



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del  
servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San  
Martín, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión pública y gobernabilidad**

**AUTOR:**

Ruíz Pinchi, Reinaldo (ORCID: 0000-0001-6293-0869)

**ASESOR:**

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

El trabajo está dedicado a mis padres: Rina Pinchi Arias y Franklin Ruiz Pinedo y a mi Hermana Jessica Ivonne Ruiz Pinchi, tíos y abuelitos por ser el motor y motivo de mi vida, y acompañarme en el camino de la vida y ser el soporte para acabar el presente trabajo investigativo.

Reinaldo

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por protegerme a mi y a toda mi familia. Eres mi guía y a quien le debo todo lo que tengo en esta vida.

Al Dr. José Manuel por su paciencia en el asesoramiento y acompañamiento durante el desarrollo de la investigación.

Al alcalde de la Municipalidad distrital de Sauce, por permitirme realizar la investigación y facilitar la información requerida. Así también a los colaboradores de todas las áreas por su

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	51
Anexos.....	61

## Índice de tablas

Tabla 01 Validez de expertos sobre los instrumentos. ....	18
Tabla 02. Aplicación del alfa de Crombach de confiabilidad.....	19
Tabla 03.Resumen de procesamiento de encuestas piloto para ambas variables	19
Tabla 04. Alfa de crombach de la variable gestión integral .....	20
Tabla 05. Alfa de crombach de la variable calidad del servicio.....	20
Tabla 06. Dimensión de Planificación de la variable gestión integral.....	22
Tabla 07. Dimensión de organización, de la variable gestión integral. ....	23
Tabla 08. Dimensión dirección de la variable gestión integral .....	23
Tabla 09. Dimensión de control de la variable gestión integral.....	24
Tabla 10. Variable gestión integral de la Municipalidad distrital de Sauce, 2020 ..	25
Tabla 11.Dimensión elementos tangibles de calidad del servicio .....	26
Tabla 12.Dimensión de confiabilidad de la dimensión de calidad del servicio .....	26
Tabla 13. Dimensión de capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio.	
27	
Tabla 14.Dimensión de Seguridad de variable calidad de los servicios.....	28
Tabla 15. Dimensión de empatía de la variable calidad del servicio.....	28
Tabla 16. Variable calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, 2020.....	29

## Índice de figuras

Figura 1: Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020. ....	39
---	----

## Resumen

La investigación presenta por objetivo establecer una propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad distrital de Sauce. Así mismo, la investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y de corte transversal, con diseño no experimental y descriptiva propositiva. Presenta como muestra a 35 colaboradores de la Municipalidad de Sauce; como técnica se aplicó la encuesta y el cuestionario como instrumento para ambas variables. Como resultado se tuvo que gestión la integral en la municipalidad, es regular en 63% y el 26% es deficiente. Igualmente, la calidad de servicio, fue regular en 49% y solo el 29% es eficiente. Concluyendo que respecto a la gestión integral falta mejorar la planificación, organización, dirección y control en las diferentes áreas de la municipalidad para cumplir con los objetivos ambientales, de calidad, documentaria, de salud y otros que contempla la gestión integral y tener resultados eficientes. Referente a la calidad del servicio falta mejorar los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para que los servicios brindados sean mejores al ciudadano. Con lo mencionado, la propuesta de gestión integral ayudará a mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Sauce.

Palabras clave: Gestión integral, Calidad del servicio, Planificación, Organización, control.

## **Abstrac**

The objective of the investigation is to establish a comprehensive management proposal to optimize the quality of the public service of the district Municipality of Sauce. Likewise, applied research, with a quantitative and cross-sectional approach, with a non-experimental and descriptive propositional design. It presents as a sample 35 employees of the Municipality of Sauce; As a technique, the survey and the questionnaire were applied as an instrument for both variables. As a result, the integral management had to be managed in the municipality, it is regular in 63% and 26% is deficient. Likewise, the quality of service was regular in 49% and only 29% is efficient. Concluding that with regard to comprehensive management, there is a need to improve planning, organization, direction and control in the different areas of the municipality to meet the environmental, quality, documentary, health and other objetivas that comprehensive management contemplates and have efficient results. Regarding the quality of the service, it is necessary to improve the tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy so that the services provided are better for the citizen. With the aforementioned, the comprehensive management proposal will help improve the quality of service in the District Municipality of Sauce.

Keywords: Comprehensive management, Service quality, Planning, Organization, control.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, las instituciones públicas han trabajado enfocados en la eficiencia para mejorar los servicios públicos, generando un gran debate económico entre los países que lideran las grandes economías como China y estados Unidos, con miras a apoyar a los países en vías de desarrollo (Carta y Pou, 2018). A su vez, los servicios públicos no han sido eficientes en estas instituciones, generando altos costos al estado de cada país, esto se ha observado en los servicios de proyectos mal ejecutados, atención deficiente al usuario en general. Así mismo, existe escaso involucramiento de los ciudadanos para reclamar mejores servicios al gobierno, y las mismas no aplican gestión integral pensando en el bien común de manera total e integral.

Así mismo, el Perú ha adoptado dentro del marco de modernización del estado, simplificar los trámites administrativos para brindar mejores servicios, en menor tiempo, respondiendo a las necesidades del ciudadano (ANDINA, 2018). A pesar del marco de modernización, dispuesto por el gobierno a través de las políticas, hay escasos procesos de gestión integral, con recursos humanos preparados para brindar mejores servicios a la sociedad y ser parte del desarrollo. Los pocos que existen, carecen de una buena planificación, producto de ello observamos deficientes servicios y obras mal ejecutadas en el país, cuestionando la satisfacción de los ciudadanos en general; así mismo, existe escaso involucramiento a los ciudadanos en las políticas institucionales, sin considerar el fin de las mismas en la atención al ciudadano con mejores servicios.

A su vez, la región San Martín, cuenta con 851, 883 habitantes, los cuales, el gobierno brinda presupuesto a todas las instituciones en las diferentes instancias, buscando brindar servicios de calidad para dinamizar el desarrollo económico y social (Banco Central de Reserva del Perú – [BCRP], 2017). Las instituciones públicas de la región San Martín tampoco son ajenas a la escasa aplicación de una gestión integral y los correctos procesos de planificación, organización y control. Eso lo demuestran las grandes brechas de problemas sociales sin resolver y grandes cantidades de presupuestos ejecutados con

baja calidad y de manera insostenible. En la forma de atención se evidencian servicios públicos deficientes en general, debido a una escasa articulación con las áreas de manera integral, sin tener en cuenta lo que necesita el ciudadano.

De la misma forma, el distrito de Sauce, cuenta con 4, 800 habitantes aproximadamente, estos reciben servicios de la Municipalidad distrital, la misma que cuenta con 35 que laboran en diferentes áreas y brindan distintos servicios al ciudadano (Municipalidad distrital de Sauce, 2020). Sin embargo, no brindan una buena calidad del servicio en sus dimensiones de empatía, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y tangibilidad, observándose en las diferentes quejas que tiene los ciudadanos, a esto se suma la deficiente organización interna respecto a la gestión integral, evidenciándose en la deficiente articulación con la gestión ambiental, presupuestal, administrativa y de calidad en la institución, repercutiendo en la insatisfacción de los ciudadanos por la deficiente calidad de los servicios públicos. Es por ello que se plantea diseñar un sistema de gestión integral para mejorar localidad del servicio que brinda la municipalidad.

Después de la sustentación del problema en diferentes realidades planteamos en siguiente problema general; ¿En qué medida la propuesta de gestión integral mejora la calidad del servicio público en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce, San Martin 2020?; a su vez, se consideraron los siguientes problemas específicos como; ¿Cuáles son las características de la gestión integral en la municipalidad distrital de Sauce, San Martin 2020?, ¿Cuáles son las características de los servicios que brindan los trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce, San Martin 2020?, ¿Cuál es el diseño de la propuesta de gestión integral para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, San Martin 2020?, ¿Cuál será el resultado de la validación de la propuesta de sistema de gestión integral para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce, San Martin 2020?

Por otra parte, la investigación se justificó por conveniencia, ya que los datos con respecto a la calidad del servicio que brinda la Municipalidad distrital de

Sauce, serán tomados por las autoridades para mejorar la implementación de proyectos similares dentro de la Región, apoyando así al desarrollo de un sistema de gestión integrado. Tiene relevancia social, ya que los resultados ayudarán a los ciudadanos del distrito de Sauce a recibir mejores servicios en la Municipalidad, sobre todo, a generar desarrollo y dinamismo económico en el distrito.

Genera valor teórico a la comunidad científica con respecto al estudio de cada una de las variables como es el sistema de gestión integrado para mejorar la calidad del servicio público, éstas serán tomadas para elaborar distintos estudios similares usando las teorías mencionadas en la investigación. Así mismo, tiene implicancia práctica en la obtención de resultados ya que serán considerados y tomadas con fines de competencia por las autoridades para mejorar los servicios en las entidades del estado. Con utilidad metodológica, se justifica por la utilización de los instrumentos presentados y el diseño descriptivo propositivo, para ser empleados en posteriores investigaciones similares, dentro del mundo de la investigación de las ciencias sociales.

