



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**Implementación De Un Plan De Mejora Continua Para Aumentar La
Satisfacción Del Cliente En La Gerencia De Servicios Públicos De La
Municipalidad Provincial De Chepén 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORAS:

Acuña Cerdán María Miluska (ORCID: 0000-0003-2677-6459)

Díaz Castañeda Marcia Esteffany (ORCID: 0000-0001-5799-8121)

ASESOR:

Mg. Mendoza Ocaña, Carlos Enrique (ORCID: 0000-0003-0476-9901)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

CHEPÉN - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A nuestros padres y familiares por ser la base fundamental de todo lo que hemos logrado y hacemos, por su apoyo brindado a lo largo de nuestras vidas, por ser el sustento en todo tiempo y jamás permitir que nos rindamos. A nuestras amistades que estuvieron desde un inicio brindando su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Primordialmente queremos agradecer a Dios por la dicha de haber permitido llegar hasta este momento muy importante para nosotras, por ser el quien nos dio las fuerzas para poder alcanzar este logro, porque fue el quien puso en el camino a personas maravillosas que nos brindaron su ayuda.

Agradecer a nuestros padres y familiares que supieron orientarnos con esa ayuda incondicional en todo momento, por su confianza y amor que fueron el motor para lograr nuestro objetivo.

Agradecer a los docentes que nos brindaron sus conocimientos y ayudaron para poder culminar este trabajo.

Agradecer a todas nuestros amigas y amigos tanto en la universidad como en el centro de prácticas y en el trabajo que estuvieron prestos sin ninguna excusa a enseñarnos y brindar su apoyo para terminar este trabajo.

Página del Jurado

Página del Jurado

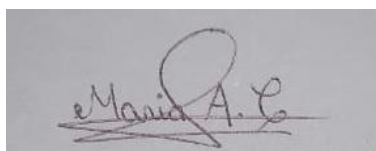
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo María Miluska Acuña Cerdán con DNI N° 75848775, yo Marcia Esteffany Díaz Castañeda con DNI N° 71960680, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

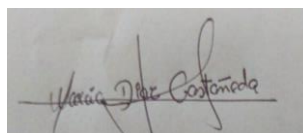
Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presenta tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a los dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén, 5 de diciembre del 2019



María Miluska Acuña Cerdán
DNI:75848775



Marcia Esteffany Díaz Castañeda
DNI: 71960680

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	15
2.1 Tipo y Diseño de la Investigación	15
2.2 Población, muestra y muestreo	17
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.4 Procedimiento	17
2.5 Método de análisis de datos	28
2.6 Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	89
V. CONCLUSIONES	90
VI. RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIAS.....	92
ANEXOS.....	95

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo implementar un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén. La población se basará en los clientes que acuden a la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén. Los instrumentos de recolección de datos fueron la observación directa, encuesta y la entrevista al área donde se va a desarrollar la investigación, todo esto será para obtener la información necesaria.

En conclusión, se midió la satisfacción del cliente con las encuestas teniendo un pésimo servicio. Luego de la implementación de las acciones necesarias de mejora que permitieron reducir la insatisfacción del cliente en la Gerencia de Servicios Públicos. Estos resultados obtenidos fueron de gran satisfacción ya que gracias a la implementación del plan de mejora continua se pudo disminuir la insatisfacción del cliente, la cual cumplimos con el objetivo propuesto.

Palabras claves: Satisfacción de Cliente, Plan de mejora continua, Implementación

ABSTRACT

This thesis aims to implement a continuous improvement plan to increase customer satisfaction in the Public Services Management of the Provincial Municipality of Chepen. The population will be based on the clients that go to the public services management of the Provincial Municipality of Chepen. The data collection instruments were direct observation, survey and interview to the area where the research is going to take place, all this will be to obtain the necessary information.

In conclusion, customer satisfaction with the surveys was measured by having a terrible service. After the implementation of the necessary improvement actions that allowed reducing customer dissatisfaction in the Public Services Management. These results were of great satisfaction since thanks to the implementation of the continuous improvement plan, customer dissatisfaction could be reduced, which we met the proposed objective.

Keywords: Customer Satisfaction, Continuous Improvement Plan, Implementation

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en un mundo tan globalizado de negocios cambia constantemente la cual nos permite ir progresando y así marcar la diferencia cuando hablamos de brindar un mejor servicio hacia los clientes tanto internos como externos. Cada empresa tiene una tarea constante como el satisfacer las expectativas de interés y por la cual el primer reflejo debe ser la calidad con la cual son atendidos ya que eso nos ayuda a fidelizarnos. En el Perú cada día la exigencia de la población es más exigente para aquellas empresas que suministran bienes y servicios, por esos motivos son evaluadas las diferentes entidades para así catalogar el servicio que brindan.

Calidad se le denomina conjunto de peculiaridades de un beneficio o prestación, que le asigna para indemnizar insuficiencias, estas necesidades pueden ser relacionados en seguridad, mantenimiento, confiabilidad, aspectos económicos como también de medio ambiente. Como no se demuestra en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, ya que su estructura orgánica no es la adecuada, teniendo dificultades al cumplimiento de objetivos, cuentan con los llamados “cuello de botella” en lo que es recursos financieros, en ordenes de pedidos, dando a cabo a reclamos de los usuarios por el mal servicio que brindan.

Sin embargo, la Municipalidad de San Isidro-Lima demuestra lo contrario ya que se caracteriza por ser una entidad a la vanguardia por ello hicieron una estrategia de implementar un Método de Gestión de la Calidad, teniendo a manera de resultado un buen servicio de gestión pública, es decir un buen estándar de gestión.

Pero también vemos que en la Municipalidad Provincial de Chepén, en la Gerencia de Servicios Públicos no brinda el servicio adecuado ya que cuando alguien llega a pedir los servicios como el recojo de basura suele pasar que no hay horarios establecidos y ello genera reclamos semanalmente ; entonces hablamos de la falta de organización y la insatisfacción del buen servicio a la comunidad , por otro lado no tiene un control de inventario adecuado y esto se refleja en los pedidos de forma manual no tomando en cuenta el tiempo de vida de cada material por la cual conlleva a un desorden en el manejo de materiales , además no tienen en cuenta la disponibilidad de productos en stock y ello trae como consecuencia a que falte productos en el almacén, como también a traer perdidas económicas y retraso del trabajo que realizan los operarios ya que no cumplen con las tareas asignadas.

Por ello nosotros tomamos la importancia de implementar un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén con el fin de hacer de la Municipalidad una entidad más eficiente y con un buen estándar de servicio para la comunidad.

Para poder desarrollar la investigación se debe de tomar como referencias los siguientes antecedentes, los cuales nos den un aporte para nuestra investigación, como también nos puede dar soluciones para nuestra problemática, nos proporcionar estrategias y herramientas que sirve para desarrollar nuestra investigación.

Toniut, (2013) con la tesis titulada *“La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata”*, para conseguir la maestría en Administración de Negocios de la Universidad Nacional de Mar del Plata en Argentina. Tiene como objetivo principal delinear e efectuar un piloto para evaluar la satisfacción del cliente en supermercados de Mar del Plata, su muestra objetivo fueron clientes mayores a 18 años del Supermercado Carrefour, Supermercado Toledo Independencia, Supermercado Disco y Makro. La investigación es de método cuantitativa y cualitativa, también nos habla que es de tipo explorativa y descriptiva. Se obtuvo los siguientes resultados, se logra así conocer de qué trata el negocio y poder analizar la satisfacción del cliente, donde se pudo recolectar la siguiente información, compran alimentos en supermercado son en 67.27 %, productos de limpieza en un 77.58%, perfumería en 56.36% y productos lácteos en 32.73% de los cuales mediante su interés del cliente es la empresa de donde van a consumir.

Espinoza, (2015) con la tesis titulada *“Propuesta de un modelo de Mejora Continua de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 en la empresa equipos y construcciones”*, noción para tener el título de Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad, de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil en Ecuador. Su principal objetivo es proponer un modelo de mejora en documentos como estadístico llegando así a emplear un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma 9001:2008 para la compañía E&C. Como resultados se puso obtener que mediante el diagnostico de incumplimiento de requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad es de un 76%, por lo que fue necesario una mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad lo cual mejora la interacción de los métodos. Se concluye que, debido al análisis del proyecto, es necesario implementar un modelo de perfeccionamiento continuo, la cual se

basó en identificar sus procesos, en la creación del comité de mejora y aplicar una ruta de calidad mediante el Ciclo Deming, la cual se puede lograr sus objetivos que tiene la empresa.

Poggi, (2018) con la tesis titulada “*Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018*”, para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Norbert Wiener de la ciudad de Lima. Tiene como finalidad implantar un plan de Mejora Continua para aumentar la satisfacción del cliente de la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C, presenta como población al conjunto de todas las unidades de estudio con características de interés, la investigación se desarrolló con carácter holístico, de enfoque mixto y tipo proyectiva. Se obtiene como resultados que se plantea realizar la categorización ABC para que exista un mejor orden y control de los productos de mayor demanda y los que son menos utilizados. Concluimos que implantar un plan de mejora continua va a permitir aumentar el servicio que se brinda a todos los clientes, debido a que se utilizan diversas herramientas que evitan el retraso de sus funciones principales, por ende, mejora la calidad laboral logrando así sus objetivos como es satisfacer a los clientes, luego se analizó a través de un diagrama de operaciones del área proponiendo que se cumpla el diagrama, finalmente se buscó soluciones para disminuir los problemas dando como principal resultado el aumento de la productividad en las horas trabajadas y en la utilización de recursos.

Cerdán, (2018) con la tesis titulada “*Plan de Mejora Continua para incrementar el índice de satisfacción al cliente en la empresa Mannucci Diesel Cajamarca S.A.C*”, para tener el título profesional de Ingeniero Industrial de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, Perú. Su propósito principal es establecer un plan para la mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Mannucci Diesel Cajamarca S.A.C, tiene como muestra a las personas que se les brinda el servicio, mediante un muestreo probabilístico se obtuvo a 61 clientes, la indagación es no efectivo, de tipo normal. Se obtuvo como resultados que se registraron índices de insatisfacción de clientes, por disponibilidad de materiales en una emergencia con un 22 % y por no contar con ofertas y promociones de repuestos con un 26 %; evaluando la satisfacción del cliente se pudo lograr reducir en un 32.73 % de insatisfacción. Concluimos que se pudo analizar qué es lo que genera la insatisfacción en los clientes estas son el incumplimiento del tiempo de entrega de materiales, y no existe disponibilidad de materiales si ocurriera algún accidente.

Aguirre, (2018) con la tesis titulada “*Mejora Continua para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa SOLAGRO SAC – TRUJILLO 2018*”, investigación para adquirir el título profesional de Ingeniero Industrial de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Trujillo. La tesis tiene como objetivo el aumentar la Productividad implementando un plan de mejora continua en el espacio de elaboración de la empresa SOLAGRA SAC, como muestra está conformada en el área de producción de Emusol entre el año 2017 y 2018, de la cual su unidad de medida es la varianza de productividad, el estudio es aplicativo y experimental ya que va a lograr aumentar la productividad a través de la mejora continua. Se pudo obtener los principales resultados, mediante los 8 pasos del PHVA hubo un incremento en la producción de 47%, la productividad se incrementó en 27%, horas trabajadas en 15% y se optimizó los materiales utilizados en 22% esto se pudo obtener a través de la prueba de suposición, mediante la prueba de normalidad para la productividad de mano de obra no presentaban una conducta normal, en donde se aplicó el método Wilcoxon, en la se aplicó los ocho pasos del ciclo Deming para el aumento de la productividad de mano de obra. Concluimos que, al implementar las 8 etapas del Ciclo Deming en la fabricación, con muestras de la mano de obra y materia prima ya que estos son los problemas que se observaron en dicha área, luego se detectó cuáles son las causas del problema principal.

En lo que se refiere en teorías y enfoques conceptuales al tema tenemos lo que es mejora continua, según Gutiérrez, Humberto (2010, p. 66) nos habla acerca que la mejora continua del desempeño global debe ser primordial para la entidad, es decir se debe de mejorar las actividades y tareas que se realizan. La mejora continua tiene el objetivo de administrar de una manera organizada, donde se puedan identificar donde hay fallas y demoras, dando así nuevos proyectos de solución, existen variedades de herramientas de mejora continua donde es de gran utilidad para los métodos y estrategias que se plantean la organización.

Según Deming (1989, p.27) nos habla que: “La Mejora Continua está orientada en mejorar o aumentar la eficacia, optimizando los costos de procesos y servicios, esto se puede conseguir al identificar todas las conformidades que se presenta cuando se está realizando el ciclo de vida de un provecho o prestación. También nos habla acerca de la Mejora Continua, nos dice que es un proceso que estudia cómo mejorar un producto o servicio de una organización asegurando su éxito después de detectar los errores.

Además de ello nos refuerza a asemejar las limitaciones del servicio o producto ofrecido pudiendo así generar una buena toma de disposiciones de la mano con una perpetua retroalimentación. También nos refuerza a desarrollar, optimizar y perfeccionar la calidad de un servicio o producto a través de un expediente permitiendo que todos los trabajadores que están involucrados en el proceso puedan participar y lo apliquen de manera constante, el aplicar de manera continua un plan de mejora continua se puede medir diferentes resultados, las personas encargadas del proceso nuevo a implementar serán ellas quienes realizaran un mayor aporte ya que evaluarán los resultados finales o sus errores. Todas estas contribuciones se va a lograr mejorar la calidad es decir la eficacia, también va a mejorar la productividad, es decir la eficiencia, asimismo como la prevención de riesgos donde se debe integrar los dispositivos necesarios y conseguir una mejora en las prácticas de compromiso.

Según Singh (1997) el ciclo Deming tiene como objetivo un tiempo para mejorar una operación. Como también, está diseñado para su manejo como una táctica para establecer las dificultades a través de un estudio estadístico. Ello se procesa en fases las cuales son cuatro. El Dr. Deming explicaba el progreso de los productos tenía cuatro períodos: primero es la fabricación del producto, luego se elaboraba el diseño, después se realiza la venta y como último se investiga el mercado. Al terminar estas etapas, el productor debía de realizar el rediseño teniendo en cuenta lo desarrollado anteriormente. Esto quiere decir, que la calidad iba mejorando día a día, esto es a lo que se refiere mejora continua. Esto se convirtió en ciclo de funciones principales para mejorar el proceso de mejora continua. Los japoneses lograron mejorar el ciclo, transformándolo lo que es hoy en día el ciclo Deming o PHVA. (Vargas y Aldana, 2011, p.148)

Según (Escalante, 2013) concreta acerca del ciclo Deming que persigue ordenamientos para ejercer en una gran variedad de contextos, una de las 28 es como resolver dificultades para el progreso y además un objetivo lógico y razonable. Se alcanza que la mayor parte de técnicas para la solución de dificultades están fundados en el ciclo Deming o PHVA en el que se elabora de forma objetiva y profunda un plan: Planear (este es el primer paso en donde se elabora un plan de acción), hacer (establecer lo proyectado), verificar (se estudia las consecuencias para comparar los datos que se han obtenido) y actuar (se toma las medidas necesarias para ver si el plan dio resultados y así de tal manera realizar medidas preventivas para que no se vuelva a repetir los problemas que se dieron en un principio).

Summer (2006) nos expresa que, Deming realiza una medida en la mediación de la dirección, el estudio estadístico, la unión de claves, la mejora continua. Los catorce principios del Dr. Deming, está dirigido principalmente a gerentes y directivos. Sus principios buscan incitar a los líderes de las empresas a que puedan ver como estos principios lograr mejorar sus bienes y servicios a largo plazo. Esta idea ayuda a que los directivos de las empresas acepten el compromiso de mejora constantemente para sus productos o servicios, a través de la innovación, organización y capacitación en todas las etapas. Un claro ejemplo sería que las empresas son como los deportistas, que deben de practicar, aprender de sus errores, entrenar y mejorar día a día. El Dr. Deming explica que la falta de persistencia es la causa de que no logren mejorar su nivel de desempeño ante cualquier proceso. El segundo principio del Dr. Deming indaga afiliar un evento de filosofía para contradecir por completo los niveles de calidad y mal servicio “aceptables”, para aceptar a la mejora continua en todos los aspectos relevantes de nuestras vidas diarias. Los otros doce principios que pronuncian a la dirección que recapacite en las prácticas que ha venido realizando, como la tendencia a terminar empresas únicamente con base en los precios.

James R. (2008) en su libro hace evocación a la teoría del Dr. Deming, nos habla de que durante la Segunda Guerra Mundial distribuyó trayectorias de inspección de eficacia como parte del esfuerzo de defensa de Estados Unidos, pero cálculo de que perfeccionar estadística sólo a los ingenieros y obreros de las fábricas jamás solucionaría los problemas primordiales de la eficacia que era necesario resolver en la manufactura. A pesar de cuantiosos esfuerzos, se ignoraron sus experimentos por transmitir el mensaje de la calidad a los directivos de alto nivel en Estados Unidos. Deming sabía que habilitando solo a los operarios de manufactura no adquiriría su propósito así que involucró con énfasis a los altos cargos, a la gerencia.

Walton (1988) expresa sobre ideología de Deming se establece en los siguientes 14 principios que son orientados además de buscar de la calidad de los productos o servicios:

1. Establecer y proporcionar a los trabajadores los objetivos principales y los propósitos que quiere realizar la empresa. La gerencia general de la empresa debe manifestar su compromiso con estos objetivos y propósitos.
2. Todo el personal desde los gerentes hasta empleados deben implementar la nueva filosofía.
3. Se debe practicar mejoras de las técnicas de trabajo y así poder reducir sus costos.

4. Se debe de terminar la práctica de contratar a personal basándose solo en sus costos.
5. Se debe mejorar el proceso de producción y servicio de manera continua.
6. Establecer el aprendizaje.
7. Se debe de enseñar e implantar el liderazgo.
8. Se debe crear un ambiente de trabajo adecuado, donde exista confianza
9. Se debe de perfeccionar los objetivos y propósitos de las áreas del personal.
10. Separar las advertencias para la fuerza laboral.
11. (a) Enseñar a los trabajadores métodos para optimizar en la producción. (b) Los gerentes deben aprender los métodos de los procesos y como realizar mejoras.
12. Retirar los obstáculos que impidan que los trabajadores se sientan a gusto con su trabajo.
13. Promover acciones de mejora personal
14. Darles mayor importancia a las acciones alternativas

García P (2003) De acuerdo a las cuatro etapas del ciclo Deming, cuenta que desde 1950, y en adelante, para ser exactos durante 20 años, el Dr. Deming utilizó el ciclo Deming como una entrada a las diferentes conferencias que realizó a las diferentes empresas japonesas. Desde ese momento hasta el día de hoy, estas etapas, ha logrado cambiar al mundo con su filosofía de Mejora Continua. Para alcanzar un Sistema de Gestión de la Calidad, la norma ISO 9000:2001 se basa en el Ciclo de Deming como un esquema de Mejora Continua.

Planificar, como primera etapa, es la parte donde se determina los problemas y sus posibles soluciones, esta etapa se caracteriza por plantear para todo el ciclo.

Hacer, en este paso se va a realizar lo que se planteó en el primer paso, sin saber los resultados que se van a tener, ya que la práctica es diferente a lo teórico.

Verificar, los resultados que se obtuvieron van hacer analizados y de esa manera se realizará la toma de decisiones a futuro.

Proceder, se tiene que plantear acciones correctivas para que realice de nuevo el ciclo.

Paz, Jaime (2012) en su libro *Mejora Continua: Kaizen* nos narra que es un sistema que se propone una mejora continua en la parte laboral en la cual consiste en los retoques progresivos que se deben de ir incrementando. Es el cambio administrativo que fomenta una nueva cultura laboral: Hábito de perfeccionar. Consiste en una práctica para llegar a crecer una tradición del perfeccionamiento continuo en los trabajadores involucrados. Donde se tiene que aplicar de manera inteligente para reducir costos. Otra cosa importante es la responsabilidad de un compromiso en la empresa para desarrollar una mejora continua. La mejora continua no sólo se debe de implementar en algunos grupos o algunos problemas sino es desarrollar la práctica en todo el personal. Esto quiere decir que mejora continua busca obtener y respaldar la seguridad, descartar los daños, eliminar el tiempo infructífero, el ciclo operativo (aumentar la rapidez), eliminar lo que genera molestias en el trabajo, realizar mejoras para un trabajo más sencillo: con menos voluntad, con menos compromisos, eliminar fallas o averías y se debe de disminuir restantes de materiales

Cuando hablamos de las 5`s lo podemos observar en nuestra vida diaria, el objetivo de las 5`s es hacer los compromisos más poderosos y eficientes en entidades llegando así a aumentar la productividad en la empresa, como también aumentar la calidad de servicio que se brinda a los terceros. Las 5`s consiste en lo siguiente:

Seiri = Clasificar, es decir eliminar lo que esta demás

Seiton = Orden, cada elemento en su lugar

Seiso = Limpieza, todo elemento debe estar en el lugar adecuado y a la ve todo debe estar limpio para elaborar un buen trabajo.

