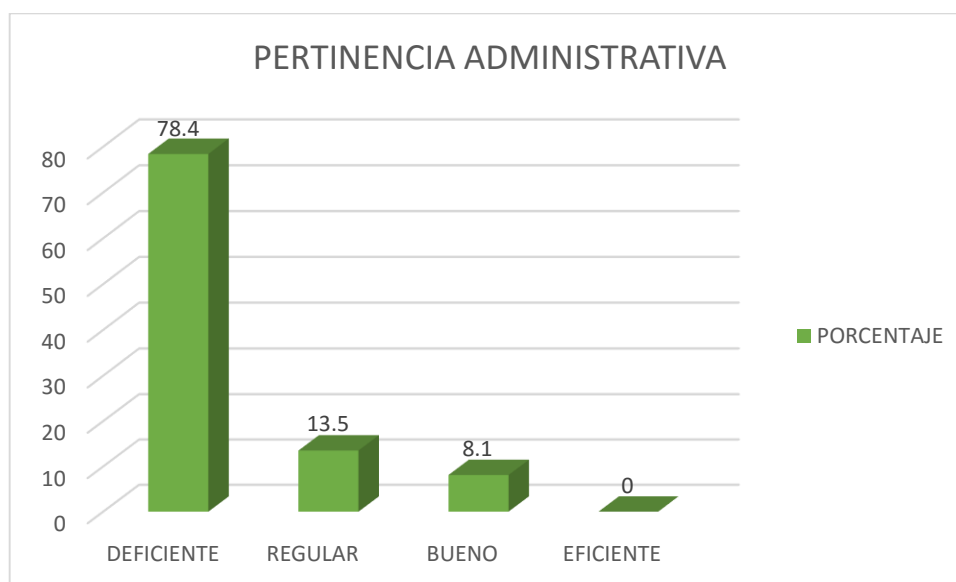
Según tabla y figura N°02 se constata que de los 37 entrevistados usuarios del servicio del camal municipal de Jaén, el 70.3% perciben un servicio sanitario ambiental deficiente, el 16.2% lo asume con un servicio sanitario ambiental regular y solo el 13.5% manifiesta percibir un servicio bueno de seguridad sanitaria ambiental; de lo que se deduce que se tiene que priorizar la aplicación del plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén.

TABLA N° 03. Calidad de servicio en pertinencia administrativa del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	29	78.4
REGULAR	5	13.5
BUENO	3	8.1
EFICIENTE	0	0
TOTAL	37	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 03



FUENTE: Tabla N° 03.

INTERPRETACIÓN.

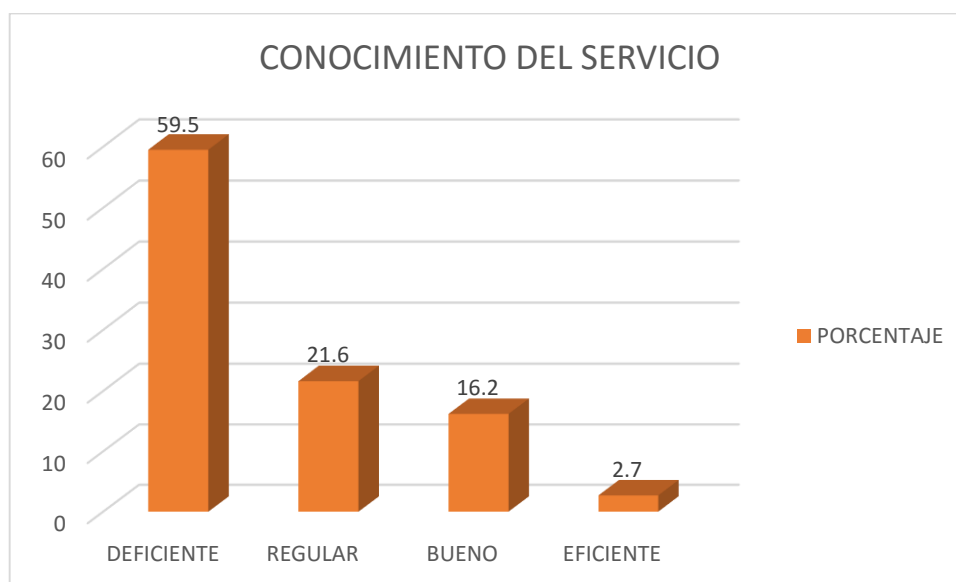
Según tabla y figura N°03 se constata que de los 37 entrevistados usuarios del servicio del camal municipal de Jaén, el 78.4% perciben una pertinencia administrativa del camal deficiente, el 13.5% lo asume con una pertinencia administrativa regular y solo el 8.1% manifiesta percibir pertinencia administrativa del camal buena; de lo que se deduce que se tiene que priorizar la aplicación del plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén.

TABLA N° 04. Nivel del conocimiento del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	22	59.5
REGULAR	8	21.6
BUENO	6	16.2
EFICIENTE	1	2.7
TOTAL	37	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 04



FUENTE: Tabla N° 04.

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y figura N°04 se constata que de los 37 entrevistados usuarios del servicio del camal municipal de Jaén, el 59.5% manifiesta que el servicio del camal municipal es deficiente, el 21.6% lo asume como un servicio regular y solo el 16.2 % manifiesta que el servicio del camal municipal de Jaén es buena; de lo que se deduce que se tiene que priorizar la aplicación del plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén.

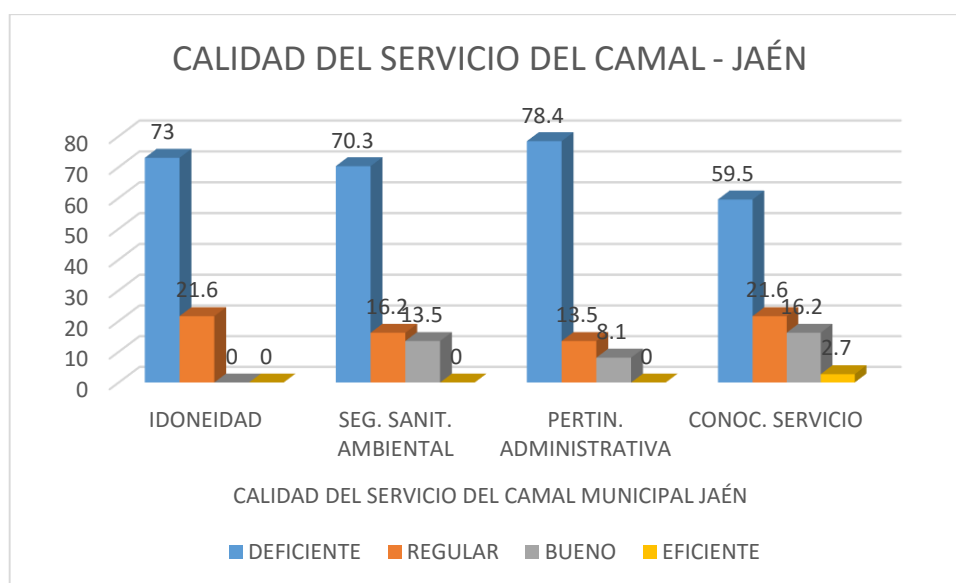
3.1.2. ANALISIS COMPARATIVO DEL PRE TEST SEGÚN DIMENSIONES

TABLA N° 05. Nivel de la calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	CALIDAD DEL SERVICIO DEL CAMAL MUNICIPAL JAÉN			
	IDONEIDAD	SEG. SANIT. AMBIENTAL	PERTIN. ADMINISTRATIVA	CONOC. SERVICIO
DEFICIENTE	73	70.3	78.4	59.5
REGULAR	21.6	16.2	13.5	21.6
BUENO	5,4	13.5	8.1	16.2
EFICIENTE	0	0	0	2.7
TOTAL	100	100	100	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 05



FUENTE: Tabla N° 05.

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y figura N°05 se constata que de los 30 contribuyentes entrevistados de la municipalidad de Jaén, las cuatro dimensiones (Idoneidad del faenado (73%), seguridad sanitaria ambiental (70.3%), pertinencia administrativa (78.4%) y conocimiento del servicio (59.5%) se ubican en un nivel deficiente, seguido por el nivel regular y muy de cerca el nivel bueno.

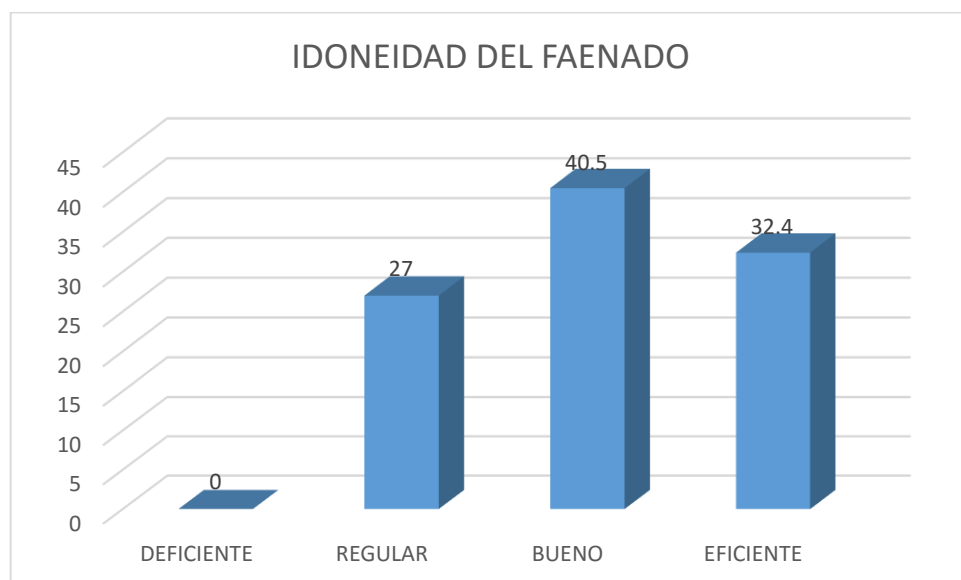
3.1.3. ANALISIS DEL POST TEST SEGÚN DIMENSIONES

TABLA N° 06. Calidad de servicio en idoneidad del faenado del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	10	27
BUENO	15	40.5
EFICIENTE	12	32.4
TOTAL	37	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 06



FUENTE: Tabla N° 06.