Se tiene como objetivo general: Establecer una propuesta de gestión integral para mejorar la calidad del servicio público en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce San Martin 2020; a su vez tenemos los objetivos específicos como, i). caracterizar los servicios que brinda los trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce, San Martin 2020, ii), caracterizar la gestión integral en la Municipalidad distrital de Sauce, San Martin, 2020, iii), diseñar una propuesta de gestión integral, para mejorar la calidad del servicio público en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce San Martin 2020, iv). validar la propuesta de gestión integral para mejorar la calidad del servicio público en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce San Martin 2020. Como hipótesis tenemos que, la propuesta de gestión integral mejora la calidad del servicio público en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce San Martin 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio se respalda en antecedentes como: Acuña, D., Romero, C. y López, D. (2016). *Quality Management Integral System at the University of La Guajira, Colombia*, (Artículo científico). Universidad Privada Rafael Beloso Chacín, Guajira, Colombia. La investigación fue descriptiva propositiva, de diseño no experimental, descriptivo simple. La población y muestra fueron 10 documentos en materia de análisis, como técnicas el análisis documental, se usó la ficha bibliográfica como instrumento. En conclusión, la empresa tiene una estructura administrativa mecanicista, y el proceso de toma de decisiones es centralizado, con relaciones jerárquicas, rigidez, reglas, reglamentos y procedimientos que no permite que se desarrollen las funciones a cabalidad. A su vez, fortalecen la gestión con funciones integrales para una gestión de calidad, y el propósito de cumplir con los objetivos de la empresa, con servicios de calidad.

También, Becerra, F., Andrade, A. y Díaz, L. (2019). *Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador*. (Artículo científico), Universidad de Costa Rica. Costa Rica. La investigación fue de carácter exploratoria y descriptiva, y de diseño no experimental - descriptivo simple, con enfoque mixto. La población y muestra estuvo conformada por 24 docentes, como técnicas tuvo la encuesta y entrevista, se usó el cuestionario y guía de entrevista como instrumento. Concluye que, para la implementación de un sistema de gestión de calidad se integró mediante cinco sub procesos de Deming, para continuar con el mejoramiento continuo. La articulación de diferentes sistemas integrados en materia de planificación, gestión el conocimiento y componentes de entrada y salidas, mejorando la calidad de los servicios en investigación.

De la misma forma, Molina, B., y Romero, M. (2018). *DNA for the quality of service in the colombian public management universities*. (Artículo científico), Universidad del Zulia, Colombia. Venezuela. La investigación fue descriptiva, con enfoque cualitativo, de diseño descriptivo simple. La población y muestra estuvo conformada por más de 10 documentos en materia de análisis. Como técnica se usó el análisis documental, y la guía de análisis documental como instrumentos,

concluyendo lo siguiente, la aplicación de DNA ayuda a mejorar la gestión de la institución. Dentro de ellos ayuda a diagnosticar problemas, detectar debilidades y evaluar amenazas, permitiendo mejorar todo el sistema de gestión integral que engloba la gestión administrativa, de calidad, organizacional y de comunicación para mejorar los servicios. Todo ello fue logrado con compromiso social, basado en la justicia, en la toma de decisiones de sus actores para determinar la calidad de los servicios ofertados por la organización.

Incluso, Salazar, W., y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*, (Artículo científico). Universidad Mayor de San Marcos, Lima Perú. La investigación fue de carácter descriptivo transversal, diseño no experimental y descriptivo simple. La población y muestra estuvo conformada por 360 estudiantes, como técnicas se usó la encuesta, como instrumento se usó el cuestionario. Concluye que, la calidad del servicio es regular en función a la actitud de los usuarios, y no está relacionado positivamente con la satisfacción. Hubo una brecha negativa en la capacidad de respuesta y elementos tangibles. Es decir, los indicadores más visibles de incumplimiento fueron la forma de responder rápidamente a lo que requiere el usuario, sumado a la infraestructura, equipos y comunicaciones de la institución.

A su vez, Saturno, P., Hernández, M., Magaña, L., García, S., y Vertiz, J. (2015). *Organizational capacity for continuous improvement of health services*, Revista Salud pública”, (Artículo científico), Cuernavaca, México. La investigación es descriptiva analítica - propositiva, y de diseño descriptiva simple. La población y muestra los diferentes documentos en materia de análisis, como técnicas se usó el análisis documental, y como instrumento la ficha bibliográfica, concluye que, existen fallos en la calidad del servicio que representa de un 20 a 40% del gasto en salud. A su vez, enfatiza que la implementación de sistemas de gestión estratégica integral permita la identificación y evaluación permiten mejorar los sistemas de salud, para ello es importante la formación integral de los recursos humanos con competencias y responsabilidades sólidas que permitan tener mejores resultados.

Además, tenemos antecedentes nacionales como: Angulo P., Angulo P. A.; y Huamán, L. (2016). *Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales*. (Artículo científico), Universidad Nacional del Centro del Perú. Lima, Perú. La investigación descriptivo propositivo, con enfoque cualitativo, el diseño es descriptivo simple. La población y muestra estuvo conformada por documentos en materia de análisis. Como técnica se usó el análisis documental, y la guía de análisis documental como instrumentos, concluye que, mediante la propuesta de sistema de gestión de calidad se mejoró la calidad de los servicios de forma integral y con las competencias requeridas. Respecto a la gestión integral, requiere de mejorar las competencias profesionales para un programa de educación continua, integrado a un proceso estratégico y crítico. Todo este proceso mejoró la eficacia y la eficiencia, con una gestión integral que permite mejorar los servicios de la universidad.

En la misma línea, Núñez L., Giordano M., Menacho I., Uribe Y., y Rodríguez L. (2018). *administrative competences in the quality of service in educational institutions of*. (Artículo científico), Perú. La investigación es descriptiva, transversal, y de diseño no experimental. La población y muestra los diferentes documentos en materia de análisis, como técnicas el análisis documental, y la guía de análisis como instrumento. Concluye que, un 71.3% de docentes han desarrollado competencias administrativas e integrales, haciendo que la calidad del servicio se eleve un 85%. Existe una fuerte influencia de los procesos administrativos, articulados con otros procesos de gestión que ayudan a la eficacia y eficiencia de las instituciones, teniendo resultados positivos respecto a la calidad de los servicios de los usuarios.

Asimismo, López D. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018*. (Artículo científico), Universidad nacional agraria de la selva. Leoncio Prado, Perú. La investigación es descriptiva propositiva, con enfoque cualitativo, el diseño es descriptivo simple, con enfoque mixto. La población y muestra estuvo conformada por 540 usuarios y 180 funcionarios. Como técnica se usó la entrevista y encuesta, la guía de entrevista y cuestionario como instrumentos, concluye que, la gestión del talento humano

tiene una relación significativa con la calidad del servicio público. A su vez, debe existir una gestión integral con la parte administrativa y conocimiento para mejorar los procesos de gestión, con ello la institución se vuelve más competitiva ya que mejora los servicios a los usuarios.

También, Ugarte, J. (2016). *New Strategy for Quality Management: Service Charters Implementation in a Peruvian Public Entity*. (Artículo científico) Revista, Universidad de Lima. Perú. La investigación es descriptiva analítica - propositiva, y de diseño descriptiva simple. La población y muestra tuvo a más de 10 documentos en materia de análisis, como técnicas el análisis documental, se usó ficha bibliográfica como instrumento. Concluye que, con la aplicación de una metodología para la estandarización y procedimientos para mejorar la calidad de manera integral. Con la implementación de la carta de servicios, se tuvo mejores resultados, estableciendo una relación de atención directa, promoviendo una gestión ágil, está alienado a la gestión de calidad y con un gran impacto en el ciudadano.

De igual forma, el estudio toma en cuenta teorías diversas como las referidas a la gestión integral. Dentro de ello tenemos la evolución histórica de gestión. En ese sentido, Institute of Management Accounting (como se citó en Hernández, 2016), enfatiza que desde la antigüedad hasta ahora, la gestión tiene elementos importantes como la planeación, el control y toma de decisiones mediante un proceso de acción y con ello se puede tomar decisiones y sistemas de desempeño, generando un valor agregado y mayor competitividad a las organizaciones (p. 112). Los sistemas de gestión están compuestos por un conjunto de procesos interrelacionados para impulsar a las organizaciones relacionadas con proveedores y otros grupos de interés, considerando todas las actividades mediante procesos ordenados (Medina, Nogueira, Hernández y Comas, 2019, p. 5)

Según Naranjos (2015), un sistema de gestión hace énfasis a una serie de procesos con acciones, lineamientos un conjunto de elementos relacionados entre sí. Entre ellas tenemos a personas, procedimientos, estrategias, planes, recursos y productos, entre otros. Vargas menciona las siguientes dimensiones

del sistema de gestión: a). Planificación, está ligada a los objetivos organizacionales, para lograr el rumbo de la organización. b). Organización, está basada en la dirección de recursos, estructura organizacional. c). Dirección, se basa en la distribución del trabajo en las diferentes áreas para llegar a las metas y objetivos de la organización. d), Control, se refiere al seguimiento del cumplimiento de indicadores y los resultados en general; está ligado a normas, medidas, comparaciones y acción (Córdova, 2014, p. 22).

Asimismo, un sistema de gestión es considerado como un conjunto de elementos que interactúan de manera articulada para establecer la política y objetivos de una organización. Esta puede incluir diferentes sistemas de gestión para lograr llegar a un todo (Gallego, 2013, p. 13). Los sistemas de gestión activan la participación de todos los actores directivos, tácticos y de operaciones de las instituciones. Para ello incluye aspectos estructurales y culturales que se integran para lograr objetivos a partir de la potencialización de la institución (Carvajal y Molano, 2012. P. 5) A su vez, estos sistemas también son de gran complejidad conformados por decisiones, acciones y actividades articuladas de manera transversal con todos los actores involucrados, tanto internos como externos, con el fin de llegar a objetivos comunes (Alcántara, Garza, López, Magaña, y otros, 2018. P. 4).