Seiketsu = Limpieza estandarizada

Shitsuke = Disciplina, buenas prácticas de las 4 s anteriores

Suárez, Manuel (2007, p. 211), sostiene lo siguiente: La filosofía Kaizen se enfoca con el principio del enfoque a procesos y estos pueden generar muchos beneficios (...) enfocarse de manera más efectiva tanto para el cliente dentro de la empresa como para el cliente fuera de ella, (...) se tiene que evaluar mejor los recursos (...) resulta más sencillo medir y reducir los tiempos y los costos.

Tolosa, Lander (2017, p.11.), sostiene: La mejora continua se debe aplicar de una manera gradual y ordenada por medio de procesos para mejorar la empresa, de modo que se involucre a todas las personas dentro de la empresa y ello busquen las soluciones adecuadas para los procesos que no funcionan.

Jaume, Aldavert, et al (2017, p. 10), señalan que “La cultura de la mejora continua tiene como objetivo aplicarla de manera diaria, tanto en nuestra área de responsabilidad como en la colectiva, hacer las mejoras correspondientes para así hacer de nuestros puestos de trabajo los lugares más seguros, agradables y productivos”

Cheisa de Negri (2005) nos habla acerca de la complacencia del cliente. En la actualidad la fidelización de los clientes se consigue averiguando sus expectativas y necesidades principales, estas son unas de las características más importantes de los compradores al momento de realizar sus compras de bienes y servicios, describe que la empresa debe identificar cuáles son los parámetros para conseguir una buena satisfacción por medio de los clientes. Se debe mencionar que esto se debe de realizar con una buena metodología, para poder lograr diseñar de manera adecuada lo que requiere el cliente.

En ellos podemos observar los atributos básicos que deben ser indispensables en un producto o prestación, por ejemplo: que el trabajador de un hotel te salude cordialmente, que en el consultorio del doctor exista limpieza.

Asimismo, aquí se analiza las características del producto o servicio esperado para que esté por nivel de cada comprador según su precio, o lo que se desea hallar, por ejemplo: Que en los comedores acepten el pago por tarjeta de crédito

Y si hablamos de propiedades inesperados o sorpresivos nos señala a empresas las cuales superan las expectativas del consumidor por ejemplo el trato personificado al momento de llegar a un hotel, son propiedades sorpresivas que son de bajo costo y atienden al cliente de una manera la cual no se esperaba.

También existen empresas de atención excelente, donde se tiene detalles de forma secuencial, mostrando así al cliente o consumidor que su objetivo es brindarle una atención de calidad, y haciendo notar que la empresa tiene un plan para lograrlo, o también llamado “cultura cliente”.

Huete, Luis (2005) en su libro alude sobre la fidelización del usuario ya que esta posee dos ambientes: subjetiva y objetiva. La subjetiva estudia la parte emocional del cliente y la compañía. La objetiva busca fidelizar a los clientes a favor de la empresa de que sientan a gusto con la empresa. Una asociación que fideliza a sus consumidores se logra notar con la alta tasa de conservación. La conservación se podría definir como la duplicación de una compra o un volumen mínimo determinado periodo de tiempo. Huete, Luis (2005) señala en su libro *Servicio & Beneficio* cuando se ya se consigue fidelizar al consumidor que ha dejado de lado. Se ha logrado estudiar que los altos costos de un producto tienen que ver con los gustos de los clientes. Cuando se logra la fidelización del cliente, a través de la satisfacción en el mercado se obtiene un punto de enlace hacia la renta. Se puede precisar que un usuario que valora la atención que le proporciona la empresa y analiza que ha logrado un buen trato con esta, la satisfacción del cliente percibe dos puntos claves, estudia las asistencias visibles y la calidad que posee la empresa para lograr su satisfacción. Los mejores consumidores son aquellos que poseen la mente abierta y están dispuestos a tener una caritativa relación con la organización. James R, Evans y William M., Lindsay. (2008) en su libro mencionan que Deming destacó la calidad de utilizar la retroalimentación del cliente para corregir los productos y servicios de una empresa. Cuando se tienen los resultados e indicadores de la satisfacción del cliente y comparar los procesos internos, la organización debe de realizar mejoras en sus áreas.

En lo sucesivo, relación al concepto de satisfacción al cliente según Philip Kotler y Keller, Kevin (2006, p.52), el concepto de satisfacción del cliente como: “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o prestación con sus expectativas”. A este concepto se podría señalar que influye el estado de ánimo con la cual este una persona para poder tomar una decisión acerca de cuál producto desea adquirir, por lo tanto, el trato al cliente tiene que ver con el nivel de satisfacción del cliente podremos saber el nivel de lealtad hacia el producto o servicio, por esto las compañías competitivas averiguan el enfoque máximo en ofrecer lo mejor al cliente, ofreciéndoles más de lo que requieren. La calidad de atención que brinde una empresa juega un papel muy significativo ya que más deficiente sea, podemos perder al cliente y consigo traer pérdidas, mientras que si se esfuerza de manera correcta y brindar un producto de buena calidad no solo se conseguirá ganancias, sino también la fidelización del cliente.

Hayes Bob (2002) nos marca lo significativo acerca de la satisfacción al cliente es aquel logro de conseguir la mayor confianza de forma financiera, algunas empresas poseen la capacidad de indemnizar a sus consumidores y por lo tanto son competentes de mantenerlos.

Si conversamos de satisfacción, se tiene dos ideas diferentes: La idea basada en la conformidad: que es la perspectiva del ingeniero. Y la idea basada en la expectativa: este plano considera que un beneficio es satisfactorio que cumple con todas las expectativas de los clientes

También hay un modelo de satisfacción del cliente que está basado en lo que busca y con lo que se siente insatisfecho, esta se determina con la primera impresión que se tiene al ver el producto o servicio y mediante esto se observa si fue de manera buena o mala. Como base a estos conceptos los autores nos dicen que existe un servicio esperado el cual se conforma por dos casos de expectativas: Servicio deseado (se refiere a lo que el cliente pretende recibir), y el servicio adecuado (es el producto o servicio que el cliente acepta).

López, Palmira (2010), también nos habla que los reclamos constituyen una segunda oportunidad para así satisfacer a los clientes que están descontentos, y lograr así que hablen bien de la organización.

Gosso Fernando (2008) señala acerca del modelo de satisfacción basado en captar lo que se brinda. Aquello refiere al desempeño que el usuario considera haber conseguido luego de obtener el servicio. De esta manera, es la “consecuencia” que el cliente “descubre” que obtuvo en el servicio que adquirió.

Kotler, Philip y Keller, Kevin (2006) nos habla acerca de los horizontes de satisfacción luego de poseer un producto o servicio, los clientes notan diferentes niveles de satisfacción: Deleite; ocurre cuando concuerdan con las expectativas del cliente. Complacencia; ocurre cuando aventajan las expectativas del consumidor. E insatisfacción: Esta ocurre cuando no se alcanza las expectativas del cliente. Mediante el nivel de satisfacción del cliente se logra calcular el grado de calidad de atención que brinda una empresa y también se conocerá la lealtad del cliente hacia la organización al momento de mantener orgulloso a este.

Marketing, Roberto (2017) nos habla acerca de la guía de satisfacción del cliente: tiempo medio de espera, este indicador habla acerca del tiempo medio de espera del cliente en ser atendido ya sea de manera presencial, vía telefónica o vía online. Cada entidad, de acuerdo

al producto o servicio que brinde, tiene sus propios tiempos, es por eso que es de suma importancia definir cuál será el tiempo de espera óptimo, de acuerdo a eso se plantea acciones lo cual va a garantizar un cliente satisfecho.

$$TME = \frac{\textit{Total de minutos de espera}}{\textit{cantidad de clientes atendidos}}$$

Las reclamaciones, son todas las reclamaciones ejecutadas que se hacen a la entidad, por clientes con correspondencia a producto o servicios que ofrece. Por tal motivo es de suma importancia ilustrar todos los medios necesarios que se requieren para la obtención de datos de cuáles pueden ser obtenidos de forma presencial, vía telefónica o vía online. El área representante debe ser accesible, debe tener expectativas de mejorar la atención a los clientes. Este indicador tiene la finalidad que llegue las mínimas reclamaciones.

$$R = \frac{\textit{N° de reclamaciones}}{\textit{N° de clientes atendidos}}$$

El ejercicio del plazo de entrega, existen algunas empresas que ejecutan la entrega del producto o servicios en explícitos plazos tienen que controlar sus tiempos ya que la demora de los mismos genera molestia en los clientes. Este es uno de los indicadores de satisfacción al cliente que repercute directamente en el factor temporal. Siempre es mejor ofrecer al cliente los plazos reales para no generar expectativas falsas y, desde luego, cumplir ajustadamente con los compromisos realizados.

$$CPE = \frac{\textit{N° de entregas con demora}}{\textit{N° de entregas totales}}$$

Swift, Ronald (2002) nos marca que la trayectoria del trato con los consumidores, presentemente el usuario solicita que el productor y el proveedor sean dúctiles, requieran de disponibilidad y creatividad y brinden un bajo costo. En aquel momento, se solicita nuevas modalidades para revelar estos atributos para que las distribuciones tengan éxito en un universo cuya persistencia es el cambio en demandas, preferencias, conductas y nobleza de los consumidores.

La instauración de clientes jactanciosos quiere decir que el gozo del cliente resulta en otorgar un servicio o producto que compensen y cumplan con sus expectativas. Las expectativas y escaseces reales son conocidas como sus características que el consumidor desea recibir de un producto. Un área específica de la empresa debe ser la encargada de recibir todas las expectativas que se desean. Otro punto importante a tomar es la calidad del producto final ya que debe de ser atractiva porque es lo que se ofrece al cliente. Al tener un cliente totalmente satisfecho se obtiene resultados favorables para la empresa, ya que se convierte en un cliente que va a querer seguir adquiriendo sus productos.

El planteamiento de este proyecto de investigación se da mediante una interrogante primordial, la cual es la siguiente: ¿Qué efecto producirá la implementación de un plan de mejora continua en la satisfacción del cliente de la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén en el año 2019? Por medio de esta interrogante vamos a tener varias respuestas a todo lo que queremos lograr por medio de esta investigación.

Nuestro proyecto de investigación se basa en las siguientes justificaciones; justificación teórica porque todas las entidades públicas como las Municipalidades si es cierto deben contar con un plan de mejora, deben estar adaptados a las normas de gestión del estado del mismo modo la implementación de un plan de mejora continua debe estar aplicado en todos los órganos de ejecución, es por ello que es necesario una alta competencia en la gestión de estado teniendo como resultados una mejora en brindar satisfacción al cliente.

También presenta justificación práctica porque el estudio es relevante ya que se realiza dentro de una entidad pública del gobierno local. Por ello el beneficio es directo para los trabajadores y también para la sociedad. Teniendo como herramientas check list para comparar la situación actual y después ver la mejora.

Nuestro proyecto también presenta justificación metodológica ya que se elaborará rubricas mediante cuestionarios con validez y confiabilidad de manera que pueda ser utilizado en próximos estudios.

En este proyecto de investigación hemos planteado como objetivo general, implementar un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén. Como objetivos específicos para poder

resolver nuestro problema primero se debe determinar la situación actual de satisfacción al cliente en la gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, luego implementar las acciones necesarias de mejora que permita reducir la insatisfacción del cliente en la Gerencia de Servicios Públicos y finalmente verificar la mejora en la satisfacción del cliente en la Gerencia de Servicios Públicos.

Para la investigación se ha planteado la siguiente hipótesis, la implementación de un plan de mejora continua aumentará la satisfacción del cliente en la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación tiene como tipo de estudio aplicativo porque va a usar herramientas de Mejora Continua la cual va a dar solución al problema que presenta la Municipalidad. También es un estudio experimental porque va a aumentar la variable dependiente que es Satisfacción del cliente a través de un Plan de Mejora Continua.

El diseño de investigación es pre- experimental, en razón de que se modificará la variable dependiente Satisfacción del Cliente, ya que se aplicará un pre prueba y post prueba.

La matriz de Operacionalización de variables es representada de la siguiente manera, teniendo como variable independiente la Mejora Continua y como variable dependiente la Satisfacción del cliente.

1 Tabla 1:

2 *Operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Mejora Continua	Es un sistema para la mejora continua del trabajo que implica los perfeccionamientos progresivos he incrementales. (Paz)	Es el proceso para que las empresas progresen y se puedan desarrollar de manera progresiva, como resultado se obtiene calidad y eficiencia.	Planificar	Plan de objetivos	Cuantitativa
			Hacer	Nivel de acción	Cuantitativa
			Verificar	Nivel de resultado	Cuantitativa
			Actuar	Nivel de objetivos	Cuantitativa
Satisfacción del cliente	Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Kotler)	Se denomina a la medida de cómo los productos o servicios que ofrece una empresa cumplen las expectativas del cliente esto es fundamental ya que nos va a permitir el crecimiento de la empresa.	Tiempo medio de espera (TME)	$TME = \frac{\text{Total de minutos de espera}}{\text{cantidad de clientes atendidos}}$	Cuantitativa
			Reclamaciones (R)	$R = \frac{\text{Nº de reclamaciones}}{\text{Nº de clientes atendidos}}$	Cuantitativa
			Cumplimiento del plazo de entrega (CPE)	$CPE = \frac{\text{Nº de entregas con demora}}{\text{Nº de entregas totales}}$	Cuantitativa

3 **Nota.** Fuente: Elaboración propia

2.2 Población, muestra y muestreo

La población está conformada por todos los clientes que acuden a la gerencia de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén.

La muestra está conformada por todos los clientes que acuden a colocar su reclamo a la gerencia de servicios públicos con un promedio de 50 personas mensual.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las técnicas que se va a utilizar en la investigación es la observación directa, encuesta y entrevista al área donde se va a desarrollar la investigación, todo esto para recoger la información necesaria.

El instrumento que se utilizará para la recolección de los datos se empleará la ficha de observación para medir la satisfacción del cliente, para ello se obtuvo la ficha de observación de investigaciones anteriores la cual ya fue validada por especialistas.

En la validez de los instrumentos utilizados en la presente investigación para la recolección de datos fueron tomados de investigaciones anteriores los cuales ya fueron validados.

La empresa brinda directamente su información la cual debe responsabilizarse la total confiabilidad debido a que son datos importantes de la empresa.

2.4 Procedimiento

Para el procedimiento del desarrollo de la investigación, tenemos como primera etapa, conocer las áreas de la empresa, para detectar donde se presenta mayores problemas con el servicio al cliente, en la segunda etapa se debe de realizar un diagnóstico general del área donde se va a realizar la investigación, recolectando imágenes, videos, entrevista con el personal, y con observaciones por parte de las

autores, de acuerdo a los problemas presentados se define las herramientas con las que mejor sería implementar. Como tercera etapa, después de haber realizado el diagnóstico, se debe elaborar un estudio más profundo en los puntos críticos que presenta el área donde debe de recolectarse la mayor información posible, para así proponer las mejoras correspondientes. En la cuarta etapa se desarrollará las propuestas de mejoras que fueron planteadas, en la implementación de un plan de mejora continua estará basado en el método Kaizen y Deming.

En la quinta etapa se desarrollará un programa de capacitación donde se cree un compromiso hacia la organización, en donde se reflejará las propuestas y el efecto que ha causado.

2.5 Método de análisis de datos

Análisis descriptivo

Se presentará la distribución de los datos, de acuerdo a los indicadores de las variables, la cual presentarán los resultados a través de tablas con sus respectivos porcentaje, descripción e interpretaciones. De tal manera que se va a poder cumplir con todos los objetivos planteados.

Análisis inferencial

Para establecer el cumplimiento de la hipótesis general se aplica check list que es un diseño de encuesta, para evidenciar el cumplimiento de la mejora según el diseño pre experimental

2.6 Aspectos éticos

Confidencialidad: Toda la información que se obtiene a través de esta investigación serán utilizados específicamente con carácter académico, así como también la confiabilidad de los datos obtenidos de la empresa.

Derechos de autor: La presente investigación es original, en donde se respetó los derechos de auditoría.

Respeto: Se respetó el adecuado manejo y a ser discretos con los datos brindados por la empresa.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Determinar la situación actual de satisfacción al cliente en la gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén

Dado a lo ya mencionado, la Municipalidad Provincial de Chepén es evaluada por parámetros de calidad de satisfacción del cliente que la Gerencia de servicios públicos brinda al público durante las jornadas laborales que brinda en toda la ciudad.

Para poder determinar la situación actual de satisfacción del cliente que ofrece la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén se ha realizado el cuestionario del anexo 01 teniendo como resultados los siguientes datos.

Tabla 2:

Situación actual de satisfacción del cliente

Pregunta	Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
1	30%	36%	14%	12%	8%	100%
2	20%	34%	20%	15%	11%	100%
3	21%	28%	23%	15%	13%	100%
4	29%	28%	23%	12%	10%	102%
5	34%	23%	19%	13%	11%	100%
6	23%	29%	19%	15%	14%	100%
7	29%	26%	18%	14%	13%	100%
8	31%	28%	15%	14%	12%	100%
9	35%	31%	13%	11%	10%	100%
10	31%	29%	16%	14%	10%	100%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3:

Porcentaje de satisfacción del cliente

NIVEL	PORCENTAJE
PÉSIMO	28.30%
REGULAR	29.20%
ACEPTABLE	18.00%

BUENO	13.50%
EXCELENTE	11.20%
TOTAL	100%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar en la tabla 5 hemos realizado el cuestionario del anexo 1 para determinar el porcentaje de satisfacción del cliente por pregunta, en la tabla 6 se puede ver como resultados generales del cuestionario, como nivel pésimo en un 28.30%, regular en un 29.20%, aceptable en un 18.00%, bueno en un 13.50% y excelente en un 11.20%.

A continuación, se presentará el porcentaje de satisfacción de cada pregunta de la encuesta, donde tiene como niveles de satisfacción a pésimo, regular, aceptable, bueno y excelente, donde también se puede observar el gráfico de cada pregunta.

Pregunta 1. ¿Cómo califica el servicio que prestó el establecimiento?

Tabla 4:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 1

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
30%	36%	14%	12%	8%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

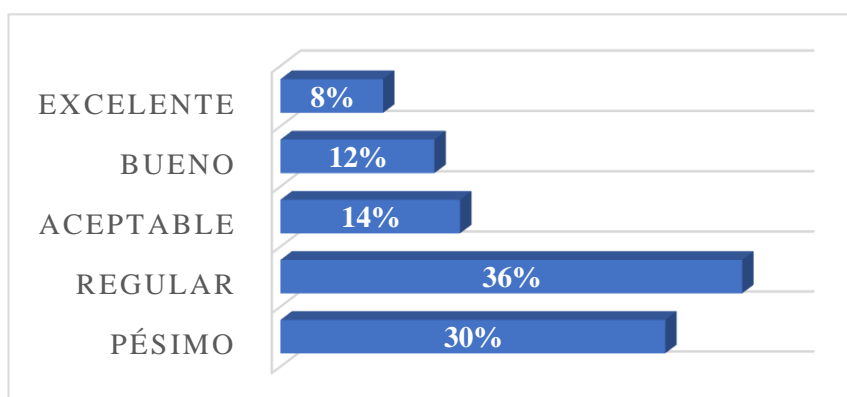


Figura 1: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 1

2. ¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?

Tabla 5:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 2

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
20%	34%	20%	15%	11%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

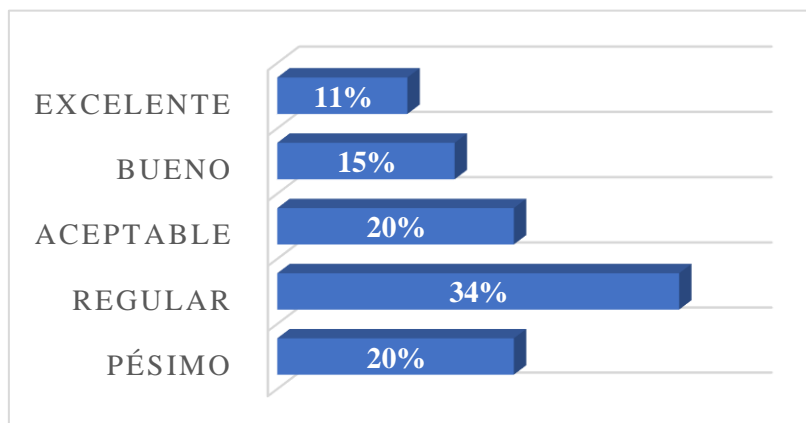


Figura 2: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 2

Pregunta 3. ¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar los servicios?