INTERPRETACIÓN.

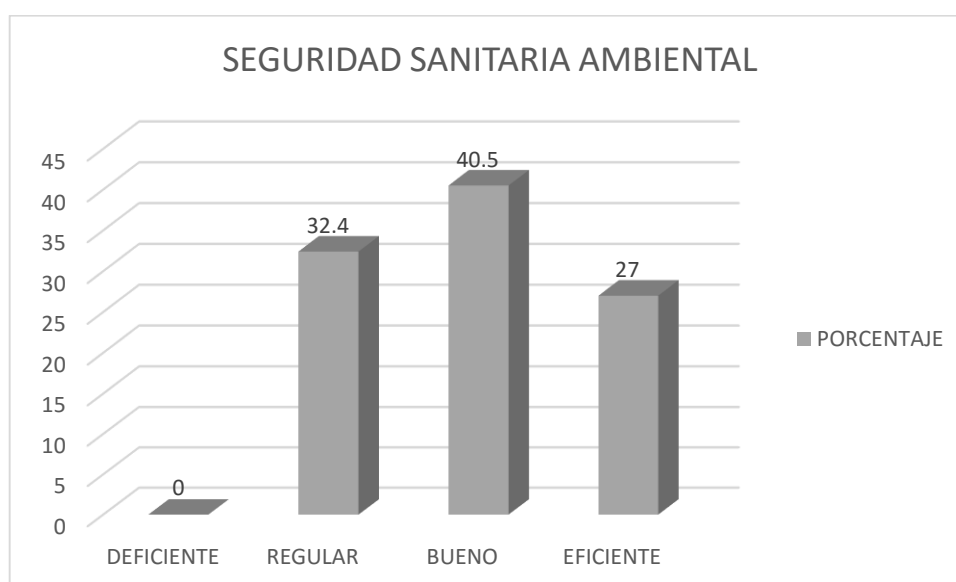
Según tabla y figura N°06 se constata que de los 37 entrevistados usuarios del servicio del camal municipalidad de Jaén, después de aplicar el plan, el 40.5% perciben un buen servicio de idoneidad de faenado, el 32.4% lo asume con un servicio de faenado eficiente y solo el 27% manifiesta percibir un servicio regular de faenado del camal, de lo que se concluye que el plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén, fue exitoso.

TABLA N° 07. Calidad de servicio en seguridad sanitaria ambiental del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	12	32.4
BUENO	15	40.5
EFICIENTE	10	27
TOTAL	37	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 07



FUENTE: Tabla N° 07.

INTERPRETACIÓN.

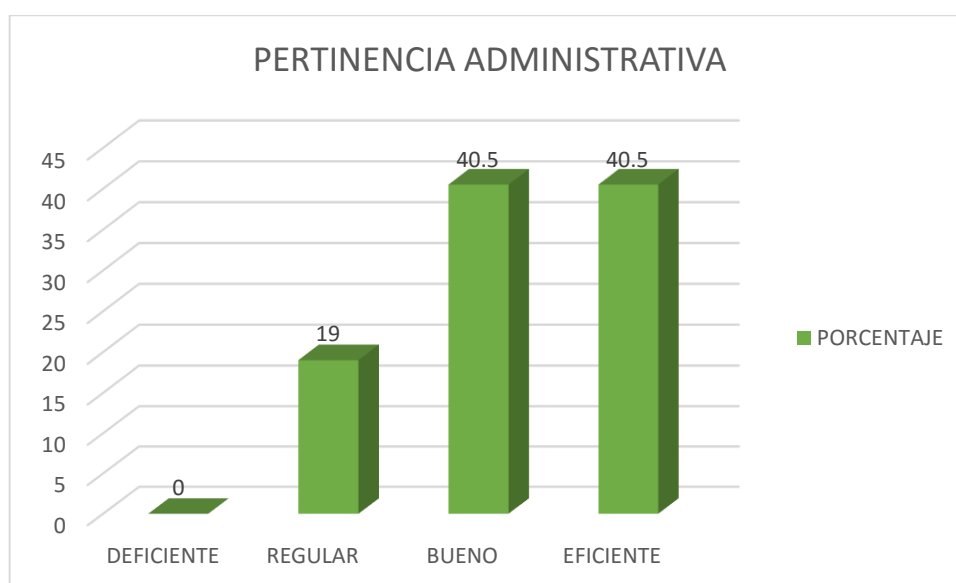
Según tabla y figura N°07 se constata que de los 37 entrevistados usuarios del servicio del camal municipalidad de Jaén, después de aplicar el plan, el 40.5% perciben una buena seguridad sanitaria ambiental, el 32.4% percibe una seguridad sanitaria ambiental regular y solo el 27% percibe una seguridad sanitaria ambiental eficiente, de lo que se concluye que el plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén, fue exitoso.

TABLA N° 08. Calidad de servicio en pertinencia administrativa del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	0	0
REGULAR	7	19
BUENO	15	40.5
EFICIENTE	15	40.5
TOTAL	37	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 08



FUENTE: Tabla N° 08.

INTERPRETACIÓN.

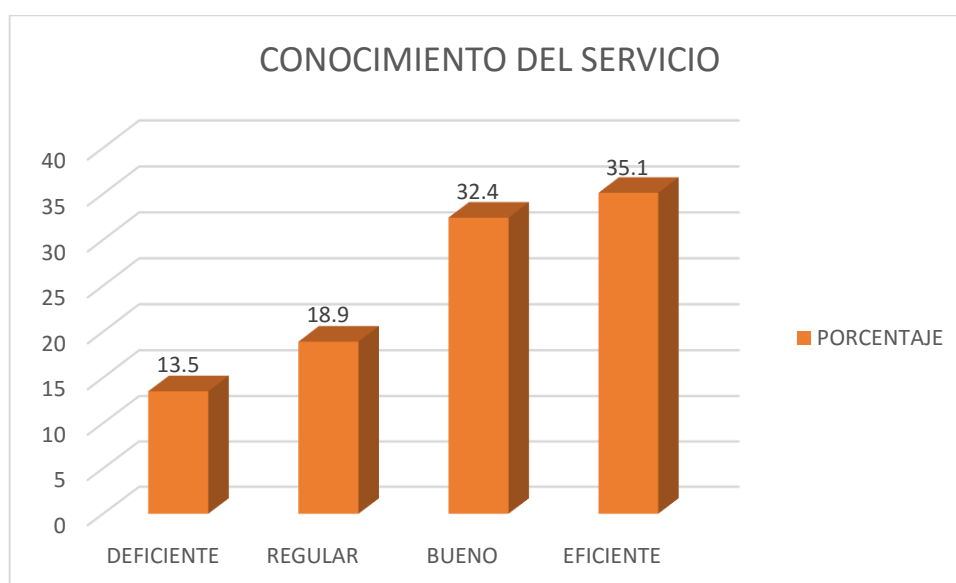
Según tabla y figura N°08 se constata que de los 37 entrevistados usuarios del servicio del camal municipalidad de Jaén, después de aplicar el plan, el 40.5% tienen una percepción administrativa buena y eficiente de la calidad del servicio del camal, y solo el 19% tiene un percepción regular, de lo que se concluye que el plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén, fue exitoso.

TABLA N° 09. Nivel de servicio del servicio que brinda del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	5	13.5
REGULAR	7	18.9
BUENO	12	32.4
EFICIENTE	13	35.1
TOTAL	37	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 09



FUENTE: Tabla N° 09.

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y figura N°09 se constata que de los 37 entrevistados usuarios del servicio del camal municipalidad de Jaén, después de aplicar el plan, el 35.1% tienen un conocimiento eficiente de la calidad del servicio del camal, un 32.4% bueno, un 18.9% regular y solo el 13.5% tiene un conocimiento deficiente del servicio del camal, de lo que se concluye que el plan de gestión integral del servicio del camal municipal de Jaén, fue exitoso.