También, Escoriza y Martínez (2009), los sistemas integrados de gestión están formados por elementos administrativos de estándares internacionales con el objetivo de mantener unida la política de las instituciones. Domínguez, Sampio y Arezes (como se citó en Ortiz, 2018), muestran la integración de sistemas sistémicos (Sistemas de calidad, medio ambiente y seguridad). Evolutivo (Se implementan por etapas, con procedimientos ya integrados iniciado con ISO 9001. Y sinérgico (Unión de tres normas como ISOS 9001, 14001 y OHSAS 18001) (p. 82). La integración de estos sistemas integrados, deben ser coherentes con el único objetivo de satisfacer al cliente a través de buenos servicios.

Incluso, Gallego (2013), indica que la gestión integral es parte de un sistema de gestión de una institución direccionada al logro de resultados en relación a

objetivos de calidad para satisfacer necesidades, expectativas en general (p. 18). La gestión integral ayuda a la búsqueda de soluciones mediante procesos propios de las instituciones. Para ello debe existir voluntad política de la alta dirección para implementar la integración de sistemas basados en normas internacionales (Rodríguez, 2019, p. 3). Según Fraguera (como se citó en Rojas, 2014), un sistema de gestión integrado es la interrelación de sistemas que permite lograr el mismo objetivo organizacional (p. 30). Es decir, este está representado en el modelo por procesos incluyendo cuatro etapas de Planificar, organizar, dirección y control. La gestión integral también se trata de un trabajo interactivo y participativo, con un enfoque económico, ambiental y social, trabajando de manera consensuada para lograr objetivos en las instituciones con responsabilidad social (Sánchez, Najul, Blanco, Alberdi, Arcaya, et al., 2014, p. 3).

A su vez, el sistema de gestión integral se fundamenta en la integración de tres componentes como es el direccionamiento estratégico que da visión y direccionamiento estratégico, la gerencia por procesos que precisa los servicios y productos a ejecutar para cumplir con la misión, y el sistema productivo y gestión del talento humano; éste es el componente más importante dentro de la institución ya que es el que operativiza el trabajo. Este último sostiene de manera competitiva y dinámica a la institución, con una visión compartida que busca la mejora continua dentro de la capacitación (Rojas, op. Cit., 2014, p. 8). Estos tres componentes se interrelacionan entre sí para alcanzar el desarrollo integral de la organización y de los propios colaboradores, para prestar un mejor servicio al ciudadano de forma óptima, eficaz y con valor agregado.

También, el sistema de gestión integral es importante porque permite el fortalecimiento hacia la responsabilidad social para tener una ventaja competitiva, desempeña actividades estratégicas con altos niveles de eficiencia, efectividad y celeridad inmersos en los sistemas de calidad, ambiental y seguridad para el trabajo (Rojas, óp. Cit., 2014, p. 9). Entre los tipos tenemos: a). Gestión de calidad (ISO 9001: 2011), permite preservar el conocimiento de la organización, asegurar la satisfacción y cumplimiento de requisitos mediante el ofrecimiento de servicios de calidad (Granados, 2013, p. 15). b), Gestión

ambiental (ISO 14001:2004), se sostiene en preservar el medio ambiente a través del control de operaciones en la entidad que puedan tener impacto en el entorno. c), Gestión de seguridad y salud ocupacional (OHSAS 18001:2007), se refiere a un sistema de gestión SSO, que brinda una estructura para la acción, establecimiento y preservación de la salud de los trabajadores que son importantes para la organización.

Incluso, los sistemas de gestión integral en las instituciones han aportado en su competitividad y a la optimización de recursos al integrar varios sistemas como gestión de calidad, ambiental y de seguridad (Fierro y Gonzales, 2013, p. 14). Los sistemas de gestión integral tienen las siguientes etapas (Guerrero, Lozano y Granados, 2014). Tienen las siguientes etapas: Diseño, se refiere a la planificación del sistema, mantenimiento, implementación, aseguramiento y ampliación del alcance, consolidación de entradas y salidas (p. 18). La integración de los sistemas de gestión de calidad y ambiental, se dan con la necesidad de mejorar procesos y controlar temas ambientales, esto incluye para los servicios. A su vez, se basa en un enfoque por procesos y sistemático para la toma de decisiones con liderazgo y una buena cultura organizacional (Alzate, Ramírez y Bedoya, 2019, p. 4).

También, la gestión integral está enmarcado en un proceso de gestión, considerando los estándares internacionales donde engloba las siguientes fases: como la contextualización, diagnóstico, tratamiento de integración, seguimiento y retroalimentación (Varela, Oquendo, Romero y Galindo 2018, p. 77). A su vez, el enfoque integral debe ir más allá de la detección de problemas anticipados, si no que ayuda a realizar un exámen que detecte causas, tendencias y enfoques participativos, holísticos y estratégicos. Es decir, es un proceso que abarca desde el diagnóstico, planificación, Monitoreo (alerta), con la intención de mejorar la competitividad de las instituciones (Varela, Oquendo, Romero y Zúñiga, 2019, p. 5).

A su vez, tenemos la variable de calidad del servicio público sustentado por diversas teorías y autores desde su evolución histórica como: Etimológicamente la calidad procede de la derivación del latín *qualitas* – *qualis*, que significa

calidad o modo de ser. Esta fue empleada por primera vez por Cicerón para dar a conocer el concepto de calidad a la lengua griega, luego fue introducido por Aristóteles, formando posteriormente una categoría constante en el pensamiento filosófico respecto a la calidad (Mego, 2011). Vizguin (como se citó en Mego, 2012), menciona que Aristóteles lideró el estudio sistémico de la calidad respecto al concepto, clasificación y estructura jerárquica, Mas adelante, ésta teoría fue tomada por Karl y Hengel. El primero enfatiza en proceso de transición de la calidad interna de los objetos de calidad externa, Luego Hengel reitera la importancia de la calidad frente la cantidad, incorporándola en el primer grupo de categorías del ser postulando a los cambios cuantitativos en una nueva calidad (p. 36).

Por ello, a partir de lo mencionado, Yakovlev, (2002), indica que Marx genera la calidad sistémica, donde los productos adquieren cualidades sistémicas de tipo social, reflejadas en las relaciones con el entorno (p.36). Respecto al servicio público se originó en la segunda mitad del siglo XIX en Francia, influyendo grandemente en la parte occidental, es donde nace el derecho administrativo que derivan los servicios públicos (Matías, 2013, p. 44). Con la revolución francesa se consolida el proceso de evolución del servicio público, haciendo que las reformas de las políticas fortalezcan todas las características como tal en todas las instituciones públicas, ya que en el siglo XIX el rol del estado era débil (Zegarra, s.f, p.15). Yomone (como se citó en Córdova, 2014), menciona que el servicio público es aquello que tiene como destino, satisfacer una necesidad colectiva. Muchas veces ésta no cumple las expectativas o los objetivos del colectivo al no cumplirse a cabalidad, aunque muchas veces esto no es así (p. 19).

En esa línea, los servicios públicos se relacionan con las actividades dirigidas a satisfacer necesidades de los ciudadanos, esenciales, de forma universal y con condiciones de igualdad en forma regular (Matías, 2014, p. 318). En sí, el servicio público está dirigido a satisfacer necesidades de carácter general, su uso debe ser regulado y supervisado por los gobernantes mediante la administración pública en beneficio de toda persona sin excepción. Reyna, L., y Ventura K. (como se citó en Córdova, 2014), los servicios públicos, cumplen un rol

fundamental en la administración pública, ya que tiene que ver con los intereses ciudadanos, asumidos por Gobiernos Nacionales, Regionales y locales. Cabe indicar que los servicios públicos están a disposición del público. Tienen por objeto la producción de bienes y servicios, no sólo en términos económicos sino también de promoción social, generando Desarrollo económico y civil de una determinada circunscripción (p. 20).

A su vez, Juran (como se citó en Hidalgo, 2015), menciona a la calidad del servicio está asociada a la adecuación del uso de un producto, con el cumplimiento de normas y requerimientos que solicita el cliente o usuario con la menos cantidad de defectos posibles (p. 14). Aldana (como se citó en Rojas, 2017), manifiesta que la calidad es un elemento fundamental en la especie humana; incluso, desde épocas remotas, el hombre buscaba alimento para saciar su hambre (p. 30). Es decir, La calidad del servicio estuvo presente en el hombre desde épocas remotas con el afán de enfrentarse a realidad y transformarla. Abigail (como se citó en Huamán, 2017), enfatiza la calidad desde la era cristiana, a partir de allí vienen los intentos de mejorar la calidad, partiendo desde su forma de vida y estila; dentro de ello encontramos la construcción de armas, elaboración de alimentos y vestidos (p. 15).

En esa medida, Deming (como se citó en Hernández, Barios y Martínez, 2018), la calidad se refiere a la transformación de necesidades y suplir las expectativas futuras que tiene el usuario, que puede ser percibida y medible. Es por ello que la calidad debe ser priorizada en las organizaciones para satisfacer a los usuarios y ser más competitivas (p. 182). Más adelante evoluciona el modelo SERVQUAL, planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, éste modelo evalúa el estado del contribuyente con el objeto de mejorar la calidad de cualquier entidad, hace énfasis a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Huamán, 2017, p. 19).