Tabla 6:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 3

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
21%	28%	23%	15%	13%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

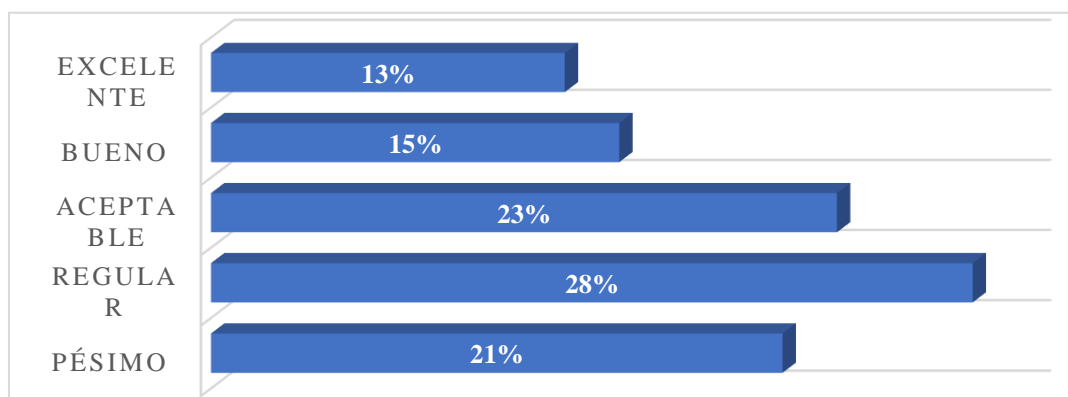


Figura 3: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 3

Pregunta 4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?

Tabla 7:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 4

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
29%	28%	23%	12%	10%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

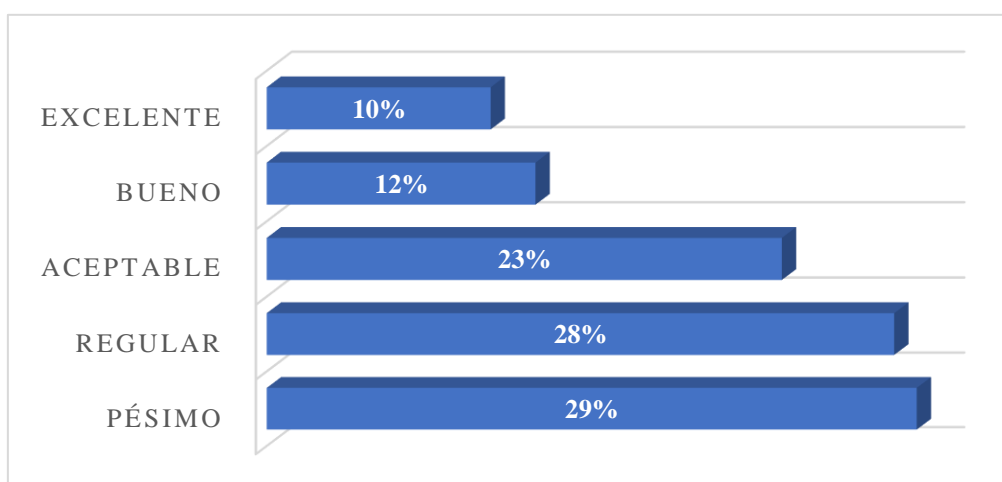


Figura 4: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 4

Pregunta 5. ¿Se utilizan elementos de protección personal adecuados para el trabajador y para el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros)

Tabla 8:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 5

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
34%	23%	19%	13%	11%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

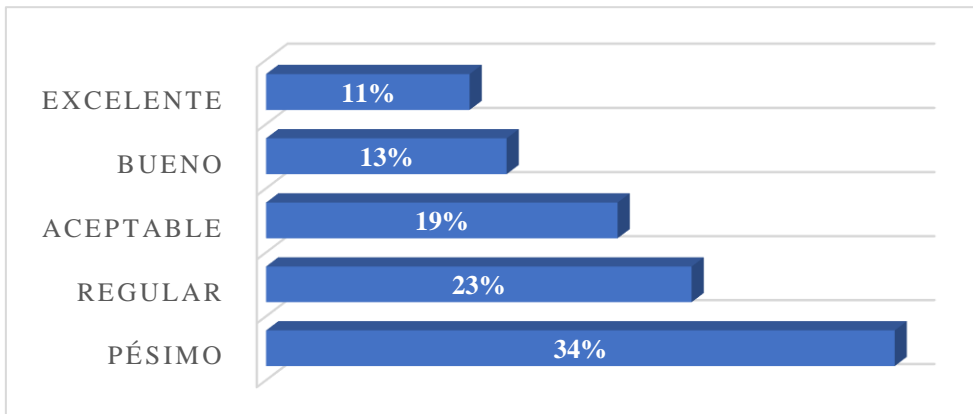


Figura 5: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 5

Pregunta 6. ¿Se promocionan e implementan frecuentemente procedimientos de lavado de manos en trabajadores y usuarios?

Tabla 9:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 6

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
23%	29%	19%	15%	14%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

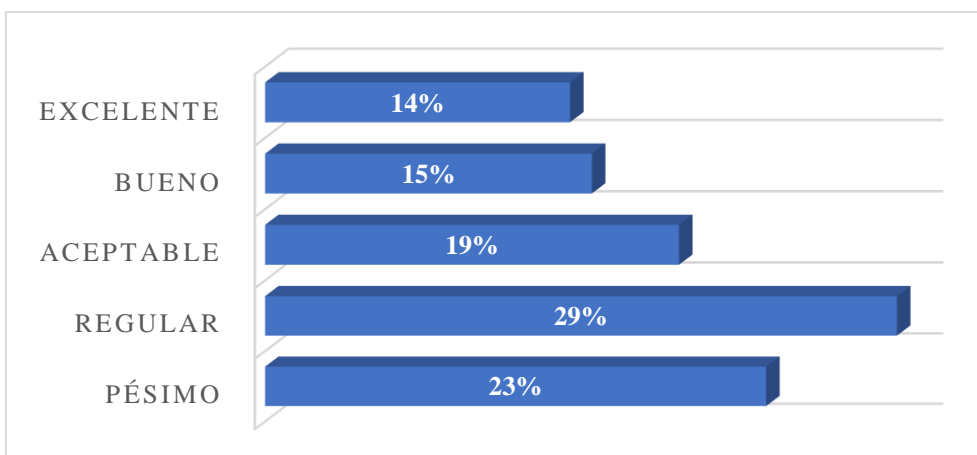


Figura 6: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 6

Pregunta 7. ¿Se realizan procedimientos de limpieza, desinfección y esterilización de los elementos de trabajo de forma frecuente y adecuada?

Tabla 10:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 7

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
29%	26%	18%	14%	13%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

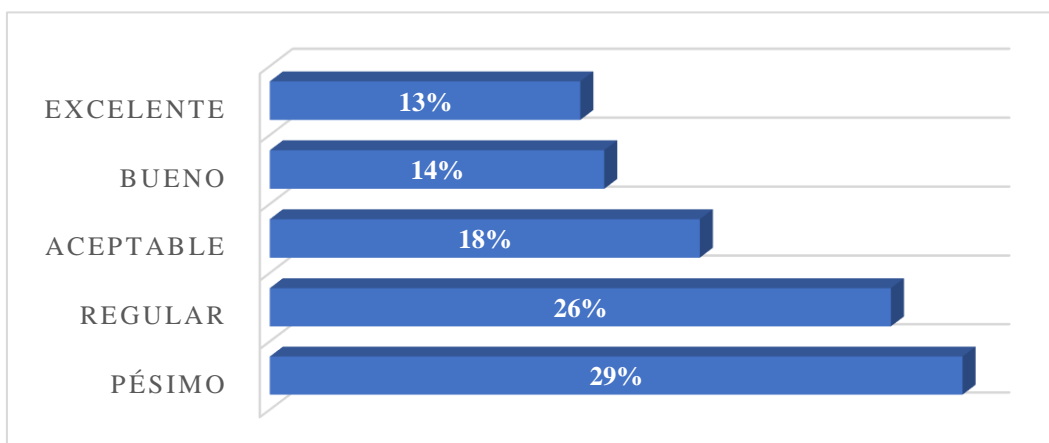


Figura 7: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 7

Pregunta 8. ¿Se promociona e implementa la separación y disposición de residuos (elementos desechables y otros) en recipientes y bolsas apropiadas?

Tabla 11:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 8

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
31%	28%	15%	14%	12%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

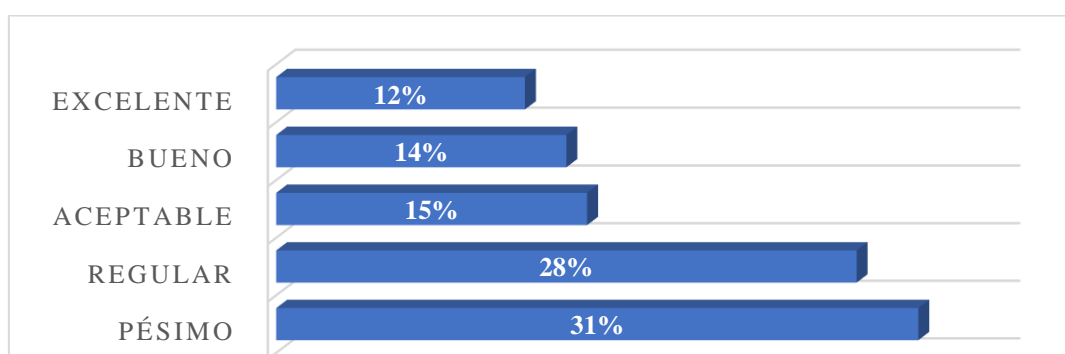


Figura 8: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 8

Pregunta 9. ¿En el establecimiento existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable?

Tabla 12:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 9

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
35%	31%	13%	11%	10%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

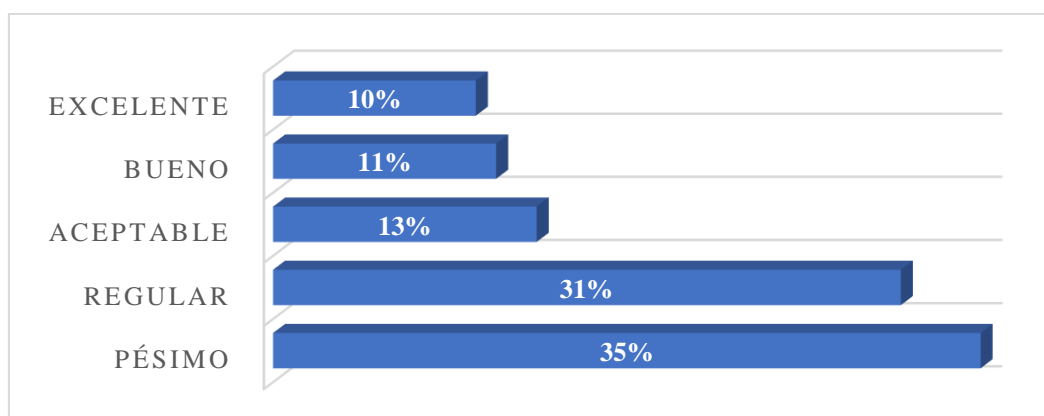


Figura 9: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 9

Pregunta 10. ¿Se implementa alguna medida preventiva para la aplicación de productos cosméticos (uso correcto, prueba de sensibilidad, manejo de reacciones alérgicas)?

Tabla 13:

Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 10

Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
31%	29%	16%	14%	10%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

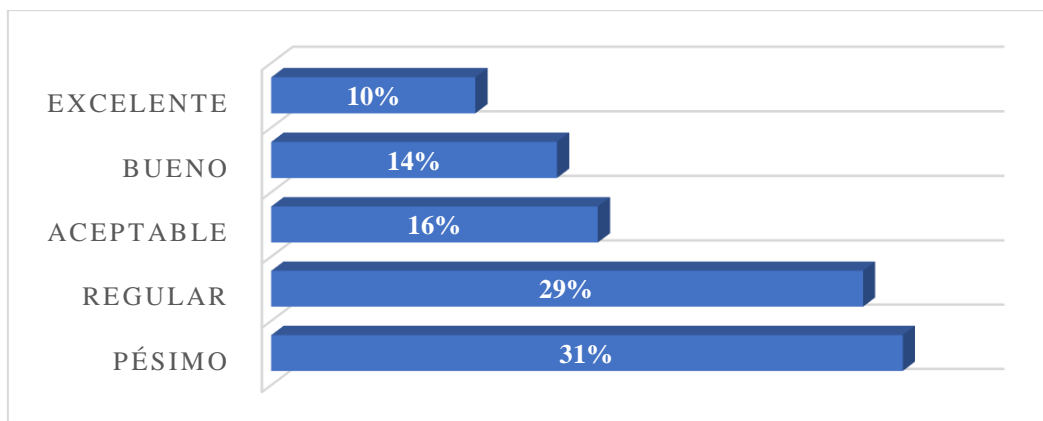


Figura 10: Porcentaje de satisfacción del cliente de la pregunta 10

El área de Gerencia de Servicios Públicos presenta diferentes reclamos mensuales, por parte de la población, generando insatisfacción del cliente, los principales reclamos que realizan son por el camión de recojo de basura no pasa, falta de limpieza en las calles, tachos rotos, desmontes, esto generando incomodidad para la población, existe demoras en atender en un reclamo debido a que solo hay una secretaria que lo realiza.

Tabla 14:

Cantidad y tiempo de reclamos

N ^o	RECLAMO	TIEMPO DE RECLAMO	$TME = \frac{\text{Total de minutos de espera}}{\text{cantidad de clientes atendidos}}$	$R = \frac{N^{\circ} \text{ de reclamaciones}}{N^{\circ} \text{ de clientes atendidos}}$	$CPE = \frac{N^{\circ} \text{ de entregas con demora}}{N^{\circ} \text{ de entregas totales}}$
1	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	5 MINUTOS	-	-	
2	CONTAMINACIÓN SONORA DE UN LOCAL	15 MINUTOS	15.00	50.00	
3	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	12 MINUTOS	6.00	25.00	
4	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	17 MINUTOS	5.67	16.67	
5	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	13 MINUTOS	3.25	12.50	
6	DESMONTES	7 MINUTOS	1.40	10.00	
7	TACHOS ROTOS	12 MINUTOS	2.00	8.33	

8	TACHOS ROTOS	18 MINUTOS	2.57	7.14
9	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	21 MINUTOS	2.63	6.25
1 0	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	13 MINUTOS	1.44	5.56
1 1	LIMPIEZA DE CALLES	14 MINUTOS	1.40	5.00
1 2	LIMPIEZA DE CALLES	13 MINUTOS	1.18	4.55
1 3	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	17 MINUTOS	1.42	4.17
1 4	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	15 MINUTOS	1.15	3.85
1 5	TACHOS ROTOS	13 MINUTOS	0.93	3.57
1 6	TACHOS ROTOS	15 MINUTOS	1.00	3.33
1 7	LIMPIEZA DE CALLES	11 MINUTOS	0.69	3.13
1 8	LIMPIEZA DE CALLES	14 MINUTOS	0.82	2.94
1 9	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	15 MINUTOS	0.83	2.78
2 0	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	11 MINUTOS	0.58	2.63
2 1	TACHOS ROTOS	15 MINUTOS	0.75	2.50
2 2	LIMPIEZA DE CALLES	12MINUT OS	0.57	2.38
2 3	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	12 MINUTOS	0.55	2.27
2 4	DESMONTES	20 MINUTOS	0.87	2.17
2 5	LIMPIEZA DE CALLES	13 MINUTOS	0.54	2.08
2 6	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	7 MINUTOS	0.28	2.00
2 7	LIMPIEZA DE CALLES	12 MINUTOS	0.46	1.92
2 8	LIMPIEZA DE CALLES	18 MINUTOS	0.67	1.85

29	CONTAMINACIÓN SONORA DE UN LOCAL	21 MINUTOS	0.75	1.79
30	TACHOS ROTOS	13 MINUTOS	0.45	1.72
31	DESMONTES	14 MINUTOS	0.47	1.67
32	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	13 MINUTOS	0.42	1.61
33	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	17 MINUTOS	0.53	1.56
34	LIMPIEZA DE CALLES	11 MINUTOS	0.33	1.52
35	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	13 MINUTOS	0.38	1.47
36	TACHOS ROTOS	15 MINUTOS	0.43	1.43
37	CONTAMINACIÓN SONORA DE UN LOCAL	11 MINUTOS	0.31	1.39
38	DESMONTES	18MINUTOS	0.49	1.35
39	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	15 MINUTOS	0.39	1.32
40	LIMPIEZA DE CALLES	16 MINUTOS	0.41	1.28
41	CONTAMINACIÓN SONORA DE UN LOCAL	12 MINUTOS	0.30	1.25
42	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	15 MINUTOS	0.37	1.22
43	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	10 MINUTOS	0.24	1.19
44	DESMONTES	21 MINUTOS	0.49	1.16
45	LIMPIEZA DE CALLES	16 MINUTOS	0.36	1.14
46	LIMPIEZA DE CALLES	12 MINUTOS	0.27	1.11
47	DESMONTES	13 MINUTOS	0.28	1.09
48	TACHOS ROTOS	22 MINUTOS	0.47	1.06

49	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	10 MINUTOS	0.21	2.78
50	LIMPIEZA DE CALLES	14 MINUTOS	0.29	1.02

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15:

Porcentaje de reclamos

EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	38%
CONTAMINACIÓN SONORA	8%
TACHOS ROTOS	16%
DESMONTES	12%
LIMPIEZA DE CALLES	26%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 14 es un listado de los reclamos promedio que hace la población al mes a la gerencia de servicios públicos por las siguientes actividades, como se puede observar en la tabla 15 el reclamo del camión de basura no pasa tiene un 38%, la contaminación sonora tiene un 8%, existen tachos rotos tiene un 10%, existe desmontes con 18% y la limpieza de calles tiene un 26%.

La Gerencia de Servicios públicos hace su requerimiento de materiales los cuales son los siguientes:

- Lejía
- Bolsas
- Cera
- Detergente
- Desinfectante
- Franela
- Sacos
- Escoba
- Guantes Pvc

- Limpia vidrio
- Ácido muriático
- Recogedor
- Trapeador
- Balde
- Quita sarro

De los cuales no llegan a tiempo son: ácido muriático, quita sarro, limpia vidrio, franela, guantes Pvc y cera.

$$CPE = \frac{N^{\circ} \text{ de entregas con demora}}{N^{\circ} \text{ de entregas totales}}$$

$$CPE = \frac{6}{15} = 0.4$$

Implementar las acciones necesarias de mejora que permita reducir la insatisfacción del cliente en la Gerencia de Servicios Públicos

Implementación de un Plan de Mejora Continua

Problemas

- Cumplimiento de órdenes de compra incompletas.
- No miden el tiempo de vida de cada material
- Tachos de basura rotos
- Stock de productos de limpieza
- Insatisfacción del cliente
- La población realiza reclamos a la entidad

Alternativas de solución

A través de indicadores de medición se han podido obtener resultados tanto como cualitativos y cuantitativos, en donde se debe tomar prioridad los problemas más resaltantes para poder resolver el problema principal lo cual es mejorar la satisfacción del cliente en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Chepén.

- Plan de Mejora Continua la cual se elaborará formatos y procedimientos
- Creación del Manual de funciones.

Implementación del ciclo Deming

La gerencia de Servicios Públicos cuenta con los diversos problemas ya mencionados, es por ello que se va a realizar la planificación de solución a estos problemas.

Tabla 16:

Plan de acción correctiva

PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA
Realizar un formato de funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo
Desarrollar capacitaciones para el personal del uso de los 14 principios del Dr. Deming (jefes y personal)
Desarrollar entrenamientos de manera continua acerca de cultura organizacional, solución de problemas, habilidades blandas y duras, para permitir una mejor relación de jefes y trabajadores
Hacer seguimiento de los registros de las capacitaciones realizadas al personal
Realizar encuestas para determinar la calidad de servicio que se brinda a la población
Rediseño de las instalaciones de la gerencia para mejor organización
Desarrollar una buena logística para contar con los materiales y elementos necesarios

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Se ha elaborado de forma general el plan de solución, para realizar la mejora del servicio que brinda a la población. A continuación, se va a presentar el cronograma de implementación para cada etapa.

Cronograma de Implementación

Según la metodología Deming o PHVA se realizó el siguiente cronograma de actividades a realiza:

PLANIFICAR

El área de Gerencia de Servicios Públicos se reunió para realizar un estudio de los problemas existentes en dicha área realizando lluvia de ideas, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, diagrama de Gantt, se analizaron todas las posibles causas que pueda generar los problemas.

El área se tiene que encargar de planificar y programar las medidas remedio para considerar como principal objetivo aumentar la satisfacción del cliente.

- Identificar el problema
- Verificar el problema
- Graficar el problema
- Crear un plan de acción

HACER

Los responsables de la Gerencia de Servicios Públicos deben colaborar poniendo en práctica las medidas remedio tal como se planificaron y programaron en el paso anterior, asimismo esta planificación se debe de informar a todo el personal afectado.

En este paso se debe de elaborar perfiles de puestos con sus respectivas actividades que deberían de realzar diariamente, elaboración de horarios de recojo de basura, elaboración de requerimientos de materiales con anticipación, capacitación a todo el personal e implementación de mejoras.

- Aplicación de la mejora – prueba

VERIFICAR

Para realizar la verificación, después de un breve tiempo los encargados tienen que revisar los resultados que se obtuvieron en la mejora, para luego ser analizados para comparar el antes y después. En este paso se realiza un acta de reunión y luego se espera el informe final.

- Verificación de los resultados de prueba.

ACTUAR

Los encargados del área de Gerencia de Servicios Públicos deben evitar la recurrencia de los problemas, es así que el aprendizaje de mejora se debe de reflejar en el proceso y las responsabilidades.