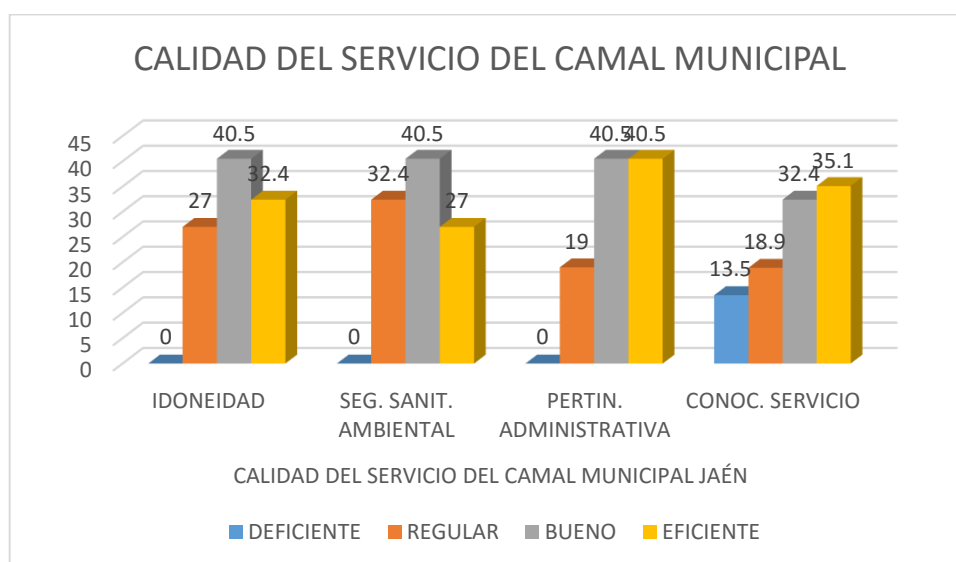
3.1.4. ANALISIS COMPARATIVO DEL POST TEST SEGÚN DIMENSIONES

TABLA N° 10. Nivel de la calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	CALIDAD DEL SERVICIO DEL CAMAL MUNICIPAL JAÉN			
	IDONEIDAD	SEG. SANIT. AMBI	PERTIN. ADMINIS	CONOC. SERVICIO
DEFICIENTE	0	0	0	13.5
REGULAR	27	32.4	19	18.9
BUENO	40.5	40.5	40.5	32.4
EFICIENTE	32.4	27	40.5	35.1
TOTAL	100	100	100	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 10



FUENTE: Tabla N° 10.

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y figura N°10 se constata que de los 30 contribuyentes entrevistados de la municipalidad de Jaén, después de aplicar el plan, las tres dimensiones (idoneidad del faenado, seguridad sanitaria ambiental y pertinencia administrativa) alcanzaron el 40.5% nivel bueno, seguido del nivel eficiente que fue liderado por el nivel pertinencia administrativa con el 40.5%, seguido del conocimiento del servicio con el 35.1%, idoneidad del faenado con el 32.4% y finalmente seguridad sanitaria ambiental con el 27% y, por debajo del 32.4% en el nivel regular las otras dimensiones.

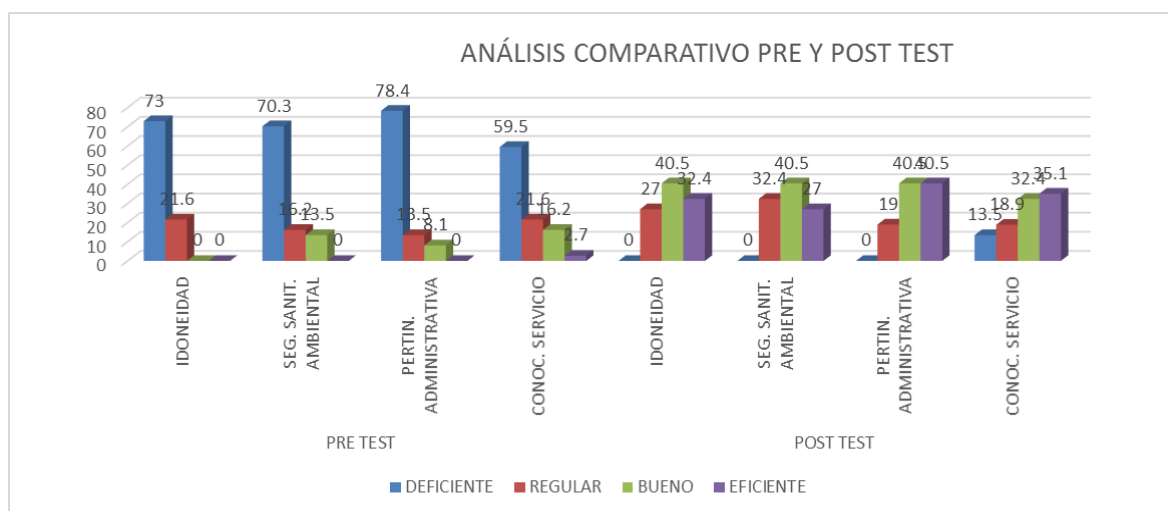
3.1.5. ANALISIS COMPARATIVO DEL PRE Y POST TEST SEGÚN DIMENSIONES

TABLA N° 11. Nivel de la calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, 2016.

NIVEL	PRE TEST				POST TEST			
	IDONEIDAD	SEG. SANIT. AMBIENTAL	PERTIN. ADMINISTRATIVA	CONOC. SERVICIO	IDONEIDAD	SEG. SANIT. AMBI	PERTIN. ADMINISTR	CONOC. SERVICIO
DEFICIENTE	73	70.3	78.4	59.5	0	0	0	13.5
REGULAR	21.6	16.2	13.5	21.6	27	32.4	19	18.9
BUENO	5.4	13.5	8.1	16.2	40.5	40.5	40.5	32.4
EFICIENTE	0	0	0	2.7	32.4	27	40.5	35.1
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

FIGURA N° 11



FUENTE: Tabla N° 11.

INTERPRETACIÓN.

Según tabla y figura N°11 se constata que antes de aplicar el plan todas las dimensiones lideraron el nivel deficiente idoneidad (73%), seguridad sanitaria ambiental (70.3%), pertinencia administrativa (78.4%) y conocimiento del servicio el (59.5%); mientras que después del programa lideraron el nivel bueno las dimensiones idoneidad del faenado, seguridad ambiental y pertinencia administrativa con el (40.5%), seguido del nivel excelencia con el nivel pertinencia administrativa con el 40.5% y conocimiento del servicio con el 35.1%

3.2. Pruebas de hipótesis.

3.2.1. Prueba de normalidad del pre test

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos en el pre test se utilizó la prueba de Shapiro Wilk; que es una prueba que permite evaluar la distribución normal de la muestra menor a 50.

HIPÓTESIS:

Hi: La implementación del plan de gestión integral mejora la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, en el año 2016.

Ho: La implementación del plan de gestión integral no mejora la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, en el año 2016.

TABLA N° 12: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el pre test.

Prueba de Shapiro Wilk para una muestra					
		DIM1PRETOT AL: IDONEIDAD DEL FAENADO	DIM2PRETOT AL: SEGURIDAD SANITARIA AMBIENTAL	DIM3PRETOT AL: PERTINENCIA ADMINISTRAT IVA	DIM4PRETOT: CONOCIMIENTO DEL SERVICIO
N		37	37	37	37
	Media	1,32	1,43	1,30	1,62
Parámetros normales ^{a,b}	Desviación típica	,580	,728	,618	,861
Diferencias más extremas	Absoluta	,442	,426	,469	,359
	Positiva	,442	,426	,469	,359
	Negativa	-,288	-,276	-,315	-,235
Z de Shapiro Wilk		2,687	2,594	2,851	2,186
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000	,000

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 12 evidencia que al trabajar con un grupo de datos menor a cincuenta se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Además se observa que sus resultados son homogéneos al obtener una significancia en la dimensión idoneidad del faenado de 0.000, dimensión seguridad sanitaria ambiental de 0,000, dimensión pertinencia administrativa de 0.000 y, en la dimensión conocimiento del servicio de 0.000; lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitman.

3.2.2. Prueba de normalidad del post test

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos en el pre test se utilizó la prueba de Shapiro Wilk; que es una prueba que permite evaluar la distribución normal de la muestra menor a 50.

HIPÓTESIS:

Hi: La implementación del plan de gestión integral mejora la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, en el año 2016.

Ho: La implementación del plan de gestión integral no mejora la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, en el año 2016.

TABLA N° 13: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el post test.

		Prueba de Shapiro Wilk para una muestra			
		DIM1 POSTOTAL: IDONEIDAD DEL FAENADO	DIM2 POSTOTAL: SEGURIDAD SANITARIA AMBIENTAL	DIM3 POSTOTAL: PERTINENCIA ADMINISTRATIVA	DIM4 POSTAL: CONOCIMIEN TO DEL SERVICIO
N		37	37	37	37
	Media	3,05	2,95	3,22	2,89
Parámetros normales ^{a,b}	Desviación típica	,780	,780	,750	1,048
Diferencias más extremas	Absoluta	,212	,212	,257	,217
	Positiva	,203	,212	,208	,145
	Negativa	-,212	-,203	-,257	-,217
Z de Shapiro Wilk		1,288	1,288	1,565	1,318
Sig. asintót. (bilateral)		,072	,072	,015	,062

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 13 evidencia que al trabajar con un grupo de datos menor a cincuenta se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Además se observa que sus resultados son homogéneos al obtener una significancia en la dimensión idoneidad del faenado de 0.072, dimensión seguridad sanitaria ambiental de 0,072, dimensión pertinencia administrativa de 0.015 y, en la dimensión conocimiento del servicio de 0.062; lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitman.

3.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

A. Planteamiento de la hipótesis estadística.

H1. Promedio de calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, en el año 2016; al aplicar el pre test

H2. Promedio de calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca, en el año 2016; al aplicar el post test

B. NIVEL DE SIGNIFICANCIA.

El investigador asume el nivel de significancia del 5%, este valor es la probabilidad que se asume de manera voluntaria para equivocarse al rechazar la hipótesis nula, cuando es verdadera.

A. PRUEBA ESTADÍSTICA.

Se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann – Whitney para muestras no relacionadas que evaluó el grupo en dos momentos diferentes entre sí, de manera significativa respecto a la media.