Incluso, Montoya y boyero (2013), lo manifiestan como un conjunto de vivencias intercambiadas entre las instituciones y el usuario, depende de la relación que tengan para determinar el éxito de ese intercambio y que depende mucho la satisfacción que genere para la supervivencia de la empresa (García, 2016, p.

14). Es decir, al brindar un buen servicio con valor agregado, ayuda a la lealtad del usuario o el consumidor y dar sostenibilidad a la empresa o institución. De acuerdo al modelo SERVQUAL, Cueva (2015), menciona que el cliente o usuario es el protagonista en el crecimiento de una institución, para ello es necesario la calidad con la que se brinda los servicios para conseguir la fidelidad y promoción.

A su vez, la calidad del servicio, tiene dimensiones como: a). Empatía, referida al interés de que tiene las organizaciones para ponerse en el lugar del cliente y atenderlo correctamente. b). Fiabilidad, es la habilidad para brindar el servicio en el tiempo prometido y brindar esa confianza al cliente. c). Seguridad, brinda seguridad al cliente, habilidad y credibilidad con el servicio ofrecido. d), Capacidad de respuesta, atender rápidamente al cliente y resolver todas sus exigencias. e). Está referido a la parte física de la institución, funcionamiento de las instalaciones físicas, equipos, comunicaciones y el estado en cómo se presenta el personal.

Por su parte, Chicana, 2016, citando a Gadea (2012), menciona que la calidad del servicio público está relacionado con la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios respecto a los servicios recibidos del estado. En éste marco, los ciudadanos consideran al estado como administradores de los impuestos que ellos realizan, y por ello reclaman y exigen servicios de calidad (p. 18). Para Gadea (2012), la calidad del servicio público tiene tres dimensiones de la siguiente manera: Intangibilidad. No son palpables, pero si se pueden percibir. Estos se pueden almacenar mediante información, se prevén, son de calidad y debe ser rápidos. Heterogeneidad. Son difíciles de estandarizar dificultando la calidad uniforme, dentro de los indicadores tenemos: la estandarización, calidad uniforme, servicio de calidad y equidad. Inseparabilidad. La producción y consumo se realiza de manera simultánea y es el proceso es juzgado por el usuario desde un inicio hasta el final.

También, Estrada (2017), señala que la calidad del servicio define la eficiencia organizacional que puede expresarse como conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. En éste caso, el cliente es el principal objetivo de las políticas públicas y la administración de las mismas deben brindar un buen

servicio, para que la excelencia derive en resultados de mejor atención. Albarhari (Como se citó en Estrada, 2017), la calidad del servicio público es coordinada en las instituciones mediante un proceso de “planificación, organización, dirección y control para conseguir los objetivos en materia de calidad por parte de una empresa o prestador de servicios” (p.119). En este sentido, la calidad del servicio dentro de un proceso de administrativo de gestión involucrando a todos los colaboradores de una organización para tener un proceso repetitivo y duradero en el tiempo.

Además, Aniertie (Como se citó en el Buzón de pacioli, 2013), menciona que los servicios deben cumplir con las siguientes características como: Cumplir los objetivos por los que fueron ofrecidos, adecuados para el uso, solucionar necesidades y proporcionar resultados, con ello se estaría asegurando una buena calidad de servicio público (p. 5). Otros modelos de gestión integral en el mundo como la gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organización (Rojas, 2014, p. 30). El presente modelo se basa en tres sistemas de gestión que usan generalmente las organizaciones y que son sistema de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo. Estos sistemas integrados y articulados lograrán el mejoramiento continuo de la organización y mejorar los procesos de producción y administrativos, logrando ser más competitivos y ofrecer servicios innovadores (Rojas, 2014, p.8).

También tenemos el sistema de gestión integral y su impacto en la estrategia organizacional. En este sentido, Fraguela (Como se citó en Rojas, 2014), sostiene que la integración y articulación de los sistemas de gestión con sus respectivas normativas mejora la gestión interna de la organización de forma vinculada, fundamentado en tres componentes (p. 7-8). Direccionamiento estratégico. Tiene que ver con la parte estratégica de la organización engloba la visión y objetivos (p.7); gerencia por procesos. Engloba los servicios y productos que debe ejecutar la organización para cumplir con la visión y objetivos (p.7), gestión del talento humano. Se ocupa de los recursos humanos como parte principal de la organización. Tiene los siguientes principios: Enfoque del cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, basado en hechos para toma de

decisiones y relaciones beneficiosas para el personal (p.15).

Por otra parte, tenemos a la ley servir, ley N° 30057 (El Peruano, 2013), que contempla lo siguiente: Art. I. Esta ley establece el “régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en entidades del estado”. También está ligado a las personas encargadas de la gestión, con potestades y a cargo de brindar servicios. Art. II. La finalidad es que las entidades públicas sean más eficientes y eficaces para brindar una buena calidad a los ciudadanos. Además, apoya a promover el desarrollo de las personas que forman parte de la institución. Art. III. Principios de la ley Servir: Interés general, eficacia y eficiencia, igualdad de oportunidades, mérito, provisión presupuestaria, legalidad y especialidad normativa, transparencia, rendición de cuentas de la gestión, probidad y ética pública, flexibilidad y protección contra el término arbitrario del servicio civil.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

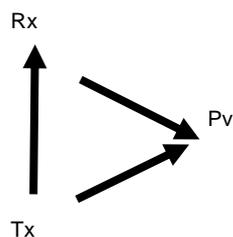
##### Tipo de investigación

El trabajo investigativo fue aplicado, en la que se da solución al problema encontrado mediante la propuesta planteada; su vez, el modelo es respaldado por teorías aprobadas por la comunidad científica (CONCYTEC, 2019). Para el enfoque se realizó la medición numérica a nivel cuantitativo.

##### Diseño de investigación

Es no experimental ya que no se recurrió a manipular las variables de estudio. También fue de corte transversal en un momento de tiempo determinado, que es el año 2020. El diseño es descriptivo propositivo; con los resultados de las variables se procedió a plantear el modelo de gestión integral y resolver el problema encontrado (Fernández, Hernández y Baptista, 2014).

Tiene el siguiente esquema:



Tx: Teorías de gestión integral y calidad del servicio

Rx: Realidad diagnóstica de la gestión integral y calidad del servicio.

Pv: Propuesta validada

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variables**

**Variable 1:** Gestión integral

**Variable 2:** Calidad del servicio

**Nota:** La operacionalización de variable se encuentra en anexos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Fueron considerados todos los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce que son 35 de las diferentes áreas y de todos los niveles (Municipalidad Distrital de Sauce).

#### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión.** Fueron considerados aquellos colaboradores de la Municipalidad distrital de Sauce. Se incluyeron a todos los colaboradores

**Criterios de exclusión.** Son todos aquellos administradores y personal que no dependen de la Municipalidad distrital de Sauce.

#### **Muestra:**

Se tomó al 100% de la población, con un total de 35 colaboradores de la Municipalidad de Sauce.

#### **Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico por intención, tomando toda la muestra.

#### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis fue un colaborador de la Municipalidad Distrital de Sauce.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### Técnicas:

Para el presente trabajo de investigación se empleó como técnica la encuesta y entrevista, que se aplicó a los colaboradores y administrativos de la Municipalidad Distrital de Sauce.

#### Instrumentos:

Para la recolección de los datos se empleó como instrumentos un cuestionario referido a los indicadores de la variable sistema de gestión integral y calidad del servicio público. A su vez, se usó la escala Likert con valoraciones del 1 al 5 (Muy malo, malo, regular, bueno y excelente).

#### Validación y confiabilidad de los instrumentos:

##### Validez

Las validaciones de los instrumentos fueron realizadas por opinión de expertos en el tema de investigación de la siguiente manera: 1 metodólogo, 2 expertos en gestión empresarial y 2 expertos en gestión universitaria.

#### Tabla 01

*Validez de expertos sobre los instrumentos.*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión participativa	1	Metodólogo	5	Excelente
	2	Doctor en gestión empresarial	4.3	Excelente
	3	Doctor en gestión empresarial	5	Excelente
	4	Doctor en gestión universitaria.	4.3	Bueno
	5	Doctor en administración	5	Excelente
Productividad	1	Metodólogo	5	Excelente
	2	Doctor en gestión empresarial	4.9	Excelente
	3	Doctor en gestión empresarial	4.4	Excelente
	4	Doctor en gestión universitaria	4.3	Bueno
	5	Doctor en administración	5	Excelente

**Fuente:** Elaboración propia

Respecto a la validez de los instrumentos, fueron revisados por expertos, considerando la coherencia, pertinencia de los indicadores de la operacionalización con los instrumentos. Luego se calculó el resultado de

4.72, representando el 94.70% de concordancia entre los expertos para ambas variables. Es decir, tiene una alta validez con las condiciones precisas para ser ejecutado.

### **Confiabilidad**

Se aplicó encuestas piloto para validar la confiabilidad de los instrumentos de información de campo para ambas variables de estudio. Después de ello se aplicó el alfa de Cronbach, considerando lo siguiente:

**Tabla 02**

*Aplicación del alfa de Cronbach de confiabilidad*

<b>Rango</b>	<b>Nivel</b>
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Cao, 2007. Estadística aplicada.