El área encargada de la mejora, deberá revisar y documentar el procedimiento que se ha realizado y planificar un trabajo a futuro. Deben elaborar constantemente una lista de problemas que siguen existiendo y describir soluciones alternativas.

- Prevenir los problemas
- Conclusión

Implementación del ciclo Deming

Diagnóstico de la situación actual

Para realizar la implementación del ciclo Deming o PHVA, se ha dividido en dos pasos, el primero realizando un diagnóstico de la situación actual se hizo mediante la observación directa en el área, luego en el segundo paso se ha dividido por las cuatro etapas que tiene el ciclo Deming, con sus fechas de inicio y término.

Tabla 17:

Implementación del Ciclo Deming

DESCRIPCION	INICIO	TÉRMINO
IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN 2019	Lunes 01 de Julio de 2019	
PASO 1 : Diagnóstico de la situación actual	Lunes 01 de Julio de 2019	
Análisis FODA	Lunes 01 de Julio de 2019	Martes 02 de Julio de 2019
PASO 2 : IMPLEMENTACIÓN DEL CICLO DEMING	Miércoles 03 de Julio de 2019	
ETAPA 1 :PLANIFICAR	Miércoles 03 de Julio de 2019	Miércoles 14 de Agosto de 2019

Coordinación y organigrama del personal	Miércoles 03 de Julio de 2019	Sábado 06 de Julio de 2019
Recolección de información	Lunes 08 de Julio de 2019	Viernes 12 de Julio de 2019
Diagrama de Ishikawa	Lunes 15 de Julio de 2019	Miércoles 17 de Julio de 2019
Diagrama de Pareto	Jueves 18 de Julio de 2019	Sábado 20 de Julio de 2019
Definir el tema a desarrollar	Lunes 22 de Julio de 2019	Miércoles 24 de Julio de 2019
Análisis de la situación actual en detalle	Jueves 25 de Julio de 2019	Lunes 05 de Agosto de 2019
Elaborar acción correctiva	Martes 06 de Agosto de 2019	Sábado 10 de Agosto de 2019
Elaboración del Diagrama de Gantt	Lunes 12 de Agosto de 2019	Miércoles 14 de Agosto de 2019
ETAPA 2 : HACER	Lunes 19 de Agosto de 2019	Viernes 11 de Octubre de 2019
Elaboración perfiles de puestos y funciones	Lunes 19 de Agosto de 2019	Viernes 23 de Agosto de 2019
Elaboración de horarios de recojo de basura	Lunes 26 de Agosto de 2019	Viernes 30 de Agosto de 2019
Elaboración de requerimientos de materiales	Lunes 02 de Setiembre de 2019	Viernes 06 de Setiembre de 2019
Organización de personal que a laborar	Lunes 09 de Setiembre de 2019	Viernes 13 de Setiembre de 2019
Capacitación de personal e implementación de mejoras	Lunes 16 de Setiembre de 2019	Viernes 11 de Octubre de 2019
ETAPA 3 : VERIFICAR	Lunes 14 de Octubre de 2019	Viernes 08 de Noviembre de 2019
Verificación de la efectividad de las acciones tomadas	Lunes 14 de Octubre de 2019	Viernes 08 de Noviembre de 2019
ETAPA 4: ACTUAR	Lunes 11 de Noviembre de 2019	Viernes 29 de Noviembre de 2019

Documentar , estandarizar y controlar	Lunes 11 de Noviembre de 2019	Viernes 29 de Noviembre de 2019
---------------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Análisis FODA

Para conocer el diagnóstico de la situación actual del área de Gerencia de Servicios Públicos se ha realizado un análisis FODA para conocer a través de su origen interno sus fortalezas y debilidades, y de origen externo las oportunidades y amenazas que presenta, esto se ha realizado con el fin de un mejor entendimiento de lo que se requiere mejorar.

Tabla 18:

Análisis FODA

GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS		
ORIGEN INTERNO	Fortalezas	Debilidades
	• Cuenta con personal designado para cada labor	• no capacita al personal constantemente
	• Existe trabajo en equipo	• no existe una planificación
	• Existe comunicación	• los trabajadores no conocen la misión y visión
ORIGEN EXTERNO	Oportunidades	Amenazas
	• Se realizará actividades integradoras para los trabajadores	• otras municipalidades están ofreciendo mejor servicio hacia la población
	• Innovar los servicios prestados	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Implementación del ciclo Deming

Planificar

Coordinación y organigrama del personal

El organigrama es la representación gráfica de cómo está organizada la Gerencia de Servicios Públicos, donde señala la forma esquemática, el personal, lo cual nos va a permitir obtener una idea uniforme acerca del área.

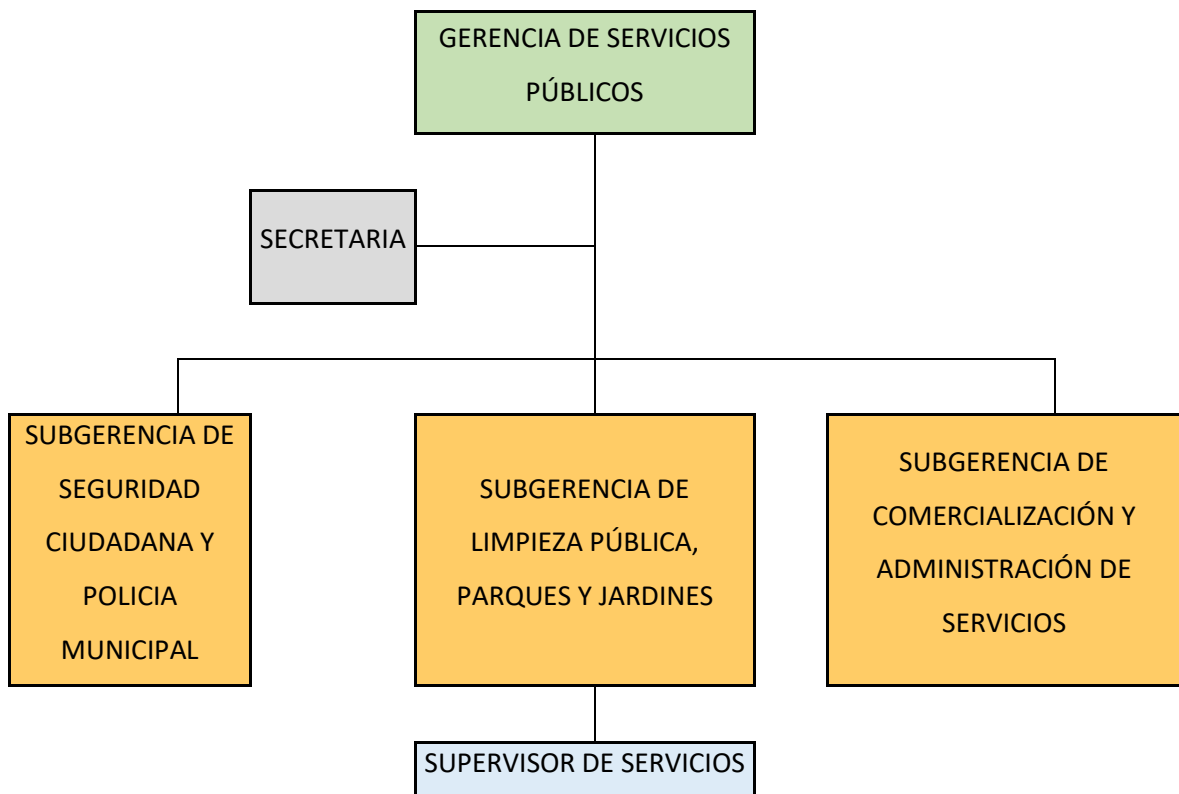


Figura 11: Organigrama de la Gerencia de Servicios Públicos

Recolección de información

La Municipalidad Provincial de Chepén está dedicada a brindar un servicio de calidad a la población, la cual está dividida en diversas áreas. Para realizar la recolección de datos se ha tenido que pedir información a la Gerencia de Servicios Públicos, pedir información al personal que labora en el área, cuales son los problemas que presenta, se ha realizado entrevistas a los que realizan la limpieza pública y de oficinas.

Diagrama de Ishikawa

El diagrama de Ishikawa es un instrumento el cual nos ayuda a visualizar las causas que genera el problema principal para que nos oriente a la toma de decisiones. Esta se ha realizado con ayuda de la recolección de información de los problemas que presenta la Gerencia de Servicios Públicos, asimismo se ha podido identificar las causas que genera la insatisfacción del cliente.

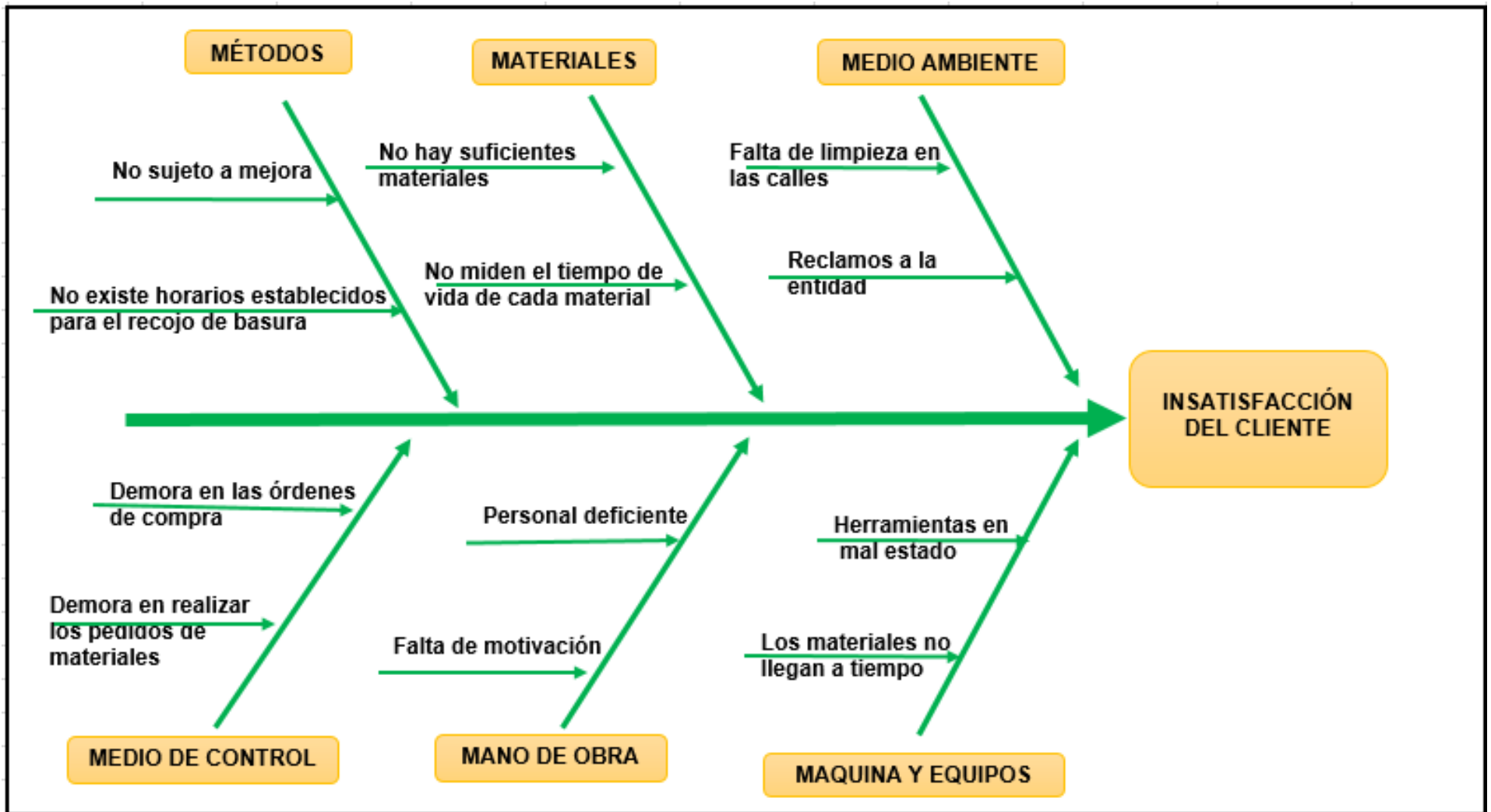


Figura 12: Diagrama de Ishikawa

Diagrama de Pareto

En el diagrama de Pareto se va a detectar la importancia de los problemas presentados, agrupándolos y luego seleccionándolos por su grado de importancia, es una herramienta con la cual se detectará las causas más frecuentes de los reclamos de los clientes.

Tabla 19:

Diagrama de Pareto

	SATISFACCIÓN	COMUNICACIÓN	DESEMPEÑO	PORCENTAJE
	N	N	O	E
EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	1	0.01	0	38%
CONTAMINACIÓN SONORA	2	0.01	1	8%
TACHOS ROTOS	0	0.01	1	16%
DESMONTES	5	0.01	1	12%
LIMPIEZA DE CALLES	0	0.01	0	26%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

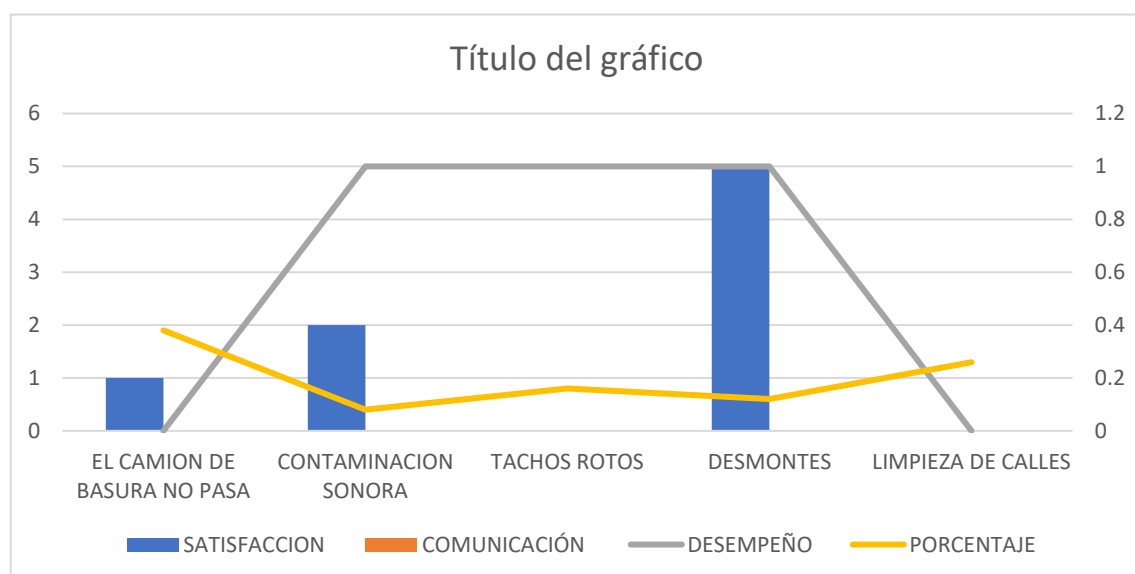


Figura 13: Diagrama de Pareto

Definir el tema a desarrollar

Se realizará la implementación de un Plan De Mejora Continua para aumentar la Satisfacción del Cliente en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial con la finalidad brindar un mejor servicio a la población, demostrando más eficacia

Análisis de la situación actual a detalle

La Gerencia de Servicios Públicos requiere de forma mensual cantidades de materiales de limpieza los cuales se utilizan para la limpieza de calles, limpieza de oficinas de la Municipalidad, limpieza de parques, vivero y limpieza de mercado, cuando se realiza las órdenes de compra de dichos materiales, no se requiere todas las cantidades totales, siempre existe falta de materiales por lo tanto los trabajadores no pueden cumplir de manera satisfactoria con sus labores.

Tabla 20:

Cantidad de materiales de limpieza a diario por actividad

N° PERSONAS	MATERIALES	LEJIA (LITRO)	BOLSAS (UNIDAD)	DETERGENTE (KG)	DESINFECTANTE (LITRO)	SACOS (UNIDAD)
60	LIMPIEZ A DE CALLES	0	12	0	0	4
15	LIMPIEZ A DE OFICINAS	3	4	0.5	2	0
3	LIMPIEZ A DE PARQUES	0.5	3	0.5	0	1
5	VIVERO	0	3	0	0	1

5	LIMPIEZA DE MERCADOS	1	2	1	2	1
---	----------------------	---	---	---	---	---

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21:

Cantidad de materiales de limpieza al mes por actividad

	LEJIA (LITRO)	BOLSAS (UNIDAD)	DETERGENTE (KG)	DESINFECTANTE (LITRO)	SACOS (UNIDAD)	ESCOBAS (UNIDAD)	RECOGEDORES (UNIDAD)	TRAPEADORES (UNIDAD)	BALDES (UNIDAD)
LIMPIEZA DE CALLES	0	360	0	0	120	60	60	0	0
LIMPIEZA DE OFICINAS	75	120	15	60	0	15	15	15	15
LIMPIEZA DE PARQUES	15	90	15	0	30	3	3	0	3
VIVIENDAS	0	90	0	0	30	5	5	0	3
LIMPIEZA DE MERCADOS	30	60	30	60	30	5	5	5	5

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22:

Cantidad total de materiales de limpieza al mes

MES (30 DIAS)	CANTIDAD
LEJIA (LITRO)	120
BOLSAS (UNIDAD)	720
DETERGENTE (KG)	60
DESINFECTANTE (LITRO)	120
SACOS (UNIDAD)	210
ESCOBA (UNIDAD)	88
RECOGEDOR (UNIDAD)	88
TRAPEADOR (UNIDAD)	20
BALDE (UNIDAD)	26

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23:

Cantidad de materiales de limpieza en stock y lo que se utiliza

	EN STOCK	LO QUE SE UTILIZA
Lejía (Litro)	90	120
Bolsas (Unidad)	600	720
Detergente (Kg)	20	60
Desinfectante (Litro)	90	120
Sacos (Unidad)	100	210
Escoba (Unidad)	50	88
Recogedor (Unidad)	50	88
Trapeador (Unidad)	10	20
Balde (Unidad)	10	26

Nota. Fuente: Elaboración propia.

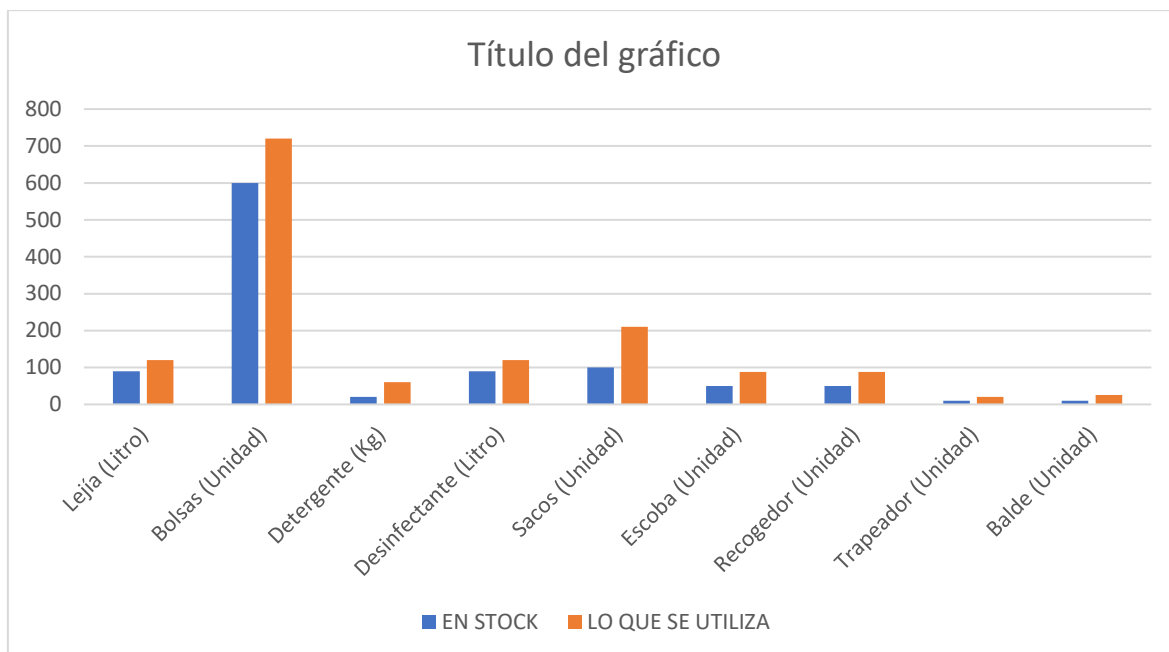


Figura 14: Cantidad de materiales en stock y lo que se utiliza

INTERPRETACIÓN

En la tabla 20 están las actividades de limpieza que se realizan a diario y también los materiales que se utilizan para ello con sus respectivas cantidades que se utiliza.

Como se puede observar en la tabla 22 están las cantidades totales que se utilizan al mes como lejía 300 litros, 2490 unidades de bolsas, 240 kilos de detergente, 150 litros de desinfectante, 1200 unidades de sacos. En la tabla 23 están los materiales que se utilizan en total y el stock que existe en almacén lo cual no abastece las necesidades que se requiere.