TABLA N° 14: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas entre el pre test y post test.

Estadísticos de contraste ^a				
	DIM1: IDONEIDAD DEL FAENADO	DIM2: SEGURIDAD SANITARIA AMBIENTAL	DIM3P: PERTINENCIA ADMINISTRATI VA	DIM4: CONOCIMIEN O DEL SERVICIO
U de Mann-Whitney	75,000	133,500	61,000	261,500
W de Wilcoxon	778,000	836,500	764,000	964,500
Z	-6,867	-6,210	-7,054	-4,762
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000	,000	,000

a. Variable de agrupación: GRUPO 1 y 2

FUENTE: Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca - 2016

INTERPRETACIÓN:

La tabla de contraste evidencia que al aplicar la prueba de normalidad no paramétrica U de Mann – Whitney, se observa que la significancia asintót (bilateral) es de 0.000 en sus cuatro dimensiones (Idoneidad del faenado, seguridad sanitaria y ambiental, pertinencia administrativa y conocimiento del servicio); por lo tanto es menor de 0,05; lo cual indica que existió un alto grado de significancia del post test en relación al pre test. Esto lleva a determinar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a concluir que la aplicación del plan de gestión integral si ayudó a mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – 2016.

CAPITULO IV:
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Discusión de los resultados.

La investigación dio respuesta a cuatro dimensiones de la variable calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén; la primera variable corresponde a la idoneidad del faenado, la misma que tuvo como soporte teórico a la teoría de la cronología de la calidad que según (García, 2005) considera que: Los orígenes de la calidad de conservación de las carnes estaban cubiertas por las nieblas, luego en el año 3000 a.c. en Babilonia se practicaban técnicas diversas de peso y medidas de las carnes, los fenicios castigaban a los que cometían errores con el cuidado y venta de las carnes, hasta cortándoles las manos. En el siglo XI en Inglaterra dieron poderes al Rey para reforzar con guardines en los barcos para ver que el trabajo fuera bueno y corregir los defectos y castigar a los culpables. En la edad media las normas de calidad se hacían más explícitas, garantizaban la conformidad a los clientes y mantenían a los grupos de artesanos excluidos de elaborar ciertos productos. Estos insumos teóricos permitieron ubicarse en el tiempo y verificar el progreso de la calidad de servicio para ser aplicada en el servicio de la calidad del camal de la provincia de Jaén.

La variable seguridad sanitaria y ambiental tuvo como teoría orientadora en su accionar a la teoría de la calidad de servicio de (Albretch y Carlzon, 2013) quien centra su teoría afirmando: “Ha y que vender al cliente lo que realmente desea comprar”. Maneja una metodología en base a 10 principios: manejar la libreta de calificación del cliente, reconocer al cliente, hablar frente a frente, manejar las encuestas, interrogarse qué, porqué, cuándo, cómo; analizar la información, y hacer propuestas. Hay que ubicar estos principios en el triángulo; las estrategias de servicio en la parte superior del triángulo, a la derecha la gente que da los servicios, a la izquierda grafica el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente; considerando al cliente como el factor más importante del modelo. Insumos teóricos que nos dan una visión más concreta del servicio de seguridad ambiental que los trabajadores y la municipalidad en general tiene que dar a los usuarios.

La dimensión pertinencia administrativa se ve favorecida por la teoría de la salud pública de (Figuroa, 2015), quien afirma que en la práctica social integrada

se considera a la salud de las poblaciones humanas como la ciencia encargada de prevenir las enfermedades, discapacidades, prolongación de vida y fomento de salud física y mental. Esta teoría permite a la investigación realizadas de hacer uso de 12 funciones esenciales que son: 1) Monitoreo y análisis de la situación de salud de la población. 2) Vigilancia de salud pública, investigación y control de riesgos y daños en salud pública. 3) Promoción de la salud. 4) Participación social y refuerzo del poder de los ciudadanos sanitaria nacional en salud. 5) Desarrollo de políticas, planes y capacidad de gestión que apoyen los esfuerzos en salud pública y contribuyan a la rectoría. 6) Regulación y fiscalización en salud pública. 7) Evaluación y promoción del acceso equitativo de la población a los servicios de salud necesarios. 8) Desarrollo de recursos humanos y capacitación en salud pública. 9) Garantía de calidad de los servicios de salud individual y colectiva. 10) Investigación, desarrollo e implementación de soluciones innovadoras en salud pública. 11) Reducción del impacto de emergencias y desastres en salud

Del mismo modo la dimensión conocimiento del servicio de calidad, el estudio fue apoyado por la teoría del modelo de gestión empresarial de (Wright, Dunford y Snell, 2001). Quien toma en consideración tres componentes para alcanzar la calidad del servicio en nuestro caso del camal municipal de Jaén, los que se indican: el grupo humano, sus conocimientos y habilidades profesionales y el comportamiento cognitivo y relacional de los individuos y de los equipos comprometidos con el éxito de la empresa.

Las teorías antes descritas han permitido tener un panorama más claro de las acciones que se han implementado durante el desarrollo del plan de gestión integral, cumpliendo de esta manera con el objetivo general cuyos resultados son como se indica: lideraron el nivel bueno las dimensiones idoneidad del faenado, seguridad ambiental y pertinencia administrativa con el (40.5%), seguido del nivel excelencia con el nivel pertinencia administrativa con el 40.5% y conocimiento del servicio con el 35.1% Ver tabla y gráfico N° 11

Antes de aplicar el programa se tuvo diseñar y organizar el plan de gestión integral y con teniendo un panorama claro de las acciones a realizar se aplicó un pre test el mismo que dio cumplimiento al objetivo N° 01; teniendo como

resultados: las cuatro dimensiones (Idoneidad del faenado (73%), seguridad sanitaria ambiental (70.3%), pertinencia administrativa (78.4%) y conocimiento del servicio (59.5%) se ubican en un nivel deficiente, seguido por el nivel regular y muy de cerca el nivel bueno. Ver tabla y gráfico N° 05

Después de aplicar el plan de gestión integral para mejorar la calidad del servicio del camal de la municipalidad provincial de Jaén, se aplicó el post test, con el propósito de verificar los avances obtenidos con la aplicación del plan, siendo los que se indican: las tres dimensiones (idoneidad del faenado, seguridad sanitaria ambiental y pertinencia administrativa) alcanzaron el 40.5% nivel bueno, seguido del nivel eficiente que fue liderado por el nivel pertinencia administrativa con el 40.5%, seguido del conocimiento del servicio con el 35.1%, idoneidad del faenado con el 32.4% y finalmente seguridad sanitaria ambiental con el 27% y, por debajo del 32.4% en el nivel regular las otras dimensiones. Ver tabla y gráfico N° 10.

En relación a la comprobación de la hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica de Shapiro Wilk por realizarse un estudio con una muestra de 37 beneficiarios del camal municipalidad provincial de Jaén por lo tanto no supera a los 50 según la regla propuesta, luego se aplicó la prueba de normalidad no paramétrica U de Mann – Whitney, se observa que la significancia asintót (bilateral) es de 0.000 en sus cuatro dimensiones (Idoneidad del faenado, seguridad sanitaria y ambiental, pertinencia administrativa y conocimiento del servicio); por lo tanto es menor de 0,05; lo cual indica que existió un alto grado de significancia del post test en relación al pre test. Esto lleva a determinar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a concluir que la aplicación del plan de gestión integral si ayudó a mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – 2016.

En relación a los antecedentes se tomaron con referentes a las investigaciones de:

(Canal, 2013). Con su tesis titulada: “Tuberculosis Bovina: vigilancia epidemiológica en mataderos de la provincia de Santa Fe y evaluación de la

respuesta inmune en lesiones granulomatosas de animales infectados” Santa Fe Argentina. Contribuye con el proceso de faenado en forma organizada y técnica es sumamente importante para los usuarios porque la carencia de ello podría conducir a la presentación de enfermedades de tipo zoo-notico.

(Humerez M. , 2008). Con su tesis: “Sistema tarifario para el servicio de faeneo del matadero municipal de la ciudad de la Paz”. Contribuye con “La administración del Matadero Municipal a cargo del GMLP generando un efecto directo del sobre la rentabilidad de inversión.

(Oropeza S. , 2013). Con su tesis titulada: “Análisis de la Merma de la Carne en canal y su Impacto Económico en el proceso de distribución en la Empresa Matadero Industrial Centro Occidental, C.A.” Barquisimeto – Venezuela, nos indican que los camales pueden y deben ser unidades que, además de adecuado servicio, permitan generar balance económico positivo para el municipio, beneficiando a toda la comunidad.

(Mafla, 2008). Con su tesis titulada: “Funcionamiento del Camal Municipal de Rastro, propuestas para el mejoramiento en la higiene y salubridad.” Ibarra – Ecuador. Aporta al estudio al considerar que la mayoría de los camales que existen en el país se crearon en épocas en que no se exigía estudios de impacto ambiental; no se ha podido determinar si el camal municipal de Jaén dispone de uno, aunque la información recolectada nos indica que no y sería necesario que lo tuviera.