De esta manera, se tuvo que la confiabilidad de gestión integral y la calidad del servicio, se aplicaron 10 encuestas piloto para ambas variables de estudio de la siguiente manera:

**Tabla 03**

*Resumen de procesamiento de encuestas piloto para ambas variables*

	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Válidos</b>	10	100
<b>Excluidos <sup>a</sup></b>	0	0
<b>Total</b>	10	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 04**

*Alfa de crombach de la variable gestión integral*

<b>Estadísticos de gestión integral</b>	
<b>Alfa de crombach</b>	Número de elementos
0.894	14

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 05**

*Alfa de crombach de la variable calidad del servicio*

<b>Calidad del servicio</b>	
<b>Alfa de crombach</b>	Número de elementos
0.914	21

*Fuente:* Elaboración propia

Respecto a la validación, los resultados arrojados por el alfa de crombach para la variable gestión integral, arrojó un índice de 0.894. De la misma forma, se tuvo los resultados de la variable calidad del servicio, arrojando un resultado de 0.914. Concluyendo que los resultados tienen un índice muy alto y los instrumentos están listo para ser aplicados en la recolección de campo.

### **3.5. Procedimiento**

La investigación tuvo dos fases:

**Primero:** Tiene una fase diagnóstica, donde se recopiló información mediante encuestas y entrevistas de la variable calidad del servicio público para describirla y presentarla como elemento para la siguiente fase. Se presentó en tablas y figuras.

**Segundo:** Fase propositiva; con la información de los resultados, se procedió a elaborar un sistema de gestión integral respetando los procesos, dimensiones e indicadores de las variables descritas en la investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Los datos cuantitativos fueron ordenados y procesados mediante el SPSS V22; para la presentación y análisis de los datos referidos a la variable de estudio se utilizaron gráficos y tablas en Word para interpretar los resultados estadísticos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se respetó la voluntad de las personas por medio del consentimiento informado para participar en la investigación voluntariamente. A nivel internacional se respetó a los autores con las respectivas citas bajo las normas APA; a su vez, se realizó la investigación con el conocimiento de la institución y las personas que trabajan en la Municipalidad. Respeto a la propiedad intelectual se respetó la autoría de investigaciones similares con respecto a las variables de estudio. Los datos, fueron usados para mejorar la problemática en la Municipalidad bajo la responsabilidad social.

## IV.RESULTADOS

Resultados descriptivos por objetivos, variables y sus respectivas dimensiones de la siguiente manera:

**Objetivo específico 01:** Caracterizar la gestión integral en la Municipalidad distrital de Sauce, 2020.

Resultados de dimensión 1

**Tabla 06**

*Dimensión de Planificación de la variable gestión integral*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4-9	8	23%
Regular	10-14	16	46%
Eficiente	15-18	11	31%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la dimensión planificación, de la variable gestión integral, aplicado a una muestra de 35 colaboradores de la municipalidad, arrojaron que el 46% (16) indicaron que la dimensión tiene un nivel regular, el 31% (11) mencionaron que tienen un nivel eficiente y un 8% (8), indicaron que tiene un nivel deficiente, tal como se muestra en la tabla 8. Quiere decir, que existen deficiencias en la planificación de metas, objetivos específicos, estrategias organizacionales y planes incluidas en los instrumentos de gestión y políticas generales, siendo estos los principales elementos para que la institución pueda cumplir sus objetivos generales.

Resultados de dimensión 2.

**Tabla 07**

*Dimensión de organización, de la variable gestión integral.*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4-9	9	26%
Regular	10-14	14	40%
Eficiente	15-18	12	34%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

Interpretación

Se puede apreciar que la dimensión organización de la variable gestión integral, aplicado a 35 colaboradores de la municipalidad; resultando que 40% (14) mencionan que la dimensión tiene un nivel regular; el 34% (12), menciona que tiene un nivel eficiente; y el 26% (9), mencionan que tiene un nivel deficiente como se muestra en la tabla 07. Quiere decir que la estructura organizativa de la municipalidad, eficiencia en la administración de manera integral, los convenios interinstitucionales, tiene resultados con nivel regular en un mayor porcentaje; es decir, falta reforzar todos los indicadores de la dimensión para tener una buena organización integral en la municipalidad.

Resultados de dimensión 3

**Tabla 08**

*Dimensión dirección de la variable gestión integral*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntuación</b>	<b>%</b>
Deficiente	4-9	8	23%
Regular	10-14	17	49%
Eficiente	15-18	10	29%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la dimensión dirección de la variable gestión integral, aplicado a 35 colaboradores, teniendo como resultado que el 49% (17) de los

colaboradores mencionaron que la dimensión dirección tiene un nivel regular, el 29% (10) mencionaron que tiene un nivel eficiente, y el 23% (8) indicaron que tiene un nivel deficiente, como se muestra en la tabla 08. Quiere decir que la dirección en sus indicadores de motivación, liderazgo, comunicación y comportamiento de los colaboradores con los directivos falta potenciar, ya que reporta un nivel regular en un mayor porcentaje.

#### Resultados de dimensión 04

**Tabla 09**

*Dimensión de control de la variable gestión integral*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4-9	16	46%
Regular	10-14	13	37%
Eficiente	15-18	6	17%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

#### Interpretación

Los resultados de la dimensión de control que pertenece a la variable gestión integral, aplicado a 35 trabajadores de la municipalidad, tuvo como resultado que el 46% (16) mencionan que el control en la municipalidad tiene un nivel deficiente, el 37% (13) mencionan que tienen un nivel regular, el 17% (6) menciona que es eficiente. Quiere decir que falta mejorar los indicadores de aplicación de normas, cumplimiento de metas y seguimiento a los indicadores faltan mejorar con una visión integradora y no tener resultados deficientes como se observa en la tabla 08.

Consolidado de la variable gestión integral

**Tabla 10**

*Variable gestión integral de la Municipalidad distrital de Sauce, 2020*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4-9	9	26%
Regular	10-14	22	63%
Eficiente	15-18	4	11%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### Interpretación

En la tabla 10, se aprecia los resultados de la variable gestión integral, aplicada a una muestra de 35 colaboradores de la municipalidad distrital de Sauce, en la que se tuvo como resultados que el 63% (22), menciona que la variable tiene un nivel regular; el 26% (9), mencionan que es deficiente y el 11% (4) mencionan que es eficiente. Lo que indica que falta mejorar mucho las dimensiones de planificación, organización, dirección y control en las diferentes áreas de la municipalidad para cumplir con los objetivos ambientales, de calidad, documentaria, de salud y otros que contempla la gestión integral y tener resultados eficientes. Todo esto se aprecia en el deficiente liderazgo, escasa comunicación en las áreas, que hacen que haya una mayor integración en la elaboración de sus instrumentos de gestión y políticas internas, esto hace que no exista un seguimiento real al cumplimiento de metas a través de los indicadores respectivos. Los nodos críticos se encuentran en las metas incumplidas, instrumentos de gestión deficientes (POI y PEI), estructura ambigua, deficiente integración en todas las gerencias y deficiente articulación de calidad.

**Objetivo específico 02:** Caracterizar los servicios que brindan los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, 2020.

Resultados de dimensión 1

**Tabla 11**

*Dimensión elementos tangibles de calidad del servicio*

Nivel	Rango	Puntaje	Porcentaje
Deficiente	4-9	10	29%
Regular	10-14	16	46%
Eficiente	15-19	9	26%
<b>Total</b>		35	100%

*Fuente:* Elaboración propia

Interpretación

Los resultados de la tabla 11, muestran la dimensión elementos tangibles de la variable calidad del servicio, aplicado a 35 colaboradores de la municipalidad, resultó que el 46% (16) de los colaboradores mencionaron que la dimensión tiene un nivel regular, el 29% (10) mencionan que los elementos tangibles tienen un nivel deficiente y el 26% (9) mencionaron que tiene un nivel eficiente. Quiere decir que la infraestructura de la municipalidad, presentación del personal, equipos y comunicaciones no son las adecuadas en un mayor porcentaje, falta mejorar los elementos tangibles para tener resultados positivos.

Resultados de dimensión 2

**Tabla 12**

*Dimensión de confiabilidad de la dimensión de calidad del servicio*

Nivel	Rango	Puntuación	Porcentaje
Deficiente	4-9	5	14%
Regular	10-14	20	57%
Eficiente	15-19	10	29%
<b>Total</b>		35	100%

*Fuente:* Elaboración propia

## Interpretación

Los resultados de la tabla 12, muestran los resultados de la dimensión confiabilidad, aplicado a una muestra de 35 trabajadores de la municipalidad, en las que se muestra que el 57% (20) opina que la confiabilidad en los servicios brindados es regular, el 29% (10) afirman que tiene un nivel eficiente y un 14% (5) opinan que tiene un nivel deficiente. Quiere decir que la capacidad para brindar el servicio, la confiabilidad del servicio brindado, la exactitud del mismo y la comunicación del servicio al cliente es regular; es decir, se debe reforzar los resultados de los indicadores mencionados para obtener una mayor confiabilidad.

## Resultados de dimensión 3

**Tabla 13**

*Dimensión de capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio.*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4-9	8	23%
Regular	10-14	17	49%
Eficiente	15-19	10	29%
<b>Total</b>		35	100%

*Fuente:* Elaboración propia

## Interpretación

La tabla 13, muestra los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, aplicado a 35 trabajadores de la municipalidad, en la que se obtuvo que el 49% (17) mencionan que la capacidad de respuesta tiene un nivel regular, el 29% (10) menciona que tiene un nivel eficiente y el 23% (8) menciona que tiene un nivel deficiente. Quiere decir que el servicio brindado en el tiempo requerido al cliente de manera eficaz y eficiente no tienen una respuesta oportuna en la municipalidad, se tiene que mejorar para tener resultados eficientes en un mayor porcentaje

#### Resultados de dimensión 4

**Tabla 14**

*Dimensión de Seguridad de variable calidad de los servicios.*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4-9	4	11%
Regular	10-14	23	66%
Eficiente	15-19	8	23%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 14 se puede observar la dimensión de seguridad de la variable calidad del servicio, aplicado a 35 colaboradores de la municipalidad, en la que resultó que el 66% (23) opinó que la dimensión es regular, el 23% menciona que es eficiente y el 11% (4) menciona que es deficiente. Quiere decir que la capacidad para transferir confianza no es la adecuada, haciendo que no se transmita una buena seguridad en los servicios al usuario; lo mismo sucede con la seguridad integral del usuario respecto a la información y conocimiento de ellos colaboradores para brindar el servicio faltan reforzar, ya que se observa que tienen un porcentaje regular.