Elaborar acción correctiva

Tabla 24:

Acción correctiva

ACCIÓN CORRECTIVA	
EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	Establecer horarios y rutas
TACHOS ROTOS	Contenedores de diversas formas con estructura metálica en puntos estratégicos

LIMPIEZA DE CALLES	Adquirir un dron para la supervisión del personal
PERSONAL	Capacitación al personal y reforzar sus funciones

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Entre los principales problemas que presenta el área de Gerencia de Servicios Públicos están que existe muchos tachos rotos por toda la ciudad de Chepén, una buena alternativa de solución sería tachos ornamentales de basura de acero inoxidable, en los que se deben ubicar de manera estratégica en las calles principales, parques, lugares públicos.



Huaraz Noticias (2018). Tachos de basura, pero solo para el centro de la ciudad [Figura 15]. Recuperado de <https://huaraznoticias.com/politica/tachos-de-basura-pero-solo-para-el-centro-de-la-ciudad>

En la supervisión del personal al momento de la limpieza las calles y jardines para verificar que cumplan con todas sus funciones asignadas, contratar personal para que se encargue de la supervisión no sería muy rentable para la Municipalidad, ya que no solo se contrataría a una sola persona sino serían varios por cada sector, por lo tanto, les sería más factible adquirir un dron, donde supervisaría al personal que hace la limpieza pública de una manera más rápida y eficiente, la cual va a tener vista para las diferentes calles sin tener que ir hasta el

lugar. En otros lugares ya se viene aplicando las nuevas tecnologías como en el sector de la agricultura, ya que es beneficioso por las diferentes tareas que puede realizar.



Paradiso (2019). Drones utilizados para el bien social [Figura 16]. Recuperado de <https://paradisofp7.eu/drones-utilizados-para-el-bien-social/>

Elaboración del Diagrama de Gantt

El diagrama de Gantt nos va a permitir visualizar de una manera más rápida los pasos para la implementación del Ciclo Deming o PHVA, en donde se muestra los meses en los que se va a llevar a cabo, iniciando en el mes de julio y terminando en noviembre.

Tabla 25:

Diagrama de Gantt

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PHVA							
Fase	N°	Pasos	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
P	1	Coordinación y organigrama del personal					

	2	Recolección de información					
	3	Diagrama de Ishikawa					
	4	Diagrama de Pareto					
	5	Definir el tema a desarrollar					
	6	Análisis de la situación actual en detalle					
	7	Elaborar acción correctiva					
	8	Elaboración del Diagrama de Gantt					
H	9	Elaboración perfiles de puestos y funciones					
	10	Elaboración de horarios de recojo de basura					
	11	Elaboración de requerimientos de materiales					
	12	Organización de personal que a laborar					
	13	Capacitación de personal e implementación de mejoras					
V	6	Verificación de la efectividad de las acciones tomadas					
A	7	Documentar , estandarizar y controlar					

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Hacer

Elaboración de perfiles de puesto y funciones

Para la preparación de los perfiles de puesto para el personal del área de Gerencia de Servicios Públicos, se detalla sus funciones específicas y los requisitos que debe contar.

GERENTE

Plantear, dirigir y coordinar las funciones técnico – administrativas en Programas de línea que son asignados a su área.

Intervenir en los estudios y aprobación de normas para la realización de los servicios de limpieza pública, jardines, parques y vivero.

Vigilar que se cumpla las órdenes municipales en relación con la gestión de residuos sólidos, medio ambiente y áreas verdes.

Inspeccionar las actividades de mejora, protección y conservación del medio ambiente.

Planear instalaciones, mantenimiento de viveros forestales y ornamentales, donde se mantenga las áreas verdes.

Planificar y dirigir las actividades de control de seguridad de los locales institucionales, otorgando las condiciones necesarias para el normal desenvolvimiento de las actividades municipales y de las personas que se encuentren en el interior.

Sugerir reglamentos, normas o diferentes documentos con respecto a mejorar la administración de los servicios de mantenimiento.

Promover y apoyar la creación de nuevos sistemas de acopio, abastecimiento y distribución directa de productos alimentarios y otros de consumo humano.

Proponer normas, reglamentos, directivas y otros documentos sobre regulación del comercio informal y ambulatorio.

Inspeccionar las actividades con relación con la administración del servicio de Seguridad Ciudadana.

Plantear alternativas de política de su actividad, planes y programas para su desarrollo.

Inspeccionar y apoyar en la realización de las acciones de participación ciudadana.

Inspeccionar los documentos ingresados al Sistema de trámite Documentario y otros sistemas informativos.

Otras funciones que le asigne el Gerente Municipal.

Línea de autoridad y responsabilidad

Depende directamente del Gerente Municipal.

Tiene autoridad sobre los siguientes cargos: Subgerencia de Limpieza Pública Parque y Jardines, Subgerencia de Seguridad Ciudadana y Policía Municipal, Subgerencia de Comercialización y Administración de Servicios.

Es responsable de las funciones asignadas a su cargo y otras que le encargue el Gerente Municipal.

Coordina con el Gerente Municipal, y con los Subgerentes del área y con otras dependencias que su cargo lo requiera.

Requisitos:

- Título Profesional Universitario que incluya estudios relacionados con la especialidad.
- Estar colegiado y habilitado en el Colegio Profesional respectivo
- Capacitación especializada en el área.
- Experiencia en gestión municipal.

SECRETARIA

Recepcionar, clasificar, registrar, distribuir y archivar la documentación que ingresa a la Gerencia.

Redactar y digitar documentos de acuerdo a instrucciones específicas.

Efectuar llamadas telefónicas y concertar citas.

Velar por la seguridad y conservación de documentos.

Orientar al público en general sobre gestiones a realizar y situación de documentos.

Redactar toda clase de documentos administrativos según instrucciones generales.

Revisar e informar sobre la documentación que ingresa al área.

Llevar al día los archivos y libros de consulta.

Informar y coordinar con la jefatura sobre expedientes administrativos que ingresa al área.

Elaborar notificaciones para los infractores cuando el caso lo requiera.

Otras funciones que se le asigne.

Línea de autoridad y responsabilidad

Depende directamente del Gerente Municipal.

Es responsable del cumplimiento de las funciones asignadas a su cargo.

Coordina con el Gerente y el personal asignado al área.

Requisitos:

- Título de Secretariado Ejecutivo de un centro de estudios superior.
- Experiencia en labores variadas de oficina.
- Capacitación especializada en el área.
- Experiencia en Microsoft Office.

SUBGERENTE DE LIMPIEZA PÚBLICA PARQUES Y JARDINES

Programa, dirige, coordina, ejecuta y supervisa las actividades de recolección, transporte y disposición final de desperdicios y residuos sólidos, habilitación, mantenimiento y conservación de las áreas verdes de la ciudad.

Coordina con las Municipalidades Distritales la disposición de desmontes y residuos sólidos.

Participa en estudios técnicos referidos: Normatividad, Recaudación y caracterización de los residuos sólidos.

Dirige y supervisa el manejo de los residuos sólidos y el relleno sanitario.

Elabora proyecto de sensibilización y Educación Urbana.

Elaborar Normas y Directivas para el buen desarrollo de los Programas concernientes a la Subgerencia.

Inspeccionar, evaluar el desarrollo de los programas sobre áreas verdes.

Emitir informes técnicos correspondientes.

Línea de autoridad y responsabilidad.

Depende del Gerente de Servicios Públicos.

Tiene mando sobre el personal de la Subgerencia.

Es responsable del cumplimiento de las funciones a su cargo.

Coordina con el Gerente de Servicios Públicos y el Personal asignado al área, y con otras dependencias que su cargo lo amerite.

Requisitos:

- Título Profesional Universitario que incluya estudios relacionados con la especialidad.
- Estar colegiado y habilitado en el Colegio Profesional respectivo.
- Capacitación especializada en el área.
- Alguna experiencia en gestión municipal.
- Alguna experiencia en conducción de personal.

SUPERVISOR DE SERVICIOS I

Coordina y conduce el desarrollo de procesos técnicos, proponiendo metodologías de trabajo, normas y procedimientos en la habilitación mantenimiento y conservación de áreas verdes.

Coordinar con la gerencia de obras públicas para el diseño de parques, plazas, alamedas de espacios públicos.

Apoyar los estudios e investigaciones para habilitar y conservar jardines botánicos, viveros forestales, parques zoológicos, bosques naturales, parques recreativos.

Ejecutar y/o supervisar el desarrollo de actividades agronómicas como preparación de los suelos, selección de semillas, riego, siembra, trasplante, deshierbo, cultivos y otros.

Orientar e instruir a los trabajadores de jardinería en la prevención y control de plagas y enfermedades en los cultivos agronómicos ornamentales.

Obtener información técnica para estudios agronómicos de las actividades referentes al área.

Controlar el mantenimiento y utilización de equipos, máquinas y herramientas de jardinería.

Otras funciones que se le asigne.

Línea de autoridad y responsabilidad

Depende del Gerente de Servicios Públicos.

Es responsable del cumplimiento de las funciones a su cargo.

Coordina con el Gerente de Servicios Públicos y el Personal asignado al área, y con otras dependencias que su cargo lo amerite.

Requisitos:

- Estudios superiores no concluidos.
- Capacitación especializada en el área.
- Alguna experiencia en conducción de personal.

TÉCNICO ADMINISTRATIVO I

Recepcionar, revisar, registrar, distribuir y archivar documentos técnicos.

Analizar expedientes técnicos y luego realizar informes.

Recopilar y preparar información para estudios e investigaciones.

Colaborar en la programación de las actividades técnico administrativos de área.

Verificar el cumplimiento de disposiciones y procedimientos.

Otras funciones que se le asigne.

Línea de autoridad y responsabilidad

Depende del Gerente de Servicios Públicos.

Es responsable del cumplimiento de las funciones a su cargo.

Coordina con el Gerente de Servicios Públicos y el Personal asignado al área, y con otras dependencias que su cargo lo amerite.

Requisitos:

- Título profesional no universitario que incluya estudios relacionados con la especialidad.
- Capacitación especializada en el área.
- Alguna experiencia en gestión municipal.
- Alguna experiencia en conducción de personal.

Elaboración de horarios de recojo de basura

En la elaboración de horarios de recojo de basura se ha tenido que establecer detalladamente nuevos horarios especificando los recorridos y rutas que se van a realizar.

Se ha tomado en cuenta el nombre del chofer, el turno que van a realizar, el vehículo asignado, ruta, el horario de inicio y término de recojo de basura y las calles a tomar.

Tabla 26:

Horario de recojo de basura turno día, ruta parte baja.

	CHOFER:		LUIS U CASTREJÓN			TURNO:	DIA						
	VEHÍCULO:		COMPACTADORA			FECHA DE MUSTREO:					26/8/2019		
LUGAR/HORA	07:10	07:30	07:34	07:36	07:37	07:39	07:40	07:44	07:50	07:52	08:02	08:04	08:07
SALIDA DEL TERMINAL	x												
VIDEMU		x											
JR. ATAHUALPA			x										
CALLE GUADALUPE				x									
JR. CALLE CASTILLA					x								
GONZALES PRADA						x							
BAJADA DE UGEL - MERINO							x						
PROLONGACIÓN MIGUEL GRAU								x					
ESPALDA DEL SEGURO									x				
URB. LOS CANGREJOS										x			
URB. PALMA BELLA											x		
URB. EL GOLF												x	
PANAMERICANA HOSTAL LA CABAÑA													x

LUGAR/HORA	08:11	08:51	08:55	09:05	09:10	09:35	09:50	09:58	10:15	10:30	10:44	11:45	11:55	12:02	12:35	12:55	13:02
PANAMERICANA FRENTE LLANERO	x																
HOSPITAL 28 DE JULIO		x															
PEDRO MERINO URB. SAN LUIS			x														
ESTADIO CIRO ALEGRIA				x													
VICTOR RAUL CONDOMINIOS LOS PINOS					x												
ABASTECER COMBUSTIBLE CAMINO A CAMAL						x											
CALLE SAN SEBASTIAN							x										
CALLE TRIUNFO BAJADA DE QUINTAS SONIA HASTA PANAMERICANA																	
TODA PANAMERICANA (GENARO SILVA)																	
CALLE 7 DE JUNIO																	
JR. ARICA																	

LUGAR/HORA	13:07	13:12	13:18	13:20	13:27	13:32	13:38	13:42	13:55	14:35	15:04
JR. RICARDO PALMA	x										
CALLE RAMON CASTILLA		x									
PANAMERICA HASTA LOS 2 POSTES			x								
JR. DEL HOSTAL EL CORO				x							
LOS CORREDORES LURIFICO					x						
AV. 17 DE ABRIL						x					
LOS CIPECAS							x				
CALLE LAS BEGONIAS								x			
CALLE SAN RAFAEL									x		
CAMINO AL BOTADERO										x	
ENTRADA AL TERMINAL											x

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27:

Horario de recojo de basura turno noche, ruta parte baja.

	CHOFER:		SEGURA		TURNO:		NOCHE		RUTA:		PARTE BAJA				
	VEHÍCULO:		COMPACTADORA HD65				FECHA DE MUSTREO:				22/8/2019				
LUGAR/HORA	09:50	10:00	10:10	10:17	10:26	10:30	10:40	10:49	11:06	11:10	11:55	12:05	12:10	12:30	12:41
SALIDA DEL TERMINAL	x														
CALLE TRUJILLO		x													
CALLE CAJAMARCA			x												
CALLE MANUEL SEOANE				x											
CALLE RENOVACIÓN					x										
CALLE LAMBAYEQUE						x									
TERMINAL							x								
CALLE AYACUCHO								x							
COLEGIO N° 16, BOMBEROS, UGEL, I.E. 180 HS. EL PORTAL, HS. EL SOL, HS EL ANGEL, GARAJE ODAR									x						
CALLE SAN JOSE										x					
BOTADERO											X				
AV. GONZALES CACEDA												x			
CALLE PACASMAYO													x		
CALLE SAN PEDRO														x	
CALLE TRUJILLO CUADRAS 01 Y 02															x

LUGAR/HORA	12:50	12:58	01:15	02:05	02:15	02:20	02:55	03:06	#####	04:00
SALIDA DEL TERMINAL										
CALLE CUZCO	x									
AV. GONZALES CACEDA CUADRA 04 HASTA 08		x								
CALLE LIMA			x							
BOTADERO				x						
CALLE AREQUIPA					x					
CALLE 28 DE JULIO						x				
URB. PALMA BELLA							x			
CALLE GUADALUPE								x		
CALLE CHICLAYO									x	
BOTADERO										x

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28:

Horario de recojo de basura turno noche, ruta parte baja.

	CHOFER:		GARCÍA		TURNO:		NOCHE		RUTA:		PARTE BAJA			
	VEHÍCULO:		COMPACTADORA PEQUEÑO				FECHA DE MUSTREO:				29/8/2019			
LUGAR/HORA	09:30	09:56	07:33	08:33	09:33	10:33	10:38	10:47	10:55	11:10	11:40	11:50	12:12	12:20
SALIDA DEL TERMINAL	x													
CALLE RIVERA		x												
CALLE TRUJILLO			x											
CALLE CAJAMARCA				x										
CALLE MANUEL SEOANE					x									
CALLE RENOVACIÓN						x								
CALLE LAMBAYEQUE							x							
TERMINAL								x						
AV. GONZALES CACEDA CUADRA 04 HASTA 08									x					
CALLE PACASMAYO										x				
BOTADERO											x			
AV. GONZALES CACEDA CUADRA 21 HASTA 14												x		
CALLE SAN PEDRO													x	
CALLE TRUJILLO ULTIMA CUADRA														x

LUGAR/HORA	12:28	12:36	12:50	01:00	01:12	02:00	02:20	02:32	03:05	03:38	04:03	04:50
CALLE CUZCO	x											
CALLE AYACUCHO		x										
COLEGIO N° 16, BOMBEROS, UGEL, I.E. 180 HS. EL PORTAL, HS. EL SOL, HS EL ANGEL, GARAJE ODAR			x									
CALLE SAN JOSE				x								
CALLE CHICLAYO					x							
BOTADERO						x						
CALLE AREQUIPA							x					
CALLE 28 DE JULIO								x				
URB. PALMA BELLA									x			
CALLE LIMA										x		
CALLE GUADALUPE											x	
BOTADERO												x

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29:

Horario de recojo de basura turno día, ruta parte baja.

	CHOFER:	ALVARO BELESMORO	TURNO:	DÍA														
	VEHÍCULO:	MOTO CARGUERA	FECHA DE MUSTREO:	28/8/2019														
LUGAR/HORA	05:40						07:30		09:20									10:20
VIDEMU	X																	
PUENTE LURIFICO		X																
PARQUE LURIFICO			X															
HOSPITAL				X														
AGROPECUARIO					X													
PERIODISTA						X												
PIEROLA							X											
RECODO								X										
SAN PEDRO									X									
LIMA										X								
TRUJILLO											X							
GUADALUPE												X						
CHICLAYO													X					
SAN LUIS														X				
ALAMEDA															X			
HUANYANBAL																X		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Elaboración de requerimientos de materiales

Para poder requerir los materiales que se utilizan para todos los servicios de limpieza pública, oficinas, jardines, mercado, recolección de residuos sólidos, se ha elaborado un requerimiento de materiales para todo el año con sus respectivas cantidades por mes, en la cual se agregado nuevos insumos, estos insumos han sido requeridos de forma detallada ya que ciertas actividades de servicio requieren diferentes insumos.

Tabla 30:

Requerimiento de materiales

**MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE
CHEPÉN**



Programa

CUADRO DE NECESIDADES DE BIENES Y SERVICIOS

Cantidad

UNIDAD ORGÁNICA
(Unidad)

GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE

de
Personas

DENOMINACIÓN	UNIDAD MEDID A	NECESIDADES AÑO 2020-2022												TOTAL NECESIDA DES
		Ene ro	Febre ro	Marz o	Abr il	May o	Juni o	Juli o	Agos to	Setiemb re	Octub re	Noviemb re	Diciemb re	
INSUMOS PARA LIMPIEZA														
TRAPEADORES CON ESCURRIDOR (balde)	UNIDAD	10	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	20

ESCOBILLONES DE NYLON	UNIDAD	12	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	24
RECOGEDOR DE PLÁSTICO	UNIDAD	12	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	24
DESINFECTANTE LÌQUIDO (PINO)	GALÓN	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	384
LEJIA	GALÓN	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	384
ACIDO MURIATICO	GALÓN	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	288
QUITA SARRO	GALÓN	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	288
BOLSAS NEGRAS DE 240 Litros	MILLAR	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
CERA ROJA EN PASTA	CAJA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
CERA AMARILLA EN PASTA	GALÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
CERA LÍQUIDA NEUTRAL	GALÓN	15	0	0	0	0	0	0	15	0	15	0	15	0	60
CERA BLANCA EN PASTA	GALÓN	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
LIMPIA VIDRIO	GALÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
SILICONA	GALÓN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
PASTILLAS PARA INODORO	DOCEN A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36

FRANELA	METRO	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	200
ESCOBAS REFORZADAS DE PAJA	DOCEN A	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
SECADORES DE PISO	DOCEN A	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	6
ESCOBA DE PLÁSTICO 6 HILOS	DOCEN A	10	0	0	10	0	0	10	0	0	10	0	0	40
ECOBONES INDUSTRIALES DE 50 cm.	UNIDAD	50	0	0	50	0	0	50	0	0	50	0	0	200
DETERGENTE	SACO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
RUBILIN MODELO: 50- N (LUSTRADORA)	UNIDAD	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GUANTES NYLON PVC FLEXIBLES (pares)	UNIDAD	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	200
RESPIRADORES		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AMBIENTADOR EN SPRAY	DOCEN A	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
LIMPIA MADERA	DOCEN A	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
RESPIRADORES DE O2 TROMPAS	UNIDAD	100	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	200

PALANAS DERECHAS	DOCEN A	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
PALANAS CUCHARA	DOCEN A	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
PICOS	DOCEN A	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
BARRETAS DE 1"	UNIDAD	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
ESPATULAS	DOCEN A	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
BROCHAS (DE 5" Y 4")	UNIDAD	70	0	0	0	0	0	70	0	0	0	0	0	140
COMBA DE MANO DE 3 LIBRAS	UNIDAD	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
COMBA DE MANO DE 10 LIBRAS	UNIDAD	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
HOCES	DOCEN A	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	10
RASTRILLOS	DOCEN A	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	10
ALICATE	UNIDAD	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
JUEGO DE DESARMADORES	UNIDAD	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
MARTILLO	UNIDAD	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5

WUINCHA (DE 10 M., 5m. Y 100 M)	UNIDAD	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
ESCOBAS METALICAS	DOCEN A	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	12
TIJERA DE MANO	DOCEN A	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6
LIMAS	DOCEN A	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	6
MACHETES	DOCEN A	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SIERRA	UNIDAD	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
CARRETILLAS	DOCEN AS	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4
MANGUERA DE 1/2	METRO	500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	500

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Organización de personal a laborar

En esta parte se ha realizado un listado de todos los trabajadores que laboran en la Gerencia de Servicios Públicos siendo un total de 169 personas, se ha nombrado de forma alfabética, empieza por el nombre del trabajador, el tipo de régimen, el cargo asignado y algunas observaciones.