CONCLUSIONES:

Al término de estudio se concluyó:

- 1°. Antes de aplicar el plan de gestión integral las cuatro dimensiones de la calidad del servicio del camal municipal alcanzaron los siguientes porcentajes en el nivel deficiente (Idoneidad del faenado (73%), seguridad sanitaria ambiental (70.3%), pertinencia administrativa (78.4%) y conocimiento del servicio (59.5%).
- 2°. Para diseñar el plan de gestión integral se tuvo como referentes teóricos a las teorías de la cronología de la calidad, teoría de la calidad del servicio, teoría de la salud pública y teoría del modelo de gestión empresarial.
- 3°. Antes de ejecutar el plan de gestión integral se organizaron los talleres de aprendizaje a trabajar las mismas que responden a la variable dependiente: idoneidad del faenado, seguridad sanitaria y ambiental, pertinencia administrativa y conocimiento del servicio.
- 4° Después de aplicar el plan de gestión integral: las tres dimensiones (idoneidad del faenado, seguridad sanitaria ambiental y pertinencia administrativa) alcanzaron el 40.5% nivel bueno, seguido del nivel eficiente que fue liderado por el nivel pertinencia administrativa con el 40.5%, seguido del conocimiento del servicio con el 35.1%, idoneidad del faenado con el 32.4%.

RECOMENDACIONES

- A los trabajadores del camal de la municipalidad de la provincia de Jaén-Cajamarca, asumir la continuidad del plan de gestión integral con el objeto de desarrollar la calidad de servicio.
- A los gerentes del Centro de servicios de la municipalidad de Jaén se les recomienda incluir talleres de capacitación de gestión integral sobre calidad de atención con la finalidad de mejorar el grado de satisfacción en los usuarios.
- A los funcionarios de la municipalidad de Jaén se les recomienda implementar eventos de capacitación en gestión integral y otorgarles incentivos, para que estos puedan brindar una atención de calidad al usuario y lograr un buen servicio.
- A los beneficiario del camal de la Municipalidad de Jaén realizar con el apoyo de la investigadora talleres de capacitación para mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE JAEN, CAJAMARCA, 2016

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Denominación** : Plan de gestión integral
- 1.2. Centro de aplicación** : Centro de atención del camal de la municipalidad provincial de Jaén.
- 1.3. Participantes** : 37 beneficiarios
- 1.4. Duración** : 03 meses
- 1.4.1. Inicio** : Agosto - 2016.
- 1.4.2. Término** : Octubre - 2016.
- 1.5. Horario de trabajo** : Extracurricular.

II. FUNDAMENTACIÓN:

El Plan integral propuesto busca la participación de la institución y los usuarios dicha propuesta, además de presentar un análisis crítico sobre los hechos que se evidenciarán durante el diagnóstico relacionado con la calidad de servicio que brinda el camal municipal, el Plan de Gestión Integral, asumirá como fundamento la teoría de calidad general, la teoría de servicio de calidad, así como el la teoría de la salud pública. Visto así, la propuesta se convertirá en un texto de discusión y consulta permanente, para los investigadores referentes al tema de camales y su servicio industrial.

Socialmente permitirá mejorar la calidad de servicio del camal, beneficiando directamente a la sociedad en general por que esta podrá obtener productos de buena calidad en todos sus aspectos, es importante para la sociedad el hecho que el camal no sea un ente contaminante del entorno. Mejorando la capacitación del personal y sus condiciones de trabajo contribuimos a mejorar su calidad de vida, lo cual tiene un impacto social importante, asimismo permitirá que la población conozca los servicios que brinda el camal municipal, no solo

beneficiando a los habitantes de la ciudad sino también a las familias que habitan en centros poblados y alrededores

III. Objetivos.

3.1. Objetivo generales.

Mejorar la calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén en sus dimensiones de idoneidad del faenado, seguridad sanitaria y ambiental, pertinencia administrativa y conocimiento del servicio.

3.2. ESPECIFICOS:

OE1.- Desarrollar 02 taller de aprendizaje correspondiente a la dimensión idoneidad del faenado

OE2.-. Desarrollar 02 taller de aprendizaje correspondiente a la dimensión seguridad sanitaria ambiental.

OE3.- Desarrollar 02 taller de aprendizaje correspondiente a la dimensión pertinencia administrativa

OE4.- Desarrollar 02 taller de aprendizaje correspondiente a la

IV. ESTRATEGIAS:

Para la ejecución del plan de gestión integral; se desarrollaron 02 reuniones de sensibilización y coordinación: 01 con el responsable del centro del camal municipal de la provincia de Jaén y 01 con los trabajadores con una duración de 60 minutos cada reunión y en cada una de ella registrando acuerdos en el libro de actas y llegando a compromisos concretos.

Antes de iniciar el desarrollo del plan se realizó una reunión ampliada en el centro de ventas de carne de la municipalidad, con los trabajadores y principales contribuyentes al municipio donde se socializó las bondades del programa y se solicitó su apoyo incondicional.

Durante la ejecución de la propuesta se realizaron 08 Sesiones de aprendizaje, respondiendo a cada dimensión del programa y su implementación se lo hizo

con el apoyo del equipo investigador. Cada sesión de aprendizaje duró 90 minutos, cuya secuencia de la programación de los talleres fue de la siguiente manera:

- ❖ Se inició con motivaciones (canciones, lluvias de ideas, dinámicas, recursos humanos).
- ❖ Se hizo uso de material didáctico el cual ayudó para lograr nuestro propósito (papelotes, papeles de color hojas bond, recurso verbal.)
- ❖ Luego comprobaron lo aprendido usando el (Recurso verbal, y la autoevaluación.)

2. ESTRUCTURA TEMÁTICA:

ACTIVIDAD	ACTIVIDADES Y/O SESIONES DE APRENDIZAJE.	FECHA
	IDONEIDAD DEL FAENADO:	
01	Comportamiento de los trabajadores vivenciando el faenado.	11/08/16
02	Competencias aplicables en recursos humanos	18/08/16
	SEGURIDAD SANITARIA AMBIENTAL	
03	Equilibrio ecológico y calidad de vida	25/08/16
04	Toma de decisiones idóneas	28/08/16
	PERTINENCIA ADMINISTRATIVA	
05	Gestión por resultados	07/09/16
06	Modelo de administración	14/09/16
	CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	
07	Necesidades del camal municipal de Jaén	21/09/16
08	La capacitación como agente de cambio y productividad	24/09/16

Material humano:

- Alcalde de la Municipalidad provincial de Jaén
- Trabajadores del centro de venta de carne de la municipalidad de Jaén.
- Beneficiarios del camal de la municipalidad provincial de Jaén.
- Investigador.

Recursos pedagógicos

- Planificación del plan
- Implementación del plan
- Elaboración de los talleres de aprendizaje
- Elaboración de material educativo y audio - Visual
- Aplicación de instrumentos de evaluación.
- Conducción de reuniones de socialización y organización.

Recursos financieros:

Los gastos que se ocasionaron durante la ejecución de la propuesta fueron asumidos por la investigadora al 100%

TALLER DE APRENDIZAJE N° 01

1.- NOMBRE: Comportamiento de los trabajadores vivenciando el faenado

2.- OBJETIVO GENERAL:

Reflexionar sobre la actividad del faenado en el camal de la municipalidad provincial y el comportamiento de cada uno de sus trabajadores durante su jornada de trabajo.

3.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES:

ASPECTO	INDICADORES	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Comportamiento en el faenado	➤ Muestra predisposición a contribuir con la mejora de la calidad del servicio durante el faenado	Ficha de evaluación.

4.- DESARROLLO DEL TALLER:

MOMENTO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	RECURSO	RESPONSABLE.	TIEMPO.
INICIO	• Palabras de bienvenida a los participantes (Alcalde, jefaturas, trabajadores) a cargo de un moderador.	➤ Exposición	Moderador	30 min.
	• Presentación de la investigadora	➤ Exposición	Doctor ponente	
	• Socialización del Proyecto de investigación y sus formas de implementación y ejecución.		Investigadora	

DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Lectura de separata y análisis sobre el comportamiento de los trabajadores durante el faenado. • Socialización a través organizadores visuales sobre el análisis de la separata. • BREAK • Presentación de un video “Calidad de faenado en diferentes camales” Preguntas – Respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ficha de lectura ➤ Organizadores visuales ➤ Video. ➤ Preguntas ➤ Respuestas 	Doctor ponente	80 min.
CIERRE.	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de compromisos en organizadores visuales. • Aplicación de los pre test a los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Papelotes. ➤ Plumones. ➤ Pruebas, 	Investigadora	70 min
PRODUCTO	<p>Compromisos de los trabajadores para mejorar su comportamiento durante el faenado</p> <p>El ponente sistematiza las ideas recogidas e información procesada durante el desarrollo del taller de aprendizaje.</p>			

TALLER DE APRENDIZAJE N° 03

1.- NOMBRE: Equilibrio ecológico y calidad de vida

2.- OBJETIVO GENERAL:

Conocer las reglas del equilibrio ecológico y como contribuir con la calidad de vida de las personas que consumen las carnes que se expenden en el camal municipal de Jaén.

3.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES:

ASPECTO	INDICADORES	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Equilibrio ecológico Calidad de vida.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Muestra predisposición a contribuir con el equilibrio ecológico desde las funciones que su trabajo en el faenado lo requieren ➤ Muestra un comportamiento flexible para contribuir con la calidad de vida brindando un servicio eficiente en el faenado. 	Ficha de evaluación.

4.- DESARROLLO DEL TALLER:

MOMENTO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	RECURSO	RESPONSABLE.	TIEMPO.
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Palabras de bienvenida a los participantes a cargo del moderador y la responsable de la investigación • Participan de una dinámica “El origami” 	➤ Exposición	Moderador Doctor ponente Investigadora	30 min.