#### Resultados de dimensión 5

**Tabla 15**

*Dimensión de empatía de la variable calidad del servicio*

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4-9	8	23%
Regular	10-14	16	46%
Eficiente	15-19	11	31%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

#### Interpretación

En la tabla 15 encontramos la dimensión de empatía, aplicado a 35 trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce, en la que se obtuvo que el 46% (16) opinó

que la dimensión tiene un nivel regular, el 31% menciona que es eficiente, y un 23% (8) menciona que tiene un nivel deficiente. Quiere decir que la respuesta inmediata a los requerimientos de los usuarios, capacidad de brindar atención cuidadosa y la atención personalizada al usuario faltan mejorar para tener resultados eficientes en un mayor porcentaje.

Consolidado de la variable calidad del servicio

### **Tabla 16**

*Variable calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, 2020.*

<b>Escala</b>	<b>Rango</b>	<b>Puntuación</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4-9	8	23%
Regular	10-14	17	49%
Eficiente	15-19	10	29%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### Interpretación

En la tabla 16 se puede observar los resultados consolidados de la variable calidad del servicio, aplicada a 35 colaboradores de la Municipalidad distrital de Sauce, resultando que el 49% (17) manifestaron que tiene un nivel regular, el 29% (10) manifestaron que tiene un nivel eficiente y un 23% (8) manifestaron que tiene un nivel deficiente; lo que quiere decir que falta mejorar los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para que los servicios brindados sean mejores al ciudadano. Así mismo, los ciudadanos observan escasa implementación en infraestructura, baja capacidad de respuesta en la atención, escasa seguridad de los servicios brindados. Todo esto se debe a una baja articulación de todas las áreas para acceder a herramientas y condiciones para brindar buenos servicios al ciudadano de manera integral.

**Objetivo específico 03:** Diseñar una propuesta de gestión integral, para mejorar la calidad del servicio público en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce San Martin 2020.

**Tabla 17**

*Características de la propuesta de gestión integral*

	<b>Planificación</b>	<b>Gestión administrativa</b>
<b>Gestión integral</b>	Organización	Gestión de calidad
	Dirección	Gestión presupuestal
	Control	Gestión ambiental

*Fuente:* Elaboración propia

El diseño de la propuesta está basado en los resultados deficientes de la gestión integral en planificación, organización y control; así como los resultados poco eficientes de la calidad del servicio en tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y seguridad. Así mismo, el diseño contempla la articulación de manera integral de la gestión de calidad, seguridad, ambiental, documentaria y presupuestal con el fin de mejorar la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad distrital de Sauce.

**Objetivo específico 04:** Validar la propuesta de gestión integral para mejorar la calidad del servicio público en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce San Martin 2020.

**Tabla 18**

*Validez de la propuesta.*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Propuesta de gestión participativa	1	Doctor en gestión pública	4.5	Excelente
	2	Doctor en gestión empresarial	5	Excelente
	3	Doctor en gestión empresarial	5	Excelente
	4	Doctor en gestión universitaria.	5	Bueno
	5	Doctor en administración	5	Excelente

*Fuente:* Elaboración propia

Respecto a la validación de la propuesta, fue realizada por expertos en la investigación presentada, que consistió en 1 metodólogo doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, y 4 técnicos especialistas en Gestión empresarial, Gestión Universitaria y Administración, quienes emitieron su apreciación y evaluación de la propuesta presentada, llegando a un resultado de puntuación positiva de validez, sugiriendo aplicar y socializar la propuesta presentada.

**Objetivo general:** Establecer una propuesta de gestión integral para mejorar la calidad del servicio público en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce San Martín 2020.

**Tabla 19**

*Propuesta de gestión integral para mejorar la calidad del servicio*

	<b>Inicio</b>	<b>Metas con escasa cobertura.</b>	
<b>Propuesta de gestión integral para mejorar la calidad del servicio.</b>	<b>Proceso</b>	<b>Estructura ambigua</b>	
		Planificación	Gestión administrativa
		Organización	Gestión de calidad
		Dirección	Gestión presupuestal
		Control	Gestión ambiental
	<b>Final</b>	Estructura integral	Responsabilidad en indicadores sociales.
		Rendimiento	

*Fuente:* Elaboración propia

La propuesta se caracteriza por considerar la integración y articulación de elementos para establecer la política y objetivos de la institución con diferentes sistemas de gestión como gestión de la calidad que tiene que ver con estándares internacionales para brindar un servicio confiable; la gestión ambiental que tiene

que ver con el uso racional de los recursos naturales; la gestión documental que ayuda a la gestión administrativa y presupuestaria que tiene que ver con la seguridad y cuidado de los colaboradores de manera transversal con todos, así mismo del uso racional de recursos que tendrán impacto en los aspectos tangibles, de seguridad, empatía, capacidad de respuesta y en la variable de calidad del servicio público. Así mismo, la propuesta de gestión integral ayuda al involucramiento de todos los colaboradores por áreas, direccionada al logro de resultados en relación a objetivos de calidad para satisfacer necesidades, expectativas en general.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados evidenciaron la situación diagnóstica sobre la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Sauce; donde se identificaron aspectos que restringen la parte de desarrollo tangible como implementación de equipos y comunicaciones, empatía, demoras en responder rápido a los requerimientos del ciudadano, seguridad en los servicios, y otros aspectos como atención oportuna y conocimiento de la información en todos los sectores. A su vez, con ello se busca dar solución al problema con la propuesta de gestión integral.

En lo que respecta a los resultados descriptivos de la gestión integral en la municipalidad, se mostró que el 63% es regular y el 26% es deficiente; es decir, falta reforzar las dimensiones de planificación, organización, dirección y control en las diferentes áreas de la municipalidad para cumplir con los objetivos ambientales, de calidad, documentaria, de salud y otros que contempla la gestión integral y tener resultados eficientes. En este sentido, no concuerdan los resultados de Núñez, Giordano, Menacho, Uribe y Rodríguez (2018), que evidencian que 71.3% de docentes han desarrollado competencias administrativas e integrales, haciendo que la calidad del servicio se eleve un 85%, con alta influencia de procesos administrativos documentarios que ayudaron en gran medida. También, Angulo, Angulo y Huamán (2016), concuerdan que el proceso administrativo como planificación, organización y control debe estar contemplado en todas las áreas para logra una gestión de calidad en la institución.

Así mismo, Acuña, Romero y López (2016), también concuerda que tuvo resultados negativos y regulares respecto a la gestion administrativa con sus dimensiones, ya que los procesos son mecanizados, centralizados, escasas relaciones jerárquicas positivas, rigidez en las reglas de control y reglamentos poco claros, hacienda que dificulte los procesos de gestion integral.

Referente a los resultados de calidad de servicio, se obtuvo que el 49% es regular y solo el 29% es eficiente; reflejando que falta mejorar los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para que los servicios brindados sean mejores al ciudadano. En concordancia con Saturno, P.,

Hernández Magaña, García y Vertiz (2015), indican que existen fallas en la calidad del servicio de 20 a 40% del gasto en salud; de la misma forma las dimensiones como empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles fueron deficientes. Así mismo, Ugarte (2016), mostró que la estandarización de procedimientos en la institución, ayudaron a mejorar la calidad integral, con gestión de calidad estableciendo una relación directa con el usuario.

La propuesta se basó en los resultados de las variables, es por ello que el diseño contempla la articulación de manera integral de la gestión de calidad, seguridad, ambiental, documentaria y presupuestal con el fin de mejorar la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad distrital de Sauce. En este sentido, concuerda con la propuesta de Becerra, Andrade y Díaz (2019), muestra que para la implementación de un sistema de gestión de calidad se realizó mediante la integración mediante cinco sub procesos de Deming mediante sistemas integrados en planificación, gestión del conocimiento, componentes de entradas y salidas, con el fin de mejorar los servicios al usuario. A su vez, López (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, también considera que la gestión integral va de la mano con la gestión del talento humano, la parte administrativa y conocimientos para mejorar los procesos de gestión, con ello la institución se vuelve más competitiva ya que mejora los servicios a los usuarios.

Así mismo, Molina y Romero (2018), concuerda que existen herramientas como DNA que ayuda a diagnosticar problemas, detectar oportunidades y amenazas que ayudan a mejorar la gestión integral que es parte de la gestión administrativa en planificación, organización y control.

Para validar la propuesta, se utilizaron 5 expertos en el tema presentados, quienes emitieron su apreciación y evaluación de la propuesta presentada, llegando a un resultado de puntuación de 8.12% de validez, sugiriendo aplicar y socializar la propuesta presentada.