Tabla 31:

Organización del personal

N °	NOMBRE DEL TRABAJADOR	TIPO DE RÉGIMEN	CARGO	OBSERVACIÓN
1	AGUILAR HUAMANTA, GERARDO	728	JARDINERÍA	-
2	ALDEA MURILLO, ROSA E.	728	MÓDULO PALACIO MUNICIPAL	-
3	ALVAREZ TOCAS, LEOCADIO	728	JARDINERÍA	-
4	ALVINES ROMERO, RICARDO	728	JARDINERÍA	-
5	ARRIVASPLATA RAMOS, KETTY A.	728	JARDINERÍA	-
6	CABANILLAS CHAVARRY JUAN CARLOS	728		-
7	CACEDA SUAREZ, SEGUNDO	728	LIMPIEZA	-
8	CARHUATANTA GUERRERO, CARLOS	728	BAJA POLICIA	-
9	CARHUATANTA TORRES, SEGUNDO	728	REGADIO DE PARQUES CISTERNA	-
1	CARRILLO	D.Leg. 728	DESARROLLO	-
0	BARANDIARAN EDILB		ECONOMICO	
1	CASTILLO BURGOS, JESÚS ALBERTO	728	JARDINERÍA	-
1	CASTILLO CASTRO, JUAN L.	728	CHOFER	-

1	CASTRO ARRASCUE,	728	JARDINERÍA	-
3	HUGO FERNANDO			
1	CERDAN CELIS, JOSE	728	GUARDIANES DE	-
4	RICARDO		NOCHE	
1	CERNA ROMERO,	728	JARDINERÍA	-
5	URBANO			
1	CHACON COTRINA,	728	COBRADORES DE SISA	-
6	JULIO CÉSAR		EN EL AREA DE RENTAS	
1	CHANG VASQUEZ,	728	BAJA POLICIA	-
7	LUIS FERNANDO			
1	CHAUPE LOZANO,	728	GUARDIANES DE	-
8	ERASMO		NOCHE	
1	CHICOMA PARTO, TITO	728	BAJA POLICIA	-
9				
2	CIEZA DIAZ, LENIN	D.Leg. 728	FISCALIZACIÓN	-
0	MARX			
2	CORDOVA CHACON,	728	COBRADORES DE SISA	-
1	WALTER		EN EL AREA DE RENTAS	
2	CORREA TERAN,	728	IMAGEN	-
2	IMELDA		INSTITUCIONAL	
2	CRUZADO BALCAZAR.	728	GUARDIANES DE	-
3	JAIME		NOCHE	
2	CRUZADO ESPINOZA,	728	LIMPIEZA	-
4	SARA ROSA			
2	CRUZADO RAMÍREZ,	728	OPERADORES	-
5	JONE			
2	CRUZADO RODAS,	728	CHOFER	-
6	JULIO ENRIQUE			
2	DELGADO AHUMADA,	728	GUARDIANES DE	-
7	ENRIQUE		NOCHE	
2	DEZA PAZ, JUAN	728	ADMINISTRADOR DE	-
8	CARLOS		MERCADO	

2	DIAZ BARBOZA DEYSI		SEGURIDAD	-
9			CIUDADANA	
3	DIAZ RUIZ, LIVIA KIMI	728	JARDINERÍA	-
0				
3	GAMARRA	D.Leg. 728	LIMPIEZA -	-
1	MUGUERZA, SANTOS		MUNICIPALIDAD 2DO PISO	
3	GARCIA FIESTAS,	728	CHOFER	-
2	ANDRES STEVE			
3	GARCIA VALENCIA,	728	JARDINERÍA	-
3	MISAEEL			
3	GONZALES CASTRO,	728	JARDINERÍA	-
4	LIDIA			
3	GUERRERO CUEVA,	728	JARDINERÍA	-
5	JOSE CARMEN			
3	GUERRERO CUEVA,	728	LIMPIEZA	-
6	LEOPOLDO			
3	GUERRERO CUEVA,	728	LIMPIEZA	-
7	TEÓFILO			
3	HERRERA MATARA,	728	LIMPIEZA	-
8	GILBERTO			
3	HERRERA SALAZAR,	728	BAJA POLICIA	-
9	ERIBERTO			
4	HUACCHA SANCHES	728		-
0	ANTONIO			
4	HUAMAN BECERRA.	728	JARDINERÍA	-
1	BRAYAN KEVIN			
4	INFANTES QUIÑONES,	728	GUARDIANES DE	-
2	JAIME		NOCHE	
4	ITURRIZAGA ISLA,	728	CHOFER	-
3	HERNAN			
4	JUSTINIANO BUENO,	D.Leg. 728	GUADIAN -	-
4	JORGE I.		MUNICIPALIDAD	
4	LAIZA VASQUEZ, JUAN	728	ELECTRICISTA	-
5				

4	LI RAMIREZ, JOSÉ	728	COBRADORES DE SISA	-
6	ANTONIO		EN EL AREA DE RENTAS	
4	LINGAN FIGUEROA,	728	JARDINERÍA	-
7	ARSENIO			
4	LLAMOCTANTA	728	GUARDIANES DE	-
8	PORTAL, ADAN		NOCHE	
4	LLANOS CHAVEZ.	728	JARDINERÍA	-
9	SEGUNDO			
5	LLANOS SALAZAR,	728	COBRADORES DE SISA	-
0	LUIS RUBEN		EN EL AREA DE RENTAS	
5	MALCA DEZA, CÉSAR	728	LIMPIEZA	-
1	ENRIQUE (CAMAL)			
5	MALCA ROMERO,	728	LIMPIEZA	-
2	LUCIO GASPAR			
5	MEDINA CASTREJON,	728	CHOFER	-
3	LUIS ALBERTO			
5	MENDOZA YUNCOR,	728	JARDINERÍA	-
4	NEVER			
5	MIRANDA ACOSTA,	728	SEGURIDAD	-
5	ALEXANDER		CIUDADANA	
	ROLANDO			
5	MORI ZAÑARTU,	728	AREA DE	-
6	CARLOS AMILCAR		TRANSPORTE	
5	NOVOA MARRERO	728	CHOFER	-
7	LUIGUI LEONEL			
5	NOVOA MARRERO,	728	CHOFER	-
8	LUIGGI LEONEL			
5	PALACIOS LUCANO,	728	GUARDIANES DE	-
9	FERMIN		NOCHE	
6	PALOMINO	728	CHOFER	-
0	CABANILLAS, TELMO			
6	PAREDES RAMIREZ,	728	VIGILANCIA CENTRO	-
1	AGUEDA		CÍVICO	

6	PAREDES TAPIA,	728	LIMPIEZA	-
2	SANTOS F.			
6	PEREZ ERRERA,	728	LIMPIEZA	-
3	SEGUNDO			
6	PEREZ RAMOS,	D.Leg. 728	GUARDIAN -	-
4	EUGENIO		MERCADO	
6	PISCOYA LOPEZ,	728	LIMPIEZA	-
5	LEONOR			
6	PISFIL OLIVARI, NICK	728	LIMPIEZA	-
6	RONNY (MERCADO)			
6	PORTILLA VILCA,	728	OFICINA DE	-
7	WALTER		TESORERIA	
6	PURISACA NOVOA,	728	LIMPIEZA	-
8	WILLIAMS			
6	RAMIREZ	728	BAJA POLICIA	-
9	BATALLANOS, JUAN			
7	RAMIREZ VASQUEZ,	728	ADMINISTRADOR DEL	-
0	MARIO		CAMAL	
7	RODRIGUEZ LLIQUE,	728	CONSERJE	-
1	PEDRO			
7	RODRIGUEZ	728	JARDINERÍA	-
2	TERRONES, PEDRO			
	ALDAIR			
7	ROMAN VALDEZ, JUAN	D.Leg. 728	GUARDIAN - VIDEMU	-
3	EDILBERTO			
7	RUBIO LEON, JORGE	728	CHOFER	-
4	LUIS			
7	RUBIO RUMAY, JUAN	728	SUPERVISOR DE	-
5	JESÚS		PERSONAL	
7	RUIZ ESPINOZA, JUAN	728	CHOFER	-
6	RAFAEL			
7	SANCHEZ SOBERON,	728	JARDINERÍA	-
7	GUILLERMO			
7	SANCHEZ TERRONES,	728	GUARDIANES DE LA	-
8	HÉCTOR		MAÑANA	

7	SANDOVAL LLANOS,	D.Leg. 728	GUARDIAN - PARQUE	-
9	LUZ AMPARO		INFANTIL	
8	SAUCEDO TOCAS,	728	BAJA POLICIA	-
0	WILFREDO			
8	SERRANO ESCOBEDO,	728	ALBAÑIL	-
1	JOSE LUIS			
8	SILVA CABANILLAS,	728	BAJA POLICIA	-
2	LUIS			
8	SILVA ROMERO,	D.Leg. 728	GUARDIAN - ESTADIO	-
3	DESIDERIO			
8	SISNIEGAS PAZ,	728	COBRADORES DE SISA	-
4	JAVIER AGUSTIN		EN EL AREA DE RENTAS	
8	SOLEDAD RIVERA,	728	BAJA POLICIA	-
5	ANTHONY			
8	SUAREZ JAVE, ZEUS	728	LIMPIEZA	-
6	ALLISON			
8	TERAN RAMOS,	728	BAJA POLICIA	-
7	EDINSON MANUEL			
8	TERRONES	728	GUARDIANES DE	-
8	CHAVARRY, LEODEGARDO		NOCHE	
8	TOCAS SILVA,	D.Leg. 728	LIMPIEZA - CENTRO	-
9	TEONILA		CÍVICO 1ER PISO	
9	TORRES	728	OPERADORES	-
0	MURRUGARRA, SEGUNDO			
9	VALLEJOS HUAMAN,	D.Leg. 728	GUARDIAN -	-
1	VICTOR		MERCADO	
9	VARGAS QUEVEDO,	728	JARDINERÍA	-
2	WALTER			
9	VARGAS ROJAS,	728	COBRADORES DE SISA	-
3	SEGUNDO		EN EL AREA DE RENTAS	

9	VASQUEZ GARCIA,	728	LIMPIEZA	-
4	SALATIEL			
9	VASQUEZ PORTAL,	728	GUARDIANES DE LA	-
5	NICOLAS		MAÑANA	
9	VASQUEZ SUAREZ,	728	CHOFER	-
6	WILLIAM SALVADOR			
9	VIGO ROMERO,	728	LIMPIEZA	-
7	SEGUNDO PORFIRIO			
9	ZAMORA CUBAS,	728	LIMPIEZA	-
8	ELMER			
9	ZAÑARTU AMOROZ,	728	REGISTRO CIVIL	-
9	CARLOS			
1	ZELADA GUEVARA	728	SEGURIDAD	-
0	HECTOR BADIÑO		CIUDADANA	
0				
1	ARMANDO RAMÍREZ	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	SAAVEDRA	DE		
1		SERVICIO		
1	CASTAÑEDA QUIROZ	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	OSCAR ALBERTO	DE		
2		SERVICIO		
1	CHAFLOQUE ROJAS	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	GUADALUPE	DE		
3		SERVICIO		
1	MALTESSE LINARES	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	JOSE CRISTOBAL	DE		
4		SERVICIO		
1	PALACIOS QUIROZ	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	CLAUDIA JESENIA	DE		
5		SERVICIO		
1	VASQUEZ GUAYAN	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	JIMMY JOEL	DE		
6		SERVICIO		

1	BECERRA GONZALES	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	LUIS	DE		
7		SERVICIO		
1	SEGURA MEDINA	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	ANGEL ELÍAS	DE		
8		SERVICIO		
1	LEON LOJAS	ORDEN	ADMINISTRATIVO	-
0	WILFREDO	DE		
9		SERVICIO		
1	ALVARADO CANCINO	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	VANESSA JOHANA	DE		
0		SERVICIO		
1	AZABACHE DÍAZ DE	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	CRUZADO GLADYS M.	DE		
1		SERVICIO		
1	BECERRA RIOS LINA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	BEATRIZ	DE		
2		SERVICIO		
1	CAMPOS MENDOZA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	ELIZABET	DE		
3		SERVICIO		
1	CELIS SANDOVAL,	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	JUANA	DE		
4		SERVICIO		
1	CHÁVEZ DÁVILA, JOSÉ	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	CARLOS	DE		
5		SERVICIO		
1	CHAVEZ EFFIO ESTELA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	HAYDEE	DE		
6		SERVICIO		
1	CONDOR ZAFRA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	LESLIE JOSELIM	DE		
7		SERVICIO		

1	CORREA CUBAS,	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	HELVERT	DE		
8		SERVICIO		
1	FELIPE CHAVEZ	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
1	NANCY ANITA(CEM)	DE		
9		SERVICIO		
1	GUZMAN VÁSQUEZ	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	ABIGAIL	DE		
0		SERVICIO		
1	HERNANDEZ BANCES	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	MARGARITA ROXANA	DE		
1		SERVICIO		
1	HUANGAL TARRILLO	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	HAYDEE ETELVIRA	DE		
2		SERVICIO		
1	IGNACIO SALAZAR	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	LUIS ANGEL	DE		
3		SERVICIO		
1	INGA RAMIREZ	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	MIRIAM	DE		
4		SERVICIO		
1	LLATAS LOBATO	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	MARUJA	DE		
5		SERVICIO		
1	LLANOS CHAVEZ	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	CLORINDA IRMA	DE		
6		SERVICIO		
1	LOZANO ZAMORA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	NORBERTO	DE		
7		SERVICIO		
1	PAREDES GUERRERO	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	JOSE MIGUEL	DE		
8		SERVICIO		

1	RIVAS VILLANUEVA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
2	LUIS MIGUEL	DE		
9		SERVICIO		
1	CHAVARRIA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
3	MENDOZA	DE		
0	MARGARITA	SERVICIO		
1	RUBIO HUANGAL	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
3	DEIVI	DE		
1		SERVICIO		
1	SALAZAR VASQUEZ	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
3	MANUEL	DE		
2		SERVICIO		
1	SALDAÑA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
3	ALCÁNTARA RICHARD	DE		
3	ALBERTO	SERVICIO		
1	SAUCEDO LUJAN	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
3	GIANCARLO	DE		
4	WILFREDO	SERVICIO		
1	ABANTO CERVANTES	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
3	GIOVANNA CAROL	DE		
5		SERVICIO		
1	VERA GUERRA MARIA	ORDEN	LIMPIEZA PÚBLICA	-
3	ARACELI	DE		
6		SERVICIO		
1	CERNA GÓMEZ	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	VOLQUETES Y
3	RICHARD JOSÉ	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	COMPACTADOR
7		SERVICIO		AS
1	CHANG VÁSQUEZ,	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	VOLQUETES Y
3	FLAVIO EDGARDO	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	COMPACTADOR
8		SERVICIO		AS
1	OLIVA GUZMÁN, LUIS	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	VOLQUETES Y
3	FERNANDO	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	COMPACTADOR
9		SERVICIO		AS

1	PADILLA AGUILAR	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	VOLQUETES Y
4	SAMUEL ANGEL	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	COMPACTADOR
0		SERVICIO		AS
1	SANTISTEBAN CASTRO	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	VOLQUETES Y
4	SEGUNDO RICARDO	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	COMPACTADOR
1		SERVICIO		AS
1	VARGAS FERNANDEZ	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	VOLQUETES Y
4	WALTER MANUEL	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	COMPACTADOR
2		SERVICIO		AS
1	VASQUEZ CACERES	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	VOLQUETES Y
4	JHON SMITH	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	COMPACTADOR
3		SERVICIO		AS
1	CRUZADO RAMÍREZ	ORDEN	JARDINERÍA	-
4	URGEL	DE		
4		SERVICIO		
1	ADAN REQUEJO	ORDEN	JARDINERÍA	-
4	EDGARD ALBERTO	DE		
5		SERVICIO		
1	GALVEZ LOZANO	ORDEN	JARDINERÍA	-
4	MANUEL IDELSO	DE		
6		SERVICIO		
1	MACO PUSE, JOSÉ	ORDEN	JARDINERÍA	-
4	ILARIO	DE		
7		SERVICIO		
1	NEYRA ROMERO, JOSÉ	ORDEN	JARDINERÍA	-
4	CRUZ	DE		
8		SERVICIO		
1	PEREZ DE CHAVEZ	ORDEN	JARDINERÍA	-
4	LISBE IRENE	DE		
9		SERVICIO		
1	QUIROZ DE LA CRUZ	ORDEN	JARDINERÍA	-
5	CASINALDO	DE		
0		SERVICIO		

1	QUISPE VASQUEZ	ORDEN	JARDINERÍA	-
5	JUAN	DE		
1		SERVICIO		
1	RÍOS CASTILLO DE	ORDEN	JARDINERÍA	-
5	PORTILLA GLORIA	DE		
2	ISABEL	SERVICIO		
1	BACA HERRERA	ORDEN	JARDINERÍA	-
5	EUSEBIO MIGUEL	DE		
3		SERVICIO		
1	TONGONBOL DÍAZ	ORDEN	JARDINERÍA	-
5	JUAN ALBERTO	DE		
4		SERVICIO		
1	CABANILLAS CHOMBA	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	CARGUEROS
5	ELKER	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	
5		SERVICIO		
1	CHANCAFE SÁNCHEZ,	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	CARGUEROS
5	JEAN CARLOS	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	
6		SERVICIO		
1	FLORIAN CERNA JUAN	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	CARGUEROS
5	MIGUEL	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	
7		SERVICIO		
1	MALCA CORREA,	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	CARGUEROS
5	GLEISER	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	
8		SERVICIO		
1	RUIZ SUAREZ	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	CARGUEROS
5	SEGUNDO ZENOVIO	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	
9		SERVICIO		
1	SILVA CELIS MIGUEL	ORDEN	RECOLECCIÓN DE	CARGUEROS
6	ANGEL	DE	RESIDUOS SÓLIDOS	
0		SERVICIO		
1	ALVINES ROMERO	ORDEN	GUARDIANÍA	-
6	PEDRO	DE		
1		SERVICIO		

1	DE LA CRUZ	ORDEN	GUARDIANÍA	-
6	BARRANTES KEILA	DE		
2	MARILU	SERVICIO		
1	ECHEGARAY CALLE	ORDEN	GUARDIANÍA	-
6	ALVARO	DE		
3		SERVICIO		
1	SUCLUPE NINAQUISPE	ORDEN	GUARDIANÍA	-
6	LUIS E.	DE		
4		SERVICIO		
1	HERNANDEZ DE LA	ORDEN	GUARDIANÍA	-
6	CRUZ REINERIO	DE		
5		SERVICIO		
1	SAMAN HERNANDEZ	ORDEN	GUARDIANÍA	-
6	DE CABANILLAS ELIS	DE		
6	JEAN	SERVICIO		
1	SANCHEZ ALBITRES	ORDEN	GUARDIANÍA	-
6	LUIS MARTÍN	DE		
7		SERVICIO		
1	PALOMINO	ORDEN	GUARDIANÍA	-
6	HERNÁNDEZ HENRY	DE		
8	ALCIDES	SERVICIO		
1	PAREDES DURAN DE	ORDEN	LIMPIEZA EN EL	-
6	LA PUENTE CATI	DE	CEMENTERIO	
9		SERVICIO		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Capacitación de personal e implementación de mejoras

Se desarrolló un plan de capacitaciones y charlas debido a la falta de experiencia de los trabajadores lo cual puede ocasionar posibles accidentes, en primer lugar, será que conozcan los procedimientos que se va a implementar, delimitaremos sus responsabilidades y funciones según sus perfiles de puesto. Estas capacitaciones mejorarán el desempeño laboral, la motivación y mejorará su técnica de trabajo. Las capacitaciones y charlas van

a tener una fecha a realizar, un horario, el responsable a llevar a cabo, el tema y para quien va dirigido.

Tabla 32:

Registro de capacitaciones

FECHA	HORARIO	RESPONSABLE	TEMA	DIRIGIDO A	DURACIÓN
16/9/2019	03:00 pm - 04:30 pm	GEORDY DAVALOS	Charlas de orden y limpieza	PERSONAL DE LIMPIEZA Y ADMINISTRATIV OS	1 Hora y 30 minutos
20/9/2019	03:00 pm - 04:30 pm	SONIA SALDAÑA	Charlas de riesgo laborales	PERSONAL DE LIMPIEZA Y ADMINISTRATIV OS	1 Hora y 30 minutos
25/9/2019	03:00 pm - 04:30 pm	HONORIO POLO	Charlas de primeros auxilios	PERSONAL DE LIMPIEZA Y ADMINISTRATIV OS	1 Hora y 30 minutos
1/10/2019	03:00 pm - 04:30 pm	GEORDY DAVALOS	Charlas de prevención de accidentes	PERSONAL DE LIMPIEZA Y ADMINISTRATIV OS	1 Hora y 30 minutos
4/10/2019	03:00 pm - 04:30 pm	SONIA SALDAÑA	Charlas de Integración de personal	PERSONAL DE LIMPIEZA Y ADMINISTRATIV OS	1 Hora y 30 minutos
10/10/2019	03:00 pm - 05:00 pm	HONORIO POLO	Capacitación del uso de los 14 principios de Dr. Deming	PERSONAL DE LIMPIEZA Y ADMINISTRATIV OS	2 Horas

Nota. Fuente: Elaboración propia.