<p>DESARROLLO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Forman cuatro grupos y cada uno recibe una retazo de cartulina con un objeto a evaluar (plato de comida, celular, escuela y vestido) y en cada línea debe escribir una regla de juego a utilizar para conservar el equilibrio ecológico durante el faenado. • Socializan las reglas de juego y explican porque lo eligieron • La conductora del taller explica con los ejemplos el concepto reglas de equilibrio ecológico. • Socializan teorías sobre técnicas e instrumentos para mejorar el servicio del camal municipal conservando la calidad de vida. • REFRIGERIO – BREE. • Puesta en común a través de preguntas dirigidas sobre la importancia de las técnicas e instrumentos para conservar el equilibrio ecológico durante la tarea del faenado • Preguntas – Respuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grupos ➤ Cartulina ➤ Plumones ➤ Exposición ➤ Preguntas ➤ Exposición ➤ Preguntas ➤ Respuestas. 	<p>Ponente Doctor Ponente</p>	<p>80 min.</p>
--------------------------	--	--	---------------------------------------	----------------

CIERRE.	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de compromisos en organizadores. • Aplicación del test a los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Papelotes. ➤ Plumones. ➤ Pruebas, 	Ponente Doctor ponente	70 min
PRODUCTO	Agenciarse de la información en físico de las técnicas e instrumentos de conservación del equilibrio ecológico durante las jornadas de faenado.			
	El ponente con el apoyo de los participantes sistematiza las técnicas e instrumentos socializados.			

TALLER DE APRENDIZAJE N° 05

1. NOMBRE: Gestión por resultados durante la jornada del faenado.

2.- OBJETIVO GENERAL:

Socializan las condiciones que la municipalidad provincial de Jaén brinda a sus beneficiarios en la compra de carnes del canal municipal.

3.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES:

ASPECTO	INDICADORES	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Gestión por resultados	➤ Muestra interés en las actividades relacionadas a la gestión por resultados durante las jornadas del faenado.	Ficha de evaluación.

4.- DESARROLLO DEL TALLER:

MOMENTO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	RECURSOS	RESPONSABLE.	TIEMPO.
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Participan en la dinámica “el barco se hunde” para organizare en grupos de trabajo • Establecen reglas de juego los asistentes de acuerdo a los grupos formados teniendo presente los elementos de la gestión por resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Dinámica • papelotes. • Plumones 	Doctor Ponente Investigador	30 min.

	<ul style="list-style-type: none"> • Socializan sus reglas de juego a través de un representante. 			
DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • El expositor socializa una sesión de aprendizaje sobre gestión por resultados en la pantalla gigante. • Identifican en la sesión de aprendizaje socializada los procesos de la gestión por resultados a implementar en el camal municipal • Identifican que durante el desarrollo de estrategias metodológicas aplicadas se han desarrollado proceso de gestión por resultados relacionados a las condiciones para mejorar el faenado en el camal. • Elaboran una guía con pautas claras de gestión por resultados teniendo en cuenta sus procesos • Socializan la guía de gestión por resultados a implementarse en el faenado del camal municipal de Jaén. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector multimedia. • Participación individual • Grupos. • Papelotes • Plumones • Exposición 	<p>Doctor ponente</p> <p>Investigador</p>	90 min.
CIERRE.	<ul style="list-style-type: none"> • Arriban a conclusiones afianzando los conocimientos de la puesta en común del capacitador • Asumen compromisos para poner en práctica lo aprendido. • Aplicación del test a los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones • Compromisos • Evaluación 	<p>Ponente</p> <p>Doctora</p>	40 min
PRODUCTO	Elaborar una guía de gestión por resultados según enfoques actuales.			
	El ponente con la participación de los asistentes sistematiza los procesos de gestión por resultados.			

TALLER N° 08

1. NOMBRE: La capacitación como agente de cambio y productividad

2.- OBJETIVO GENERAL:

Valora a la capacitación como agente de cambio y productividad y asume compromisos de implementar capacitaciones para mejorar la calidad de servicio del camal municipal de Jaén.

3.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES:

ASPECTO	INDICADOR	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Capacitación	➤ Asume compromisos formales de capacitación a implementar durante las diferentes jornadas de trabajo en el camal municipal de Jaén.	Ficha de evaluación.

4.- DESARROLLO DEL TALLER:

MOMENTO	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	RECURSO	RESPONSABLE.	TIEMPO.
INICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Exponen ante el ponente la necesidad de capacitación utilizando estrategias metodológicas adecuadas para mejorar el servicio del camal municipal. • El ponente registra en la pizarra las formas y modos los trabajadores de los trabajadores del camal municipal de Jaén • El ponente socializa una técnica e instrumento de para mejorar la calidad del servicio de los camales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo • Pizarra • Plumones • Mota • Instrumento • Reflexión 	Investigador Doctor ponente	30 min.
	<ul style="list-style-type: none"> • El ponente socializa un video donde se visualiza las bondades de un faenado de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Video • Grupos. 		

DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Forman grupos de trabajo y de acuerdo a la necesidad del área que laboran elaboran un instrumento para mejorar la calidad del servicio del camal municipal. • Socializan al pleno los nuevos instrumentos elaborados y con ayuda del ponente identifican los elementos expuestos y la calidad del mismo. • El ponente felicita a los participantes por el trabajo realizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Exposición. • Reconocimiento. 	Ponente Doctor ponente	80 min.
CIERRE.	<ul style="list-style-type: none"> • El investigador se comprometa hacerle llegar a cada grupo la sistematización de los instrumentos presentados e por ellos mismo tipiado y mejorado. • Agradecimiento del equipo investigador. • Aplicación del test a los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Agradecimiento • .Test. 	Investigador	70 min
PRODUCTO	Elaborar de posible instrumento a utilizar en el camal municipal teniendo en cuenta los pasos ilustrados El docente sistematiza el tema con el apoyo de los participantes.			

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albretch y Carlzon. «Teoria de la Calidad de Servicio.» 2013.

Canal, S «Tuberculosis Bovina: Vigilancia Epidimológica en mataderos de la provincia de Santa Fe (Argentina) (ARGENTINA) y Evaluacion de la respuesta inmune en lesiones granulomatosasde animales infectados.» Santa Fe - Argentina , 2013.

Eyzaguirre, B. «Actualidad ganadera.» *Labor de los mataderos o camales en nuestro país.* Lima, 05 de marzo de 2016.

Ferraro, A. «En busca de un buen gobierno .» *Nuevas perspectivas sobre Política y Gestion del estado en America Latina, Barcelona Bellatrra.* Salamanca , 2007.

Figuroa, E. «Introduccion a la Salud Publica.» Setiembre de 2015.

Garcia. J «El modelo nacional para la calidad y su enfoque sistemico como estrategia para la competitividad.» 2005.

Garcia, J. «El modelo nacional para la calidad y su enfoque sistemico como estrategia para la competitividad.» Mexico, 2005.

Gonzales y Hernandez. «Analisis e Interpretacion en la Investigacion Cualitativa .» Barquisimieto - Venezuela , 2000.

Humerez, M. «Sistema Tarifario para el servicio de Faeneo del Matadero Municipal de la ciudad La Paz - Bolivia (1995 –2005)».» La Paz - Bolivia, 2008.

Mafla, E «Funcionamiento del camal municipal de rastro, propuestas para el mejoramiento en la higiene y salubridad.» Ibarra - Ecuador, 2008.

Mafla, T. «Funcionamiento del camal municipal de rastro, propuestas para el mejoramiento en la higiene y salubridad.» Ibarra - Ecuador, 2008.

MINAGRI. «Reglamento sanitario del faenado de los animales.» Lima, 10 de Noviembre de 2012.

Moriconi, B. «Retórica política y reformas de la administración pública en América Latina: Estudio crítico y comparado del discurso oficial sobre reformas administrativas en Argentina, Chile y Uruguay.» Salamanca - España , 2008.

- Oropeza, C «Análisis de la merma de la carne en canal y su impacto económico en el proceso de distribución en la empresa matadero industrial centro occidental, c.a.» Barquisimeto - Venezuela, 2013.
- Oropeza, S. «Análisis de la Merma de la Carne en Canal y su Impacto Económico en el Proceso de Distribución en la Empresa Matadero industrial Centro Occidental, C.A.» Barquisimeto - Venezuela , 2013.
- Sanchez, S. «Sistema de gestión ISO 14001 en la industria alimentaria.» Lima, 2011.
- Sutton. T. «Teoría de la capacitación.» Buenos Aires, 2001.
- Taveras, y otros. «Guía ambiental para las plantas del beneficio de ganado.» República Dominicana, 2002.
- Telmo y Mafla. «Funcionamiento del camal municipal de rastro, propuestas para el mejoramiento en la higiene y salubridad.» Ibarra - Ecuador, 2008.
- Vilaboa, R. «<https://www.engormix.com/>.» 22 de Mayo de 2011.
- Weber, M. «Burocracia .» 1921.

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO ORIENTADO A MEDIR EL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE JAEN – CAJAMARCA

1. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN LABORAL: **TIEMPO DE SERVICIO:**.....

- 2 **OBJETIVO:** Recoger información válida y confiable sobre la calidad de servicio del camal municipal de la Provincia de Jaén - Cajamarca.