La propuesta se caracteriza por ser integradora y articuladora de elementos que forman parte de una política interna con diferentes sistemas como el de calidad para brindar un servicio confiable; la gestión ambiental que tiene que ver con el

uso racional de los recursos naturales; la gestión documental que ayuda a la gestión administrativa y la gestión de salud que tiene que ver con la seguridad y cuidado de los colaboradores de manera transversal con todos y la presupuestaria. Así mismo, la propuesta de gestión integral ayuda al involucramiento de todos los colaboradores por áreas, direccionada al logro de resultados en relación a objetivos de calidad para satisfacer necesidades, expectativas en general.

A su vez, se puede decir que los sistemas integrados están formados por elementos administrativos (Planificación, organización, dirección y control) con estándares relacionados para cumplir con la política de institución. Se tiene en cuenta los sistemas integrados en calidad, medio ambiente, presupuesto, salud y documental (Ortiz, 2018, p. 25). La integración de estos sistemas integrados, deben ser coherentes con el único objetivo de satisfacer al cliente a través de buenos servicios. Así mismo, la calidad del servicio público está relacionada con su adecuación para su uso, cumpliendo las normas y requerimientos que solicite el usuario, teniendo en cuenta las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad (Hidalgo, 2015, p. 14).

## **VI.CONCLUSIONES**

- 6.1.** La propuesta se caracteriza por ser integradora y articuladora de elementos que forman parte de una política interna con diferentes sistemas como el de calidad para brindar un servicio confiable; la gestión ambiental que tiene que ver con el uso racional de los recursos naturales; la gestión documental que ayuda a la gestión administrativa, la gestión presupuestaria que tiene que ver con los recursos para cumplir con los objetivos de manera transversal con todos y la gestión presupuestal. Así mismo, la propuesta de gestión integral ayuda al involucramiento de todos los colaboradores por áreas, direccionada al logro de resultados en relación a objetivos de calidad para satisfacer necesidades de los usuarios, con servicios de calidad en todas sus dimensiones.
- 6.2.** Los resultados de la variable de gestión integral, muestra que 63% es regular y el 26% es deficiente; es decir, existe deficiencia en la organización, dirección y control en las diferentes áreas de la municipalidad para cumplir con los objetivos ambientales, de calidad, documentaria, de salud y otros que contempla la gestión integral. Los nodos críticos se encuentran en las metas incumplidas, instrumentos de gestión deficientes (POI y PEI), estructura ambigua, deficiente integración en todas las gerencias y deficiente articulación de calidad.
- 6.3.** Respecto a los resultados de la calidad del servicio, resultó que el 49% es regular; donde refleja los inadecuados elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para que los servicios brindados sean mejores al ciudadano.
- 6.4.** La propuesta fue validada por 5 expertos entre metodólogo y técnicos que emitieron su apreciación y evaluación de la propuesta presentada, llegando a un resultado de puntuación de 7.25% de validez, sugiriendo aplicar y socializar la propuesta presentada.

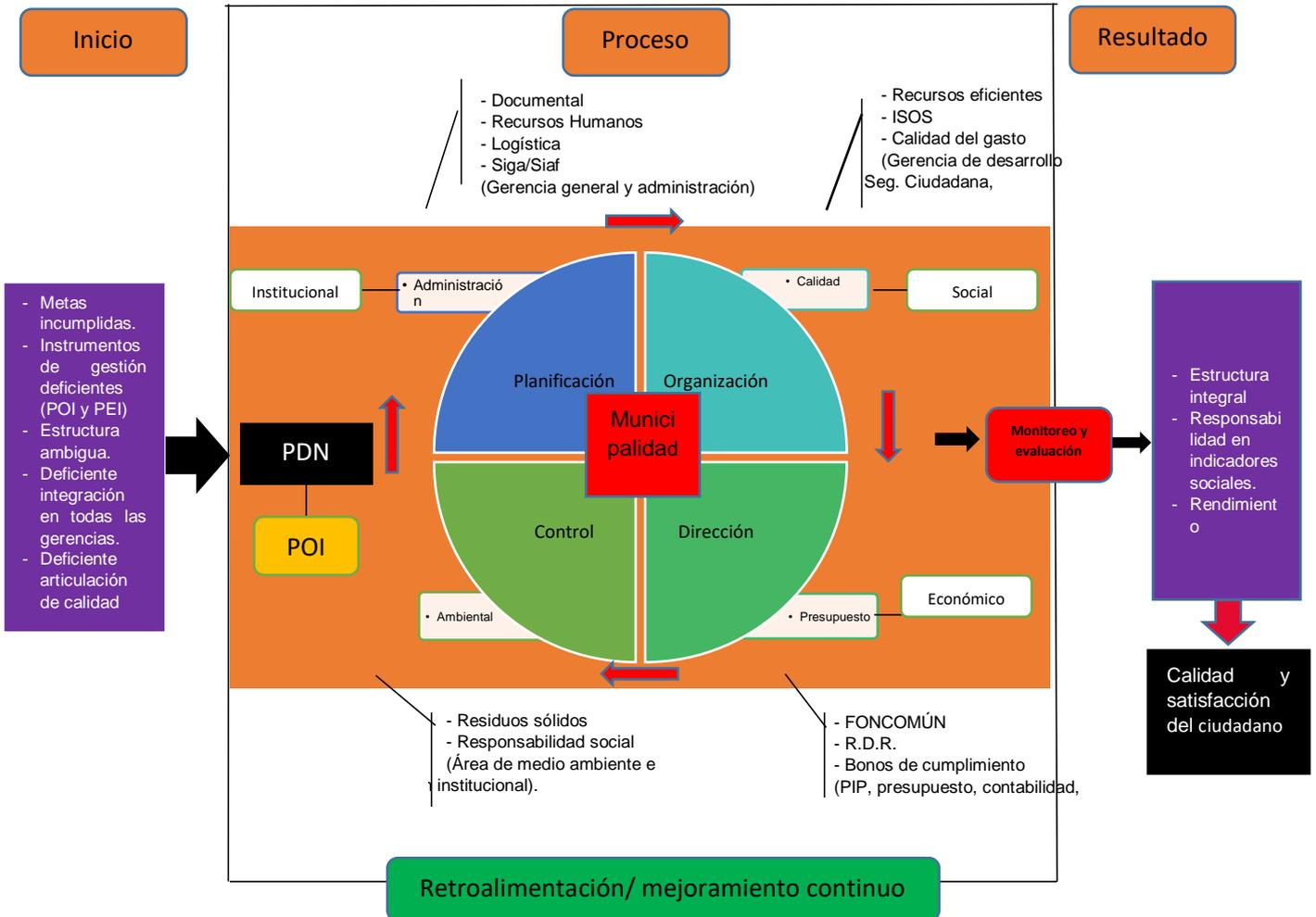
**6.5.** La propuesta resultó después del diagnóstico de las variables de estudio, donde el diseño contempla la articulación de manera integral de la gestión de calidad, seguridad, ambiental, documentaria y presupuestal con el fin de mejorar la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad distrital de Sauce.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad distrital de Sauce, tomar la propuesta sustentada en elementos que forman parte de una política interna de manera integradora y articuladora con diferentes sistemas como el de calidad, ambiental, administrativo, presupuestal, dotando a los colaboradores con la información y herramientas para brindar buenos servicios al ciudadano.
  
- 7.2.** Al área de administración de la municipalidad distrital de Sauce, mejorar los procesos de planificación, organización, dirección y control y articularlos con los sistemas de calidad, ambiental, documentario, presupuestal y de salud para mejorar la gestión integral. Todo esto mediante la elaboración de instrumentos de gestión que integren a todas las gerencias y áreas para obtener mayores resultados.
  
- 7.3.** Al área de administración de la municipalidad de sauce, fortalecer las políticas de recursos humanos, presupuesto y otras áreas para mejorar la calidad del servicio en sus dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para que los servicios brindados a los ciudadanos.
  
- 7.4.** Al gerente general de la Municipalidad distrital de Sauce, validar la propuesta para su implementación y ejecución respectiva.
  
- 7.5.** Al concejo municipal de Sauce, aprobar la propuesta de gestión integral para dar inicio a su implementación, ya que ayudará a mejorar la calidad del servicio en sus diferentes áreas, brindando herramientas necesarias a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Sauce.

# VIII. PROPUESTA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAUCE, SAN MARTÍN, 2020.

## 1. Representación gráfica



## **2. Introducción**

La calidad de los servicios en las instituciones públicas directos o indirectos (Proyectos ejecutados), se caracterizan por no tener todas las condiciones que necesita el ciudadano para satisfacer sus necesidades sociales, causando automáticamente un descontento social y desconfianza hacia los funcionarios públicos y políticos. La integración de los sistemas administrativos (Documentaria, recursos humanos, logística), la gestión de calidad, presupuestal y ambiental, son claves para enfocarse en objetivos comunes por áreas, dotarse de herramientas y motivarse para cumplir con los objetivos sociales. A su vez, todos los sistemas de gestión mencionados, deben alinearse dentro de la planificación, organización y control para obtener objetivos comunes de acuerdo a las labores de cada área, con rendimiento óptimo mediante una buena calidad del servicio público. Los motivos mencionados, motivan a plantear el propuesto.

## **3. Objetivos**

### **Objetivo general**

Ayudar en la mejora de la calidad del servicio público de la municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020.

### **Objetivos específicos**

- Fortalecer la integración entre áreas mediante políticas internas que permitan articular la gestión administrativa, de calidad, gestión presupuestal y ambiental, d en la Municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020.
- Fortalecer el liderazgo en las diferentes áreas, mediante la motivación y dotación de herramientas necesarias para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades en la institución.
- Fortalecer el proceso administrativo en todas las áreas para cumplir con los objetivos sociales con servicios de calidad a la población.