Figura 17: Charla de orden y limpieza.



Figura 18: Charla de orden y limpieza



Figura 19: Charlas de riesgo laborales



Figura 20: Charlas de Integración de personal



Figura 21: Capacitación del uso de los 14 principios de Dr. Deming



Figura 22: Capacitación del uso de los 14 principios de Dr. Deming

Verificar la mejora en la satisfacción del cliente en la Gerencia de Servicios Públicos.

Se evalúa la mejora en la satisfacción del cliente Gerencia de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Chepén posterior a la implementación de un plan de mejora, se realizó nuevamente una evaluación a los clientes externos con el instrumento del anexo 01, donde se analizó que hubo mejoras, el porcentaje de satisfacción al cliente mejoró.

Tabla 33:

Satisfacción del cliente después de la mejora

Pregunta	Pésimo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente	TOTAL
1	0%	22%	14%	46%	18%	100%
2	0%	5%	17%	56%	22%	100%
3	0%	11%	23%	54%	12%	100%
4	0%	8%	21%	30%	41%	100%
5	0%	6%	18%	21%	55%	100%
6	0%	8%	11%	14%	67%	100%
7	0%	6%	9%	13%	72%	100%
8	0%	6%	12%	15%	67%	100%
9	0%	5%	10%	20%	65%	100%
10	0%	5%	7%	34%	54%	100%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 34:

Porcentaje de satisfacción del cliente antes y después

NIVEL	ANTES	DESPUÉS
PÉSIMO	28.3%	0.0%
REGULAR	29.2%	8.2%
ACEPTABLE	18.0%	14.2%
BUENO	13.5%	30.3%
EXCELENTE	11.2%	47.3%

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 35:

Número de reclamos después de la implementación

Nº	RECLAMO	TIEMPO DE RECLAMO (Min)	$TME = \frac{\text{Total de minutos de espera}}{\text{cantidad de clientes atendidos}}$	$R = \frac{\text{Nº de reclamaciones}}{\text{Nº de clientes atendidos}}$
1	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	5	-	-
2	CONTAMINACIÓN SONORA DE UN LOCAL	4	4.00	16.00
3	LIMPIEZA DE CALLES	4	2.00	8.00
4	CONTAMINACIÓN SONORA DE UN LOCAL	5	1.67	5.33
5	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	4	1.00	4.00
6	DESMONTES	4	0.80	3.20
7	TACHOS ROTOS	5	0.83	2.67
8	TACHOS ROTOS	5	0.71	2.29
9	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASO	4	0.50	2.00
10	DESMONTES	5	0.56	1.78
11	LIMPIEZA DE CALLES	5	0.50	1.60
12	LIMPIEZA DE CALLES	4	0.36	1.45
13	EL CAMIÓN DE BASURA NO PASA	5	0.42	1.33

14	LIMPIEZA DE CALLES	4	0.31	1.23
15	TACHOS ROTOS	4	0.29	1.14
16	TACHOS ROTOS	5	0.33	1.07

Nota. Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 33 muestra que se ha tenido que realizar nuevamente el cuestionario del anexo 1 para detallar el porcentaje de satisfacción del cliente por pregunta después de implementar un plan de mejora, en la tabla 34 se aprecia los resultados generales del cuestionario, como nivel pésimo antes tenía un 28.30%, después de la implementación 0%, regular antes con un 29.20%, ahora tiene 8.20%, aceptable antes se obtuvo un 18.00%, después de implementar se obtuvo 14.2%, bueno antes tenía 13.50% y ahora 30.30% y excelente antes dio como resultado un 11.20%, después de obtuvo un 47.30% aumentando significativamente la satisfacción del cliente.

$$CPE = \frac{N^{\circ} \text{ de entregas con demora}}{N^{\circ} \text{ de entregas totales}}$$

$$CPE = \frac{0}{48} = 0$$

Para el cumplimiento del plazo de entrega de los materiales, en la implementación se han agregado más artículos de limpieza siendo un total de 48, después de la implementación no existe número de entregas con demora.

3.2. Análisis Inferencial

Impacto Estadístico

La metodología del impacto estadístico empieza con realizar la prueba de normalidad en el programa SPSS, esto quiere decir, que se debe conocer si los comportamientos de los datos son normales o no. Para lo cual, es necesario establecer las siguientes pruebas de hipótesis:

Ho: La variable satisfacción de clientes tiene distribución normal.

H1: La variable satisfacción de clientes es distinta a la distribución normal. En donde:

Si la significancia es ≥ 0.05 , entonces se aprueba Ho.

Si la significancia es ≤ 0.05 , entonces se aprueba H1.

Ya ingresado los datos al SPSS y después de procesar la prueba de normalidad, tenemos como resultado que la significancia es ,200 esto quiere decir, mayor a 0.05, por lo tanto, concluimos que los datos tienen una distribución normal, es decir se aprueba H0.

Tabla 36:

Prueba de normalidad

PRUEBA DE NORMALIDAD						
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	ESTADÍSTICO	g	Sig	ESTADÍSTICO	g	Sig
ANTES						
Y	,239	5	,200	,871	5	,269
DESPUÉS						
S	,221	5	,200	,949	5	,733

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta que los datos tienen un comportamiento normal, se realiza la prueba de T student con variables relacionadas, por la cual redactamos las siguientes hipótesis:

Ho: En disimilitud de la satisfacción de cliente lograda antes y después de la implementación del plan de mejora continua no son relevantes

H1: La satisfacción del cliente obtenido luego de la implementación del plan de mejora continua es superior a la satisfacción anterior, en la cual:

- Si la significancia es ≥ 0.05 , entonces se admite Ho

- Si la significancia ≤ 0.05 , entonces no es admisible H1

Inmediatamente de registrar los datos al SPSS y elaborar la prueba de T-Student, alcanzamos como resultado que la significancia es 0,033, es decir, menor a 0.05, por tanto, concluimos que se certifica que es admisible H1, por lo tanto, la prueba T-Student

es válida, el cual se señala que la insatisfacción del cliente disminuyó después de la implementación del plan de mejora continua quiere decir que la satisfacción aumentó en la población.

Tabla 37:
Estadísticos de muestras relacionadas

	MEDIA	N	DESVIACIÓN TIP	ERROR TIP DE LA MEDIA
Par 1 antes	2004000%	5	8324842%	3722983%
después	20,00%	5	18870%	8439%

Tabla 38:
Correlaciones de muestras relacionadas

	N	CORRELACIÓN	SIG
Par 1 antes después	5	-.907	,033

Tabla 39:
Prueba de muestras relacionadas

	DIFERENCIAS RELACIONADAS					t	g l	Sig(bilateral)
	MEDIA	DESVIACIÓN TIP	ERROR TIP DE LA MEDIA	95% INTERVALO DE COFIANZA PARA LA DIFERENCIA				
				INFERIOR	SUPERIOR			
Par 1 antes-después	0.040000 %	26654137 %	1192009 2%	33055482 %	3313548 2%	0.003	4	,033

IV. DISCUSIÓN

Según la tabla 34 de los resultados con respecto al objetivo 2 podemos observar que después de la implementación del plan de mejora continua disminuyó la insatisfacción en la población teniendo como resultados de un buen servicio con el porcentaje de 47.3% lo que anteriormente estaba considerado como buen servicio solo un 11.2% la cual comparamos con el autor Toniut que demostró que gracias a la medición de la satisfacción de cliente en supermercado de la ciudad de Mar del Plata se observó una comparación donde se resalta la buena satisfacción que hoy ofrece.

Según la tabla 34 de los resultados con respecto al objetivo 1 podemos observar el pésimo servicio que la Gerencia estaba brindando, y esto se validó con la encuesta que se realizó la cual nos ayudó para corregir e implementar un plan de mejora, como se concuerda con el autor Espinoza que según sus estudios señaló que obtuvo un 76% de incumplimiento en un sistema de calidad la cual llevo a que se implemente una mejora continua para aplicarlo y pueda brindar un mejor servicio.

Según la tabla 35 de resultados con respecto al objetivo 3 podemos ver que después de la implementación del plan de mejora continua disminuye el porcentaje de reclamos y tiempo de espera antes de la implementación tenía un 28.30%, después de la, implementación 0%, regular anteriormente con un 29.20%, actualmente tiene 8.20%, aceptable previamente se obtuvo un 18.00%, posteriormente de implementar se obtuvo 14.2%, bueno antiguamente tenía 13.50% y actualmente 30.30% y excelente previamente dio como resultado un 11.20%, posteriormente de obtuvo un 47.30% aumentando significativamente la satisfacción del cliente. La mejora se debe a la buena relación y las técnicas que busca la entidad para ofrecer un mejor servicio, así como lo señala Swif la cual nos dice que se requiere de nuevos métodos de prestación de servicios para obtener el éxito.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que antes de su implementación la Gerencia de Servicios Públicos, existía carencias y mala organización, por lo cual para conocer la brevedad del caso se realizó encuestas a la población, obteniendo como resultados un nivel pésimo en un 28.30%, regular con 29.20%, aceptable con 18.00%, bueno con un 13.50% y excelente con 11.20%, siendo el mayor porcentaje un nivel pésimo. Demostrando que no se estaba brindando buen servicio a la población de Chepén, llevando como consecuencias quejas e incomodidades por parte de las personas.

Se concluye que se analizó desde un primer momento la situación y se tomó las medidas necesarias como la detección de problemas y las posibles alternativas de soluciones, con ello también se implementó el ciclo Deming teniendo como base los principios de estas dos mejoras para así obtener un resultado satisfactorio.

Concluimos que la mejora dada con la implementación de Deming la cual se observa cómo ha disminuido la insatisfacción, se realizó de nuevo la encuesta pasando en el nivel pésimo antes con un 28.30% a 0%, en el nivel regular antes se obtuvo un 29.20% y ahora 8.20%, en el nivel aceptable pasando de un 18.00% ahora en 14.20%, en el nivel bueno antes tenía 13.50% y ahora 30.30%, en el nivel excelente de un 11.20% luego de la implementación se obtuvo 47.30%, mejoró la cantidad de reclamos antes de la implementación se tenía 50 reclamos mensuales, después se obtuvo 16 reclamos, disminuyendo en un 68%, lo que quiere decir que la implementación nos dio resultados satisfactorios ya sea para la población como también para la Gerencia de Servicios Públicos.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda seguir manteniendo las mejoras que se han realizado en la presente investigación, se vuelva seguir aplicando de forma permanente para que no vuelva a generar insatisfacción del cliente, siempre estar pendiente de nuevas mejoras que se puedan realizar.

Se recomienda que se puedan continuar con las capacitaciones y charlas de manera continua, ya que puede haber personal nuevo que aún necesitan aprender.

Se recomienda que las actividades sean llevadas de principio a fin para la obtención plena de satisfacción de cada necesidad tanto del usuario interno como externo.

Participación de cada miembro de la Gerencia fomentando el trabajo en equipo para así hacer una Gestión de Calidad Total.

Usar el sistema de control que evalué la satisfacción y la transparencia en la gestión pública tanto en servicio, reglas e incentivos.

Se recomienda poner en marcha un Plan Agregado del servicio brindado, para reforzar la mejora en la gerencia.

REFERENCIAS

1. AGUIRRE Gurreonero, Dehora. Mejora continua para incrementar la productividad en el área de producción de la empresa SOLAGRO SAC- Trujillo 2018. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Trujillo: Universidad César Vallejo, 2018. 138 pp.
Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25228/gurreonero_ad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. CERDÁN Vargas, Walter. Plan de mejora continua para incrementar el índice de satisfacción al cliente en la empresa Mannucci Diesel Cajamarca S.A.C. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Chiclayo: Universidad César Vallejo. 2018. 106 pp.
Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26973/Cerd%C3%A1n_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. CHEISA de Negri. CRM: Las 5 pirámides del marketing relacional. España: Ediciones Deusto, 2009. 361 pp.
ISBN: 9788423427215
4. DEAMING Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1989. 391 pp.
ISBN: 84871789229
5. ESPINOZA Hasing, Alfredo. Propuesta de un modelo de mejora continua de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2008 en la empresa Equipos y Construcciones. Tesis (Magíster en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad). Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, 2015. 161 pp.
Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10056/1/UPS-GT000816.pdf>

6. EVANS R. James y LINDSAY M. William. Administración y control de la calidad. 7ª edición. México: Cengage Learning Editores, S.A, 2008. 857 pp.
ISBN: 9786074813661
7. GOSSO, Fernando. Hiper satisfacción del cliente. México: Panorama Editorial, 2008. 135 pp.
ISBN: 9789683816886
8. GUTIÉRREZ P. Humberto. Calidad Total y Productividad. Tercera edición. México: Mc Graw-Hill, 2010. 360 pp.
ISBN: 9786071503152
9. HAYES E. Bob. Como medir la satisfacción del cliente. 3ª edición. España: Gestión 2000, 2002. 201 pp.
ISBN: 848088696X
10. HUETE Luis. Servicios y Beneficios. España: Ediciones Deusto, 2003. 249 pp.
ISBN: 9788423421121
11. JAUME, Aldavert, et al. Guía práctica 5S para la mejora continua. 1ª edición. Editorial Cims. 2016. 101 pp.
ISBN: 9788484111207
12. KOTLER, Philip y KELLER, Kevin. Marketing Management. 12ª edición. Pearson Prentice Hall, 2006. 729 pp.
ISBN: 9780131457577
13. LÓPEZ, Palmira. Gestión eficaz de reclamaciones. 1ª edición. España: Netbiblo, S.L., 2010. 98 pp.
ISBN: 9788497454629

14. MARKETING, Roberto. Indicadores de Satisfacción del cliente [en línea]. 2017
[Fecha de consulta: 27 de junio de 2019]. Disponible en:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.marketingmmm.com/indicadores-de-satisfacción-del-cliente/>
15. PAZ, Jaime, VELA, Ornella y NACARINO, Fiorela. Mejora continua: Método Kaizen. 2012. 21 pp.
16. POGGI García, Kathya. Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018. Tesis (Título de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial). Lima: Universidad Norbert Wiener, 2018. 288 pp.
Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2068/TITULO%20-%20Kathya%20Milagros%20Poggi%20Garc%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. SUÁREZ, Manuel. El Kaizen: la filosofía de mejora continua e innovación incremental detrás de la administración por calidad total. 1ª edición. México: Panorama, 2007. 416 pp.
18. SWIFT, Ronald. Como mejorar las relaciones con los clientes. México: Pearson Education. 2002. 504 pp.
ISBN: 9702601924
19. TOLOSA, Lander. Técnicas de mejora continua en el transporte. España: Marge Books, 2017. 102 pp.
ISBN: 9788416171743
20. TONIUT, Hernán. La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata. Tesis (Magíster en Administración de negocios). Mar de Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata, 2003. 120 pp.
Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1773/1/toniut_h_2013.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta de satisfacción del usuario

FORMATO MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE ESTÁNDARES - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO		FECHA ELABORACIÓN: 3 FEB 2014 V. 2				
LOGO ESTABLECIMIENTO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
	EL OBJETIVO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ES CONOCER LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES PARA A PARTIR DE ESTA INFORMACIÓN IMPLEMENTAR ACCIONES QUE PERMITAN MEJORAR LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE					
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:		DIRECCIÓN:		TELÉFONO:		
<p>Gracias por realizar la encuesta de satisfacción del usuario. No tardará más de cinco minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima.</p> <p>Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: 1 = PÉSIMO 2 = REGULAR 3 = ACEPTABLE 4 = BUENO 5 = EXCELENTE NE = (NO EVIDENCIADO) si no fue posible observar los aspectos asociados con la pregunta</p>						
FECHA : _____		1	2	3	4	5
1. ¿Cómo califica el servicio que prestó el establecimiento?						

2. ¿Cómo es el trato del personal hacia los usuarios o clientes?					
3. ¿Considera que todo el personal se encuentra capacitado y es idóneo para realizar los servicios?					
4. ¿Cómo califica las instalaciones, elementos, productos o equipos empleados en el servicio?					
5. ¿Se utilizan elementos de protección personal adecuados para el trabajador y para el usuario? (Guantes, tapabocas, uniforme, protectores, entre otros)					
6. ¿Se promocionan e implementan frecuentemente procedimientos de lavado de manos en trabajadores y usuarios?					
7. ¿Se realizan procedimientos de limpieza, desinfección y esterilización de los elementos de trabajo de forma frecuente y adecuada?					
8. ¿Se promociona e implementa la separación y disposición de residuos (elementos desechables y otros) en recipientes y bolsas apropiadas?					
9. ¿En el establecimiento existe alguna información clara y pertinente sobre hábitos de vida saludable?					
10. ¿Se implementa alguna medida preventiva para la aplicación de productos cosméticos (uso correcto, prueba de sensibilidad, manejo de reacciones alérgicas)?					
Desea realizar algún comentario adicional:					

FECHA DE ELABORACIÓN:	RESPONSA BLE:	FECHA DE REVISIÓN:

Anexo 2: Lista de reclamos de marzo

RECLAMOS MARZO		
APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO DE RECLAMO	DIA
Santisteban Mendoza Karina	Recolección de basura	01/03/2019
Chavez Cordova Tamzin	Recolección de basura	01/03/2019
Castillo Loayza Maria	Limpieza de avenida	04/03/2019
Herrera Díaz Joan	Limpieza de calles	04/03/2019
Esteves Carrillo Anthony	Desmontes	05/03/2019
Poemape Cruz Alex	Desmontes	07/03/2019
Aldea Terrones, Alfredo	Recolección de basura	07/03/2019
Leyva Espinoza Angie	Limpieza de avenida	08/03/2019
Vigo Ospino Sandy	Recolección de basura	08/03/2019
Noriega Suing Carlos	Limpieza de avenida	09/03/2019
Tongombol Cholan Yarela	Limpieza de calles	11/03/2019
Quispe Vasquez Isabel	Recolección de basura	11/03/2019
Chavez Ugaz Vivian	Recolección de basura	11/03/2019
Flores Julca Guillermino	Recolección de basura	12/03/2019
Urbina Rojas Aleshka	Desmontes	12/03/2019
Rodas Velásquez Yahaira	Desmontes	13/03/2019
Saldaña Suarez Jesus	Recolección de basura	14/03/2019
Calderon Leyva Nancy	Limpieza de avenida	14/03/2019

Plasencia Cruz Jose	Recolección de basura	15/03/2019
Reyes Fuentes Andrea	Recolección de basura	15/03/2019
Diaz Mendoza Jorge	Limpieza de avenida	16/03/2019
Correa Vergara Marcia	Recolección de basura	18/03/2019
Sanchez Fernandez Diego	Recolección de basura	18/03/2019
Ramirez Flores Franchesca	Recolección de basura	19/03/2019
Burga Avalos Mariana	Desmontes	19/03/2019
Arana Rodas Lesly	Limpieza de calles	20/03/2019
Cruzado Saldaña Consuelo	Recolección de basura	20/03/2019
Morales Hernandez Lidia	Limpieza de avenida	20/03/2019
Sanchez Cabrera Hilda	Desmontes	21/03/2019
Saucedo Urteaga Cristobal	Recolección de basura	21/03/2019
Paucar Correa Eduardo	Limpieza de calles	22/03/2019
Hernandez Sanchez Maria	Recolección de basura	22/03/2019
Tocas Rodas Jessica	Recolección de basura	23/03/2019
Sanchez Vasquez Zayda	Limpieza de avenida	23/03/2019
Chuquilin Mesia Dany	Recolección de basura	23/03/2019
Delgado Ahumada Enrique	Recolección de basura	25/03/2019
Sanchez Carrillo Eedita	Limpieza de calles	25/03/2019
Llanos Salazar Erlita	Recolección de basura	25/03/2019
Salas Vargas Gaudy	Recolección de basura	26/03/2019
Baca Rodriguez Maricruz	Recolección de basura	26/03/2019
Espinoza Llanos Marcia	Desmontes	27/03/2019
Hernandez Dávila Cecilia	Desmontes	27/03/2019
Abanto Campos Jorge	Recolección de basura	28/03/2019
Alcantara Chalan Ana	Limpieza de avenida	28/03/2019
Romero Guevara Oscar	Limpieza de avenida	28/03/2019
Matana Leon Cinthya	Recolección de basura	29/03/2019
Alvares Tapia Johana	Recolección de basura	29/03/2019

Gil Torres Rosa	Recolección de basura	29/03/2019
Rosas Paredes Jaime	Recolección de basura	30/03/2019
Delgado Cruzado Mayra	Desmontes	30/03/2019