3 INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos de la calidad de servicio del camal municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca. Indique, marcando con una “X” en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1. Nunca (N)
2. Casi nunca (CN)
3. Casi siempre (CS)
4. Siempre (S)

Nº	ITEMS	ESCALA			
		N 1	CN 2	CS 3	S 4
	IDONEIDAD DEL FAENADO				
	1. Consideras que el transporte de la carcasa del camal a las diferentes carnicerías o centros de abastos es el adecuado.				
	2. Crees que la recepción de los animales en el camal municipal es el adecuado.				
	3. Crees que el pesaje de la carcasa en el camal municipal es el adecuado.				
	4. Consideras que el desplazamiento de los animales por las mangas y pasillos del camal municipal es el adecuado.				
	5. Está enterado usted de la realización de la inspección sanitaria ante – muerte (antes de morir) en el camal municipal.				
	6. Tiene usted conocimiento de la presencia de enfermedades de los animales que son sacrificados en el camal municipal.				
	7. Considera que se realiza la selección de los animales aptos para el sacrificio en el camal municipal.				
	8. Consideras que se realiza la selección en estado de preñez de las animales que son sacrificados en el camal municipal.				
	SEGURIDAD SANITARIA AMBIENTAL				

	9. Cree usted que los canales están limpias y listas para el despiece en la sala de sacrificio del camal municipal.				
	10. Se cumple con la seguridad sanitaria dentro de la sala de sacrificio y .en las instalaciones del camal municipal.				
	11. Considera usted que la insensibilización hasta finalizar la sangría es el adecuado dentro de las instalaciones del camal municipal.				
	12. Cree usted que se realiza una buena higiene a la carne dentro de sala de faenamiento del camal municipal.				
	13. Considera usted que la carne que se procesa en el camal municipal es de buena calidad.				
	14. Usted cree que suprimir la conciencia del animal es adecuada en el camal municipal.				
	PERTINENCIA ADMINISTRATIVA				
	15. Considera usted que se realiza un buen monitoreo del proceso de faenado en el camal municipal.				
	16. Cree usted que se realiza un adecuado acompañamiento del proceso faenado en el camal municipal.				
	17. Considera usted que el sacrificio de los				

	animales en el camal municipal es el más adecuado.				
	18. Cree usted que la forma de comercialización de las carnes procesadas en el camal municipal es más adecuada.				
	19. Considera usted que se cumple con el protocolo del faenado en el camal municipal.				
	20. Cree usted que se cumple con una adecuada organización para un servicio de calidad en el camal municipal.				
	21. Considera usted que en el camal municipal cuenta con una planificación para un servicio de calidad.				
	CONOCIMIENTO DEL SERVICIO				
	22. Considera usted que el capital intelectual en el camal municipal es el adecuado.				
	23. Cree usted que se realiza la actualización de los trabajadores del camal municipal.				
	24. Cree usted que los trabajadores del camal municipal tienen la capacidad para resolver problemas.				
	25. Considera usted que los trabajadores del camal municipal se desempeñan según su función.				

ANEXO N° 02

FICHA TÉCNICA

I.- NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad del servicio del camal municipal de la provincia de Jaén, Cajamarca - 2016.

2.- OBJETIVO EL INSTRUMENTO:

Recoger información relacionada a la calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca en el año 2016.

3.- FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

El instrumento de procedencia es de la escala de calidad del servicio CS – SPC de la autora Sonia Palma Solís. Adaptado el instrumento por el Br. Katherine Bernabé Dávila, alumna del VI ciclo en mención a Magister de Gestión Pública.

4.- POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIO):

37 personas involucradas directa o indirectamente en la calidad de servicio del camal municipal de la provincia de Jaén – Cajamarca 2016.

5.-MODO DE APLICACIÓN:

El instrumento se aplica de manera individual, es decir cada usuario resuelve los ítems previa indicaciones. Su aplicación durará en aproximados 40 minutos.

6.- TIPO: Cuantitativo.

7.- ESCALA.

7.1.- Escala para medir la calidad de servicio de camal municipal del Distrito de Jaén mediante un plan de gestión Integral.

Escala general:

NIVEL	RANGO	ESCALA
DEFICIENTE	[1– 25)	Nunca
REGULAR	[26 - 50)	Casi nunca
BUENA	[51– 75)	Casi siempre
EFICIENTE	(76 – 100)	Siempre

Escala específica:

Idoneidad del faenado

NIVEL	RANGO	ESCALA
DEFICIENTE	[1– 8)	Nunca
REGULAR	[9 - 16)	Casi nunca
BUENA	[17– 24)	Casi siempre
EFICIENTE	(25 – 32)	Siempre

Seguridad sanitaria ambiental.

NIVEL	RANGO	ESCALA
DEFICIENTE	[1– 6)	Nunca
REGULAR	[7 - 12)	Casi nunca
BUENA	[13– 18)	Casi siempre
EFICIENTE	(19 – 24)	Siempre

Pertinencia administrativa

NIVEL	RANGO	ESCALA
DEFICIENTE	[1– 7)	Nunca
REGULAR	[8 - 14)	Casi nunca
BUENA	[15– 21)	Casi siempre
EFICIENTE	(22 – 28)	Siempre

Conocimiento del servicio

NIVEL	RANGO	ESCALA
DEFICIENTE	[1– 4)	Nunca
REGULAR	[5- 8)	Casi nunca
BUENA	[9– 12)	Casi siempre
EFICIENTE	(13 – 16)	Siempre

ANEXO N° 03

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

TITULO DE INVESTIGACIÓN:

Plan de gestión Integral para mejorar la calidad del servicio del Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca 2016.

AUTORA:

Br. Katherine Bernabé Dávila

INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad del servicio que brinda el Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos: MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA JORGE CARLOS CARRANZA ORTIZ procedió a validarlo teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

1.- Forma:

Los constructos del instrumento de investigación están redactados y elaborados con un lenguaje claro, sencillo y coherente con el tema a investigar y permitirá el logro de objetivos.

2.- Estructura:

El instrumento correspondiente, muestra orden y organización en su estructura la que permite obtener información necesaria y concisa sobre el tema a investigar.

3.- Profundidad:

El instrumento permite recoger información concreta y real de la variable en estudio colidiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones: Ninguna

APROBADO: SI

NO

INSTRUCCIONES:

Determine si el documento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente.


Mg. G.P. Jorge Carlos Carranza Ortiz

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS				EVALUACION DEL EXPERTO					
			Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con los indicadores		Redacción clara y precisa	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO
Idoneidad del Faenado	Trasporte de los animales.	Consideras que el transporte de la carcasa del camal a las diferentes carnicerías o centros de abastos es el adecuado.					X	X		X		
	Recepción de los animales.	Crees que la recepción de los animales en el camal municipal es el adecuado.					X	X		X		
	Pesaje de los animales.	Percibes que el pesaje de los animales en el camal municipal es el adecuado.					X	X		X		
	Desplazamiento de los animales por mangas y pasillos.	Consideras que el desplazamiento de los animales por las mangas y pasillos del camal municipal es el adecuado.					X	X		X		
	Inspección sanitaria ante-morte.	Está enterado usted de la realización de la inspección sanitaria ante – muerte (antes de morir) en el camal municipal.					X	X		X		

[Handwritten Signature]
 Mg. G.P. Jorge Carranza Ortiz

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS				EVALUACION DEL EXPERTO							
			Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con los indicadores		Redacción clara y precisa			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de Competencia Laborales	Adaptación entre la organización y las personas.	Cree usted que la municipalidad provincial de Jaén mediante sus autoridades facilita la adaptación entre la organización y las personas.												
	Surgimiento de competencias a partir de las necesidades del negocio.	Considera usted que las autoridades de la municipalidad provincial de Jaén generan el surgimiento de competencias a partir de las necesidades del negocio.												
Gestión de Desarrollo	Cuantificación de comportamiento en base a conductas observables.	Las autoridades de la corporación municipal supervisan el comportamiento en base a la cantidad de conductas observables.												
	Aplicabilidad de competencias a puestos y personas	La municipalidad provincial de Jaén apoya a los puestos y personas según sus competencias												
Resolución de Problemas concretos.	Considera que los funcionarios de la municipalidad de la provincia de Jaén tienen la capacidad de resolver problemas concretos.													


 Mg. G.P. Juan Carlos Carranza Ortiz

ANEXO N° 03

ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

Plan de Gestión Integral para mejorar la calidad del servicio del Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca 2016.

AUTORA:

Br. Katherine Bernabé Dávila

INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad del servicio que brinda el Camal Municipal de provincia de Jaén – Cajamarca.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos: *Masler*.....
su Gerencia Pública Ramón E. Guevara Pérez.....procedió

a validarlo teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

1. Forma:

Los constructos del instrumento de investigación están redactados y elaborados con un lenguaje claro, sencillo y coherente con el tema a investigar y permitirá el logro de objetivos.

2. Estructura:

El instrumento correspondiente, muestra orden y organización en su estructura la que permite obtener información necesaria y concisa sobre el tema a investigar.

3. Profundidad:

El instrumento permite recoger información concreta y real de la variable en estudio colidiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones:.....
.....

APROBADO: SI



NO



INSTRUCCIONES:


Determine si el documento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente.