Anexo 3: Lista de reclamos de abril

RECLAMOS ABRIL		
APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO DE RECLAMO	DÍA
Revilla Villanueva Luzmila	Recolección de basura	1/4/2019
Revilla Villanueva Vanesa	Limpieza de avenida	1/4/2019
Mendoza Chiclayo Ruth	Recolección de basura	1/4/2019
Litano Cabrera Yoel	Recolección de basura	2/4/2019
Leyva Mesia Karen	Limpieza de avenida	2/4/2019
Vargas Figueroa Veronica	Recolección de basura	3/4/2019
Gamarra Espinoza Liseth	Limpieza de calles	3/4/2019
Mestanza Lopez Walter	Recolección de basura	3/4/2019
Angulo Chavez Maricarmen	Recolección de basura	4/4/2019
Castillo Rodriguez Cesar	Recolección de basura	4/4/2019
Quiroz Mori Lesly	Recolección de basura	4/4/2019
Lozano Paredes Carlos	Limpieza de avenida	5/4/2019
Torres Raza Javier	Limpieza de avenida	5/4/2019
Lingan Revilla Maria	Desmontes	6/4/2019
Dávalos Rosas Ana	Desmontes	6/4/2019
Cruzado Sanchez Elena	Recolección de basura	6/4/2019
Cruzado Soto Karla	Limpieza de calles	8/4/2019
Mejia Urbina Alexander	Recolección de basura	8/4/2019
Silva Palacios Mariela	Limpieza de calles	9/4/2019
Bazan Mendoza Antony	Limpieza de avenida	9/4/2019
Jaramillo Castañeda Sofia	Recolección de basura	9/4/2019
Lopez Delgado Sonia	Recolección de basura	10/4/2019
Rodriguez Flores Jesus	RECOLECCIÓN de basura	10/4/2019
Urbina Silva Mariana	Desmontes	11/4/2019
Villa Plasencia Kristell	Desmontes	11/4/2019

Zapata Alcantara Luis	Recolección de basura	12/4/2019
Vargas Amaya Gabriela	Limpieza de avenida	12/4/2019
Malca Cruzado Edwin	Recolección de basura	13/4/2019
Galvez Herrera Orlando	Recolección de basura	15/4/2019
Castro Vasquez Katty	Limpieza de calles	15/4/2019
Romero Urbina Naomi	Recolección de basura	16/4/2019
Castrejon Julca Maria	Recolección de basura	18/4/2019
Rodas Becerra Paola	Recolección de basura	18/4/2019
Rojas Medina Vanesa	Desmontes	19/4/2019
Zañartu Quiroz Juan	Desmontes	20/4/2019
Moncada Cabrera Kassandra	Recolección de basura	20/4/2019
Garcia Paz Alexander	Limpieza de calles	22/4/2019
Teran Guevara Veronica	Limpieza de avenida	22/4/2019
Garcia Vergara Rosa	Recolección de basura	23/4/2019
Núñez Campos Judith	Recolección de basura	23/4/2019
Bazan Sanchez Luz	Recolección de basura	24/4/2019
Sanchez Ramirez Manuel	Limpieza de avenida	24/4/2019
Cruzado Bardales Raquel	Recolección de basura	25/4/2019
Pacheco Suarez Karina	Recolección de basura	26/4/2019
Cotrina Diaz Carolina	Recolección de basura	26/4/2019
Jara Quiroz Ysabel	Recolección de basura	27/4/2019
Ortiz Saucedo Enrique	Limpieza de avenida	29/4/2019
Tello Sanchez Esther	Recolección de basura	30/4/2019
Ninaquispe Cubas Victor	Desmontes	30/4/2019

Anexo 4: Lista de reclamos de mayo

RECLAMOS MAYO		
APELLIDOS Y NOMBRES	TIPO DE RECLAMO	DIA
Becerra Castillo Alberto	Recolección de basura	1/5/2019
Murillo Rojas Aldo	Limpieza de avenida	1/5/2019
Villegas Deza Adriana	Recolección de basura	2/5/2019
Arevalo Lara Francisco	Limpieza de avenida	3/5/2019
Espinoza Sanchez Jordy	Limpieza de calles	3/5/2019

Medina Rodriguez Neria	Recolección de basura	4/5/2019
Medina Silva Jorge	Recolección de basura	4/5/2019
Muñoz Llano Kathy	Recolección de basura	6/5/2019
Perez Cerdan Luis	Limpieza de avenida	6/5/2019
Cabanillas Guevara Ruben	Limpieza de calles	7/5/2019
Campos Espinoza Gladys	Desmontes	8/5/2019
Irigoin Chavez Noemi	Desmontes	8/5/2019
Villanueva Rojas Manuel	Recolección de basura	8/5/2019
Cotrina Saucedo Edita	Limpieza de avenida	9/5/2019
Jara Vasquez Oscar	Recolección de basura	9/5/2019
Suarez Cubas Diego	Limpieza de calles	10/5/2019
Miñano Flores Jose	Recolección de basura	11/5/2019
Lingan Revilla Maria	Limpieza de avenida	13/5/2019
Rodriguez Flores Jesus	Recolección de basura	13/5/2019
Núñez Castillo Alberto	Recolección de basura	13/5/2019
Garcia Torres Mayra	Desmontes	14/5/2019
Paredes Jimenez Ysabel	Recolección de basura	14/5/2019
Cubas Diaz Carolina	Limpieza de avenida	15/5/2019
Vergara Becerra Sonia	Recolección de basura	16/5/2019
Castañeda Flores Alexander	Recolección de basura	17/5/2019
Ahumada Chuquilin Vivian	Recolección de basura	17/5/2019
Cholan Lopes Jesus	Limpieza de avenida	17/5/2019
Cruzado Saldaña Fiorella	Limpieza de calles	18/5/2019
Cadenillas Fernandez Victor	Recolección de basura	18/5/2019
Chavarry Espinoza Jose	Recolección de basura	20/5/2019
Ramirez Chavez Cecilia	Recolección de basura	20/5/2019
Revilla Quiroz Fernando	Recolección de basura	21/5/2019
Salazar Gil Andrea	Recolección de basura	21/5/2019
Bazan Quiroz Fancisco	Recolección de basura	22/5/2019
Carrera Yñoñan Wilmer	Recolección de basura	22/5/2019

Jaramillo Chavez Andrea	Limpieza de avenida	22/5/2019
Padilla Guerrero Elizabeth	Recolección de basura	23/5/2019
Castillo Guevara Marcia	Desmontes	23/5/2019
Castro Morales Oscar	Desmontes	23/5/2019
López Rivera Marco	Recolección de basura	24/5/2019
Cruz Aguilar Edwin	Limpieza de calles	24/5/2019
Ramos Paredes Jhon	Recolección de basura	25/5/2019
De la Cruz Fernández Ana	Recolección de basura	25/5/2019
Rojas Mendoza Alejandra	Limpieza de calles	27/5/2019
Córdova Romero Alexandra	Recolección de basura	27/5/2019
Pérez Bustamante Carmen	Recolección de basura	28/5/2019
Cubas Morales Carlos	Recolección de basura	29/5/2019
Cruz Vargas Cecilia	Recolección de basura	30/5/2019
Castro Martinez Lorena	Limpieza de avenida	31/5/2019

Anexo 5: Lista de materiales usados por mes

LISTA DE MATERIALES

MATERIALES	DESCRIPCIÓN	UNIDADES
Lejía	Litro	120
Detergente	Kg.	60
Escobas	Unidad	88
Recogedor	Unidad	88
Baldes	Unidad	26
Desinfectante	Litro	120
Trapeador	Unidad	20
Bolsas	Unidad	720
Sacos	Unidad	210



PLAN DE MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS 2019

Ruta: Parte Baja

Conductor: SEGURA

Turno: Noche

Vehículo: Compactadora HD65

LUGAR/HORA	09:30	10:00	10:10	10:17	10:26	10:30	10:40	10:49	11:06	11:10	11:55	12:05	12:10	12:30	12:41	12:50	12:58	01:15	02:05	02:15	02:20	02:55	03:06	03:20	04:00	
SALIDA DEL TERMINAL	X																									
CALLE TRUJILLO		X																								
CALLE CAJAMARCA			X																							
CALLE MANUEL SEOANE				X																						
CALLE RENOVACIÓN					X																					
CALLE LAMBAYEQUE						X																				
TERMINAL							X																			
CALLE AYACUCHO								X																		
COLEGIO N° 16, BOMBEROS, UGEL, I.E. 180 HS. EL PORTAL, HS. EL SOL, HS EL ANGEL, GARAJE ODAR									X																	
CALLE SAN JOSE										X																
BOTADERO											X															
AV. GONZALES CACEDA												X														
CALLE PACASMAYO													X													
CALLE SAN PEDRO														X												
CALLE TRUJILLO CUADRAS 01 Y 02															X											
CALLE CUZCO																X										
AV. GONZALES CACEDA CUADRA 04 HASTA 08																	X									
CALLE LIMA																		X								
BOTADERO																			X							
CALLE AREQUIPA																				X						
CALLE 28 DE JULIO																					X					
URB. PALMA BELLA																						X				
CALLE GUADALUPE																							X			
CALLE CHICLAYO																								X		
BOTADERO																									X	





PLAN DE MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS 2019

Ruta: Parte Baja

Conductor: GARCÍA

Turno: Noche

Vehículo: Compactadora HD65

LUGAR/HORA	09:30	09:56	10:12	10:20	10:27	10:33	10:38	10:47	10:55	11:10	11:40	11:50	12:12	12:20	12:28	12:36	12:50	01:00	01:12	02:00	02:20	02:32	03:05	03:38	04:03	04:50	
SALIDA DEL TERMINAL	x																										
CALLE RIVERA		x																									
CALLE TRUJILLO			x																								
CALLE CAJAMARCA				x																							
CALLE MANUEL SEOANE					x																						
CALLE RENOVACIÓN						x																					
CALLE LAMBAYEQUE							x																				
TERMINAL								x																			
AV. GONZALES CACEDA CUADRA 04 HASTA 08									x																		
CALLE PACASMAYO										x																	
BOTADERO											x																
AV. GONZALES CACEDA CUADRA 21 HASTA 14												x															
CALLE SAN PEDRO													x														
CALLE TRUJILLO ULTIMA CUADRA														x													
CALLE CUZCO															x												
CALLE AYACUCHO																x											
COLEGIO N° 16, BOMBEROS, UGEL, I.E. 180 HS. EL PORTAL, HS. EL SOL, HS EL ANGEL, GARAJE ODAR																	x										
CALLE SAN JOSE																		x									
CALLE CHICLAYO																			x								
BOTADERO																				x							
CALLE AREQUIPA																					x						
CALLE 28 DE JULIO																						x					
URB. PALMA BELLA																							x				
CALLE LIMA																								x			
CALLE GUADALUPE																									x		
BOTADERO																										x	





PLAN DE MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS 2019

Ruta: Parte Baja

Conductor: ALVARO BELESMORO

Turno: Día

Vehículo: MOTOCARGUERA

LUGAR/HORA	05:40						07:30		09:20								10:20
VIDEMU	X																
PUENTE LURIFICO		X															
PARQUE LURIFICO			X														
HOSPITAL				X													
AGROPECUARIO					X												
PERIODISTA						X											
JR. PIEROLA							X										
RECODO								X									
C. SAN PEDRO									X								
C. LIMA										X							
C. TRUJILLO											X						
C. GUADALUPE												X					
C. CHICLAYO													X				
SAN LUIS														X			
ALAMEDA															X		
HUANYANBAL																X	



Anexo 7: Implementación de mejora

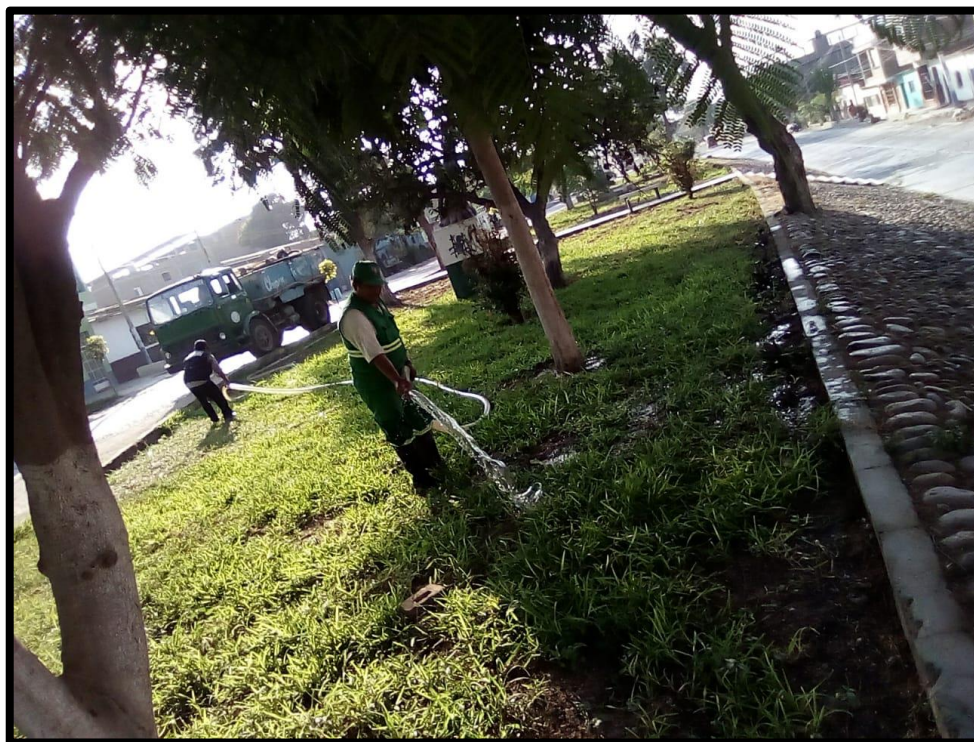


Figura 23: Riego de parque de la Avenida cuadra 20



Figura 24: Limpieza pública parque Plazuela Victoria



Figura 25: Limpieza de parque Plazuela Victoria



Figura 26: Riego de parque la Avenida cuadra 18



Figura 27: Limpieza pública calle San Pedro



Figura 28: Limpieza pública calle Chiclayo



Figura 29: Recojo de residuos sólidos



Figura 30: Recojo de residuos sólidos turno día

Anexo 8: Prueba estadística

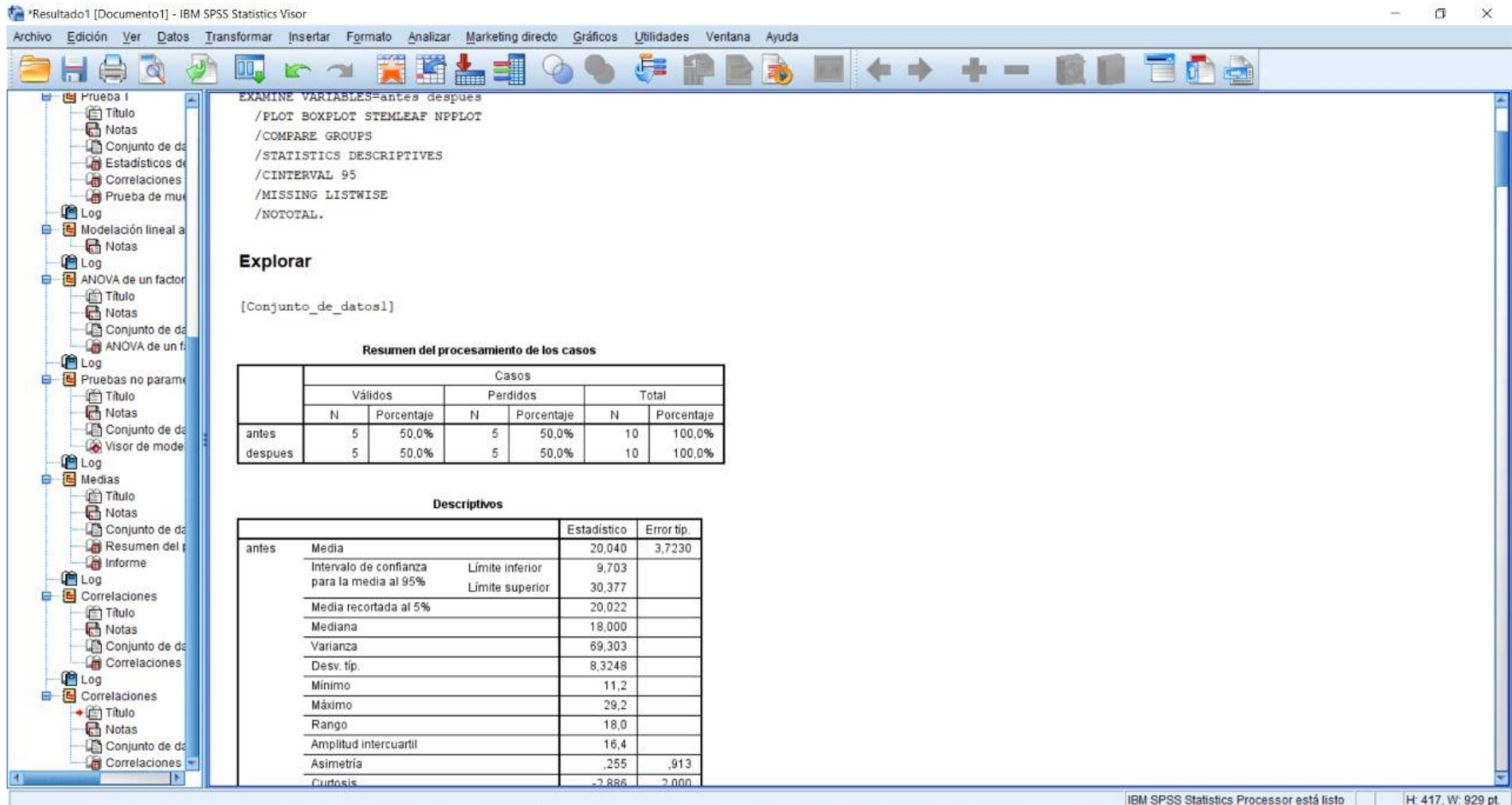


Figura 31

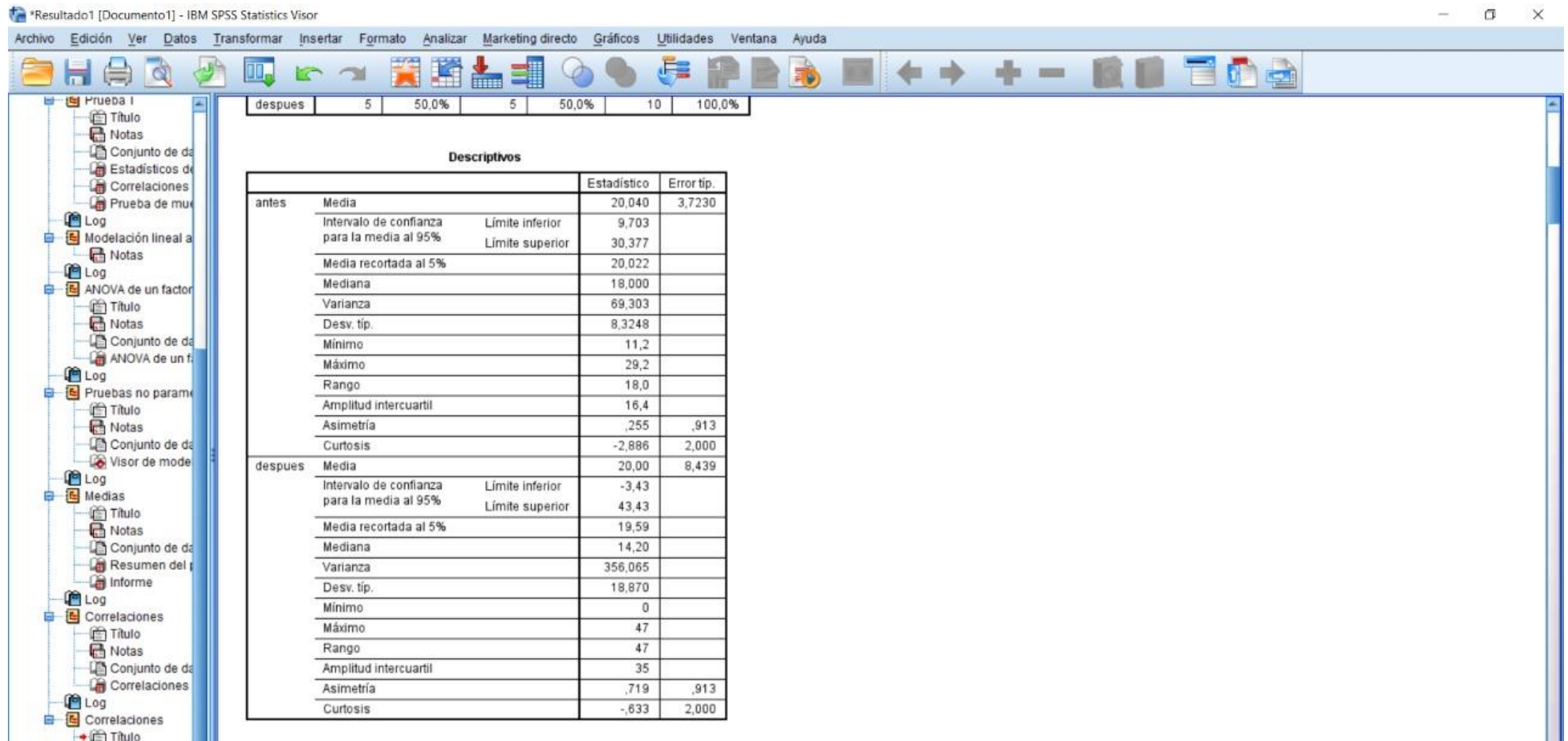


Figura 32