E.G.P. Ramón E. Guevara Pérez

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS				EVALUACION DEL EXPERTO					
			Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con los indicadores		Redacción clara y precisa	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO
Idoneidad del Faenado	Trasporte de los animales.	Consideras que el transporte de la carcasa del camal a las diferentes carnicerías o centros de abastos es el adecuado.	X		X		X		X		X	
	Recepción de los animales.	Crees que la recepción de los animales en el camal municipal es el adecuado.	X		X		X		X		X	
	Pesaje de los animales.	Percibes que el pesaje de los animales en el camal municipal es el adecuado.	X		X		X		X		X	
	Desplazamiento de los animales por mangas y pasillos.	Consideras que el desplazamiento de los animales por las mangas y pasillos del camal municipal es el adecuado.	X		X		X		X		X	
	Inspección sanitaria ante-morte.	Está enterado usted de la realización de la inspección sanitaria ante – muerte (antes de morir) en el camal municipal.	X		X		X		X		X	

Evaluación
EGP. Rimon E. Guevara Pérez

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS				EVALUACION DEL EXPERTO					
			Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con los indicadores		Redacción clara y precisa	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO
Gestión de Competencia Laborales	Adaptación entre la organización y las personas.	Cree usted que la municipalidad provincial de Jaén mediante sus autoridades facilita la adaptación entre la organización y las personas.	X		X		X		X			
	Surgimiento de competencias a partir de las necesidades del negocio.	Considera usted que las autoridades de la municipalidad provincial de Jaén generan el surgimiento de competencias a partir de las necesidades del negocio.	X		X		X		X			
	Cuantificación de comportamiento en base a conductas observables.	Las autoridades de la corporación municipal supervisan el comportamiento en base a la cantidad de conductas observables.	X		X		X		X			
	Aplicabilidad de competencias a puestos	La municipalidad provincial de Jaén apoya a los puestos y personas según	X		X		X		X			


 E.G.P. Ramón E. Guenara Pérez

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

Plan de Gestión Integral para mejorar la calidad del servicio del Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca 2016.

AUTORA:

Br. Katherine Bernabé Dávila

INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado para medir el Plan de Gestión Integral a los usuarios del Camal Municipal de provincia de Jaén – Cajamarca.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos: *Medico Veterinario Julio Cesar Sanchez - CMVP-7009 - Insp. Sanit.* procedió

a validarlo teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

1. Forma:

Los constructos del instrumento de investigación están redactados y elaborados con un lenguaje claro, sencillo y coherente con el tema a investigar y permitirá el logro de objetivos.

2. Estructura:

El instrumento correspondiente, muestra orden y organización en su estructura la que permite obtener información necesaria y concisa sobre el tema a investigar.

3. Profundidad:

El instrumento permite recoger información concreta y real de la variable en estudio colidiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones:.....
.....

APROBADO: SI

NO

INSTRUCCIONES:

Determine si el documento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente.

CAMAL MUNICIPAL PROVINCIA DE JAEN
M. V. Julio César Sánchez Delgado
C.M.V.P. 7009
INSPECTOR SANITARIO

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS				EVALUACION DEL EXPERTO				
			Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con los indicadores		Redacción clara y precisa
							SI	NO	SI	NO	
Gestión de Competencia Laborales	Adaptación entre la organización y las personas.	Cree usted que la municipalidad provincial de Jaén mediante sus autoridades facilita la adaptación entre la organización y las personas.		X			X		X		
	Surgimiento de competencias a partir de las necesidades del negocio.	Considera usted que las autoridades de la municipalidad provincial de Jaén generan el surgimiento de competencias a partir de las necesidades del negocio.		X			X		X		
	Cuantificación de comportamiento en base a conductas observables.	Las autoridades de la corporación municipal supervisan el comportamiento en base a la cantidad de conductas observables.		X			X		X		
	Aplicabilidad de competencias a puestos	La municipalidad provincial de Jaén apoya a los puestos y personas según		X			X		X		

CABAL MUNICIPAL PROVINCIA DE JAEN

M.V. Julio César Sánchez Delgado
C. M. V. P. 7009
INSPECTOR SANITARIO

ANEXO N° 03

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN:

Plan de Gestión Integral para mejorar la calidad del servicio del Camal Municipal de la Provincia de Jaén – Cajamarca 2016.

AUTORA:

Br.. Katherine Bernabé Dávila

INSTRUMENTO:

Cuestionario orientado a medir el nivel de calidad del servicio que brinda el Camal Municipal de provincia de Jaén – Cajamarca.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos: *Medico*

Retornario Julio Cesar Sanchez - CHVP - 7009 Insp. Sanit. procedió

a validarlo teniendo en cuenta los aspectos siguientes:

1. Forma:

Los constructos del instrumento de investigación están redactados y elaborados con un lenguaje claro, sencillo y coherente con el tema a investigar y permitirá el logro de objetivos.

2. Estructura:

El instrumento correspondiente, muestra orden y organización en su estructura la que permite obtener información necesaria y concisa sobre el tema a investigar.

3. Profundidad:

El instrumento permite recoger información concreta y real de la variable en estudio colidiendo su pertinencia y utilidad.

Observaciones:.....
.....

APROBADO: SI

NO

INSTRUCCIONES:

Determine si el documento de medición reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular, deficiente colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente.

CAMAL MUNICIPAL PROVINCIA DE JAEN
Sanchez
M.V. Julio Cesar Sánchez Delgado
C.M.V.P. 7009
INSPECTOR SANITARIO

DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS				EVALUACION DEL EXPERTO					
			Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con los indicadores		Redacción clara y precisa	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO
Idoneidad del Faenado	Trasporte de los animales.	Consideras que el transporte de la carcasa del camal a las diferentes carnicerías o centros de abastos es el adecuado.		X			X		X		X	
	Recepción de los animales.	Crees que la recepción de los animales en el camal municipal es el adecuado.		X			X		X		X	
	Pesaje de los animales.	Percibes que el pesaje de los animales en el camal municipal es el adecuado.										
	Desplazamiento de los animales por mangas y pasillos.	Consideras que el desplazamiento de los animales por las mangas y pasillos del camal municipal es el adecuado.		X			X		X		X	
	Inspección sanitaria ante-morte.	Está enterado usted de la realización de la inspección sanitaria ante – muerte (antes de morir) en el camal municipal.		X			X		X		X	

CAMAL MUNICIPAL PROVINCIA DE JAEN

[Firma]
 M. V. Julio César Sánchez Delgado
 C.I.M. V.P. 7000
 INSPECTOR SANITARIO

ANEXO N° 04

CONSTANCIA DE AUTORIZACION DEL PROYECTO



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN
GERENCIA MUNICIPAL

Jr. Simón Bolívar N° 1520 – Teléf. (076) 433414

e-mail: gerenciamunicipal@munijaen.gob.pe; <http://www.munijaen.gob.pe>

R.U.C. N° 20201987297



"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

EL QUE SUSCRIBE: GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN

HACE CONSTAR

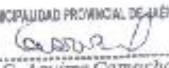
Que la señora ingeniera **KATHERINE BERNABE DAVILA**, identificada con DNI N° 16804860, en calidad de trabajadora de la Municipalidad Provincial de Jaén y estudiante de la maestría de Gestión Pública de la Universidad "Cesar Vallejo" de esta ciudad, ha solicitado la autorización para que realice el trabajo de investigación titulado: "PLAN DE GESTION INTEGRAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE JAEN – CAJAMARCA, 2016".

Por lo expuesto, mediante el presente se le autoriza la aplicación de los instrumentos de evaluación a los usuarios y trabajadores del Camal Municipal de Jaén, a fin de realizar el trabajo de investigación antes citada.

Se expide el presente para los fines que el interesado crea conveniente.

Jaén, 27 de mayo del 2016

Atentamente,


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN
Raúl G. Aguirre Camacho
GERENTE MUNICIPAL

CONSTANCIA DE EJECUCION DEL PROYECTO



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN
GERENCIA MUNICIPAL
Jr. Simón Bolívar N° 1520 – Teléf. (076) 433414
e-mail: gerenciamunicipal@munijaen.gob.pe; <http://www.munijaen.gob.pe>
R.U.C. N° 20201987297



"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

EL QUE SUSCRIBE: GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN

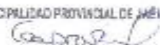
HACE CONSTAR

Que la señora Ingeniera **KATHERINE BERNABE DAVILA**, identificada con DNI N° 16804860, en calidad de trabajadora de la Municipalidad Provincial de Jaén y estudiante de la maestría de Gestión Pública de la Universidad "Cesar Vallejo" de esta ciudad, ha realizado el trabajo de investigación y aplicado encuestas a los usuarios y trabajadores del camal Municipal ubicado en el sect. De linderos del Distrito de Jaén provincia Jaén departamento de Cajamarca, titulados: "CUESTIONARIO ORIENTADO A MEDIR EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL CAMAL MUNICIPAL DE PROVINCIA DE JAÉN – CAJAMARCA", "CUESTIONARIO ORIENTADO PARA MEDIR EL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL A LOS USUARIOS DEL CAMAL MUNICIPAL DE PROVINCIA DE JAÉN – CAJAMARCA". Que forman parte del trabajo de investigación denominado "PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CAMAL MUNICIPAL DE LA PROVINCIA DE JAEN – CAJAMARCA, 2016".

Se expide el presente para los fines que el interesado crea conveniente.

Jaén, 29 de julio del 2016

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN

Rosal G. Aguirre Comedero
GERENTE MUNICIPAL

ANEXO N° 05
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



INFRAESTRUCTURA DEL CAMAL MUNICIPAL DE JAEN



INSTALACION DE CORRALES PARA GANADO VACUNO



INSTALACION DE CORRALES PARA GANADO PORCINO



AREA DE COCINAS DONDE SE REALIZA ESCALDADO DE VICERAS Y PATAS



AREA DE LAVADO DE VICERAS



AREA DE SACRIFICIO DE GANADO VACUNO



AREA DE SACRIFICIO DE GANADO PORCINO



TRANSPORTE DE LA CARCASA