#### **4. Teorías**

La propuesta presentada, estuvo sustentada en la **teoría de la calidad** de Juran, Deming, Ishicahua y TQM en 1915, 1980 y 1989, en la que destaca la calidad total la cultura y mejoramiento continuo en las instituciones, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los usuarios, partiendo de políticas internas. A si mismo, la teoría trata de la generación de valor agregado a las organizaciones, con reingeniería de procesos y haciéndolas más eficientes mediante la utilización racional de los recursos escasos, mejorando la imagen y siendo mas productivas. Estos tienen que ver con el control de calidad, aseguramiento de la calidad y calidad total. Respecto a la calidad total de Deming, tiene que ver con el control de procesos y el ciclo desde la planificación, desarrollo, control, y actuación del proceso; La triología de Juran, tiene que ver con la planificación, control y mejora continua de la calidad; así mismo, Ishicawa indica que primero está la calidad y luego las ganancias o utilidades de las instituciones, donde el usuario es lo más importante (Chacón y Rugel, 2018, p. 8).

##### **Teoría de la administración racional (Taylor, Fayol y Mayo)**

Esta teoría se enfoca en las tareas realizadas entre la administración, colaboradores y propietarios, donde el empleador debe dar todas las herramientas posibles y condiciones al trabajador y las relaciones internas. A su vez, Fayol indica que la administración está compuesta por funciones relacionadas a la planificación, organización, dirección, coordinación y control, que funciona como herramientas para tener en cuenta los procesos administrativos, técnicos, comerciales, financieros, de seguridad y contabilidad en las instituciones, coordinando esfuerzos y articulando acciones para desarrollarse mediante los productos o servicios ofrecidos (Jiménez, 2012, p. 53-55).

##### **Ley servir N° 30057**

Establece el régimen ligado a las personas encargadas de la gestión, con potestades y a cargo de brindar servicios. La finalidad es que las entidades

públicas sean más eficientes y eficaces para brindar una buena calidad a los ciudadanos. Además, apoya a promover el desarrollo de las personas que forman parte de la institución. Tiene en cuenta los principios siguientes: Interés general, eficacia y eficiencia, igualdad de oportunidades, mérito, provisión presupuestaria, legalidad y especialidad normativa, transparencia, rendición de cuentas de la gestión, probidad y ética pública, flexibilidad y protección contra el término arbitrario de servicio civil.

## **5. Fundamentación**

### **a. Sociológica**

La propuesta se sustenta sociológicamente porque interviene en un equipo de gestores y colaboradores dentro de la institución; esto se logra mediante la integración de sistemas que trabajan de manera independiente, pero sin perder el horizonte de lograr objetivos generales. Todo ello se logra con la dirección del liderazgo de los directivos que influyen en los servicios de calidad que brindan a la sociedad.

### **b. Axiológica**

La propuesta ayuda a mejorar el trabajo integral, en equipo, con colaboración para lograr objetivos comunes. A esto se suma la responsabilidad y compromiso en cada área que están estipulados en los reglamentos internos para lograr su aplicación efectiva.

### **c. Psicológica.**

El apoyo y liderazgo de los directivos, son fundamentales para la integración de las áreas, sobre todo motivan al colaborador a cumplir con los objetivos trazados; a su vez, también influye psicológicamente los incentivos recibido y las condiciones con herramientas de seguridad para poder involucrarse y brindar servicios de calidad.

## 6. Caracterización

### a. Pilares

- **Liderazgo**

Busca reforzar y mejorar el liderazgo de los directivos, con el fin de encabezar los procesos en todas las áreas a través de las gestiones para obtener resultados positivos.

- **Integración de diversas ciencias sociales.**

Es importante reforzar la integración de diversas ciencias sociales, mediante principios unificadores, transversales en los distintos sistemas que intervienen.

- **Articulación holística**

Busca reforzar las relaciones entre áreas y conjuntos, ya que a partir de ahí nacen todos los objetivos generales como un todo, considerando la sumatoria de los sub conjuntos.

- **Cooperación.**

Ayuda a fortalecer la cooperación entre áreas respectivas y las gestiones que realiza cada uno de acuerdo a las funciones correspondientes, con el objetivo de lograr las metas institucionales.

### b. Principios

- Es importante fomentar la unificación transversal con todas las áreas.
- Cumplir con los requisitos de los sistemas de calidad, salud, presupuesto y sistema administrativo.
- Se debe reforzar la aplicación de elementos estratégicos para cumplir con las políticas y objetivos generales.
- Reforzar la parte operativa, hace que se implementen las estrategias, considerando el recurso humano como base fundamental de todos los procesos.

### c. Componentes

- **La integración de todas las áreas.** Está referido a la articulación de todas las áreas de la institución con políticas internas respectivas para integrar sistemas de gestión de la calidad, ambiental, de salud, administrativa y presupuestal.
- **Fortalecimiento del liderazgo.** Se logra con la dirección del alcalde y gerente, generando confianza a través de la confianza, seguimiento e incentivo a los colaboradores.
- **Promover el proceso administrativo.** Se da mediante los elementos aplicados de planificación, organización, dirección y control, mediante un proceso articulado con todas las áreas.
- **Estimular la motivación de los colaboradores.** Se logra mediante las capacitaciones, reconocimiento al esfuerzo de los colaboradores y dotación de herramientas para que los colaboradores puedan cumplir con los objetivos institucionales.
- **Mejorar el rendimiento de los colaboradores.** Es importante en las instituciones ya que considera la dedicación, eficiencia en las actividades y el cumplimiento de actividades en general.
- **Mejorar la calidad de los servicios públicos.** Es importante para la población para recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, con servicios que resuelvan problemas sociales.

### d. Contenidos

La propuesta planteada está dirigida a mejorar aspectos que frenan el buen desarrollo de la gestión municipal, causado por la deficiente aplicación de proceso administrativo de gestión, planificación, dirección y control; a esto se suma la escasa integración de los sistemas de calidad, salud, ambiental, administrativa y presupuestaria haciendo que la calidad del servicio sea deficiente. Todo esto se da por el escaso liderazgo en la institución, escasa motivación del esfuerzo, con pocas herramientas para trabajar y tener un mayor rendimiento.

Se sustenta en la ley servir N° 30057, que tiene los principios de Interés general, eficacia y eficiencia, igualdad de oportunidades, mérito, provisión presupuestaria, legalidad y especialidad normativa, transparencia, rendición de cuentas de la gestión, probidad y ética pública, flexibilidad y protección contra el término arbitrario de servicio civil. Así mismo se sustenta en la teoría de la calidad de Juran, Deming e Ishikawa destaca la calidad total la cultura y mejoramiento continuo en las instituciones, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los usuarios, partiendo de políticas internas. Respecto a la calidad total de Deming, tiene que ver con el control de procesos y el ciclo desde la planificación, desarrollo, control, y actuación del proceso para la mejora continua de la calidad (Chacón y Rugel, 2018, p. 8).

Todos los elementos mencionados ayudarán a mejorar la integración de la gestión de calidad, ambiental, salud, administrativa y presupuestaria, esto se logra con un buen proceso administrativo de planificación organización dirección y control, con un mejor liderazgo y motivación, generando resultados positivos en la institución.

En ese sentido, la propuesta “Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad distrital de Sauce”, involucra una serie de acciones y actividades para lograr objetivos generales y específicos, considerando la administración, herramientas y los sistemas de gestión. Para que la propuesta tenga futuro es importante que el gerente municipal, administrador realicen seguimiento con liderazgo, articulando e integrando todas las áreas para que haya mayor compromiso, con actividades que se puntualizan a continuación:

Propuestas	Estrategias de gestión integral								
	Estándares de mejora	Indicadores de mejora	Acciones de mejora	Actividades	Responsable de la actividad	Tiempo: Inicio / Fin	Presupuesto (S/)	Financiación	Responsable del seguimiento
Proceso administrativo	EG1: Mejorar la planificación general desde la política interna institucional, involucrando a todas las áreas.	Comprobación de integración áreas para la elaboración de los instrumentos de gestión en la institución.	Creación de un programa integrador de seguimiento a las actividades programadas por áreas en el PEI y POI	Reuniones de integración consensuada por áreas y reunión general para la articulación de ideas como base para los lineamientos de políticas internas.	Gerencia general y administración	01-01-21 30-03-21	5,000.00	Municipalidad distrital de Sauce	Alcalde, gerente general y administrador
	EG2: Que la institución mejore su la organización por áreas y administración de recursos humanos.	Verificación de organización en todas las áreas de la institución	Crear programas de organización por áreas para realizar el seguimiento funcional en la institución	Reuniones periódicas con todas las áreas de la institución para hacer seguimiento a las funciones por áreas.	Gerencia general y administración	01-03-21 31-12-21	5,000.00	Municipalidad distrital de Sauce	Alcalde y gerente general
	EG3: Mejora de la dirección en referencia al liderazgo, motivación y comunicación dentro de la institución.	Verificación del cumplimiento de metas por áreas y reconocimiento para motivar a los colaboradores.	Realizar programas capacitaciones e incentivos a los colaboradores.	Reuniones mensuales para destacar el trabajo de todas las áreas, fortalecimiento de relaciones interpersonales mediante actividades de esparcimiento para mejorar el liderazgo y motivación y cronogramas de capacitaciones.	Gerencia general y jefaturas por áreas	01-03-21 31-12-21	30,000.00	Municipalidad distrital de Sauce	Alcalde y gerente general

	EGI4: Mejorar el seguimiento y control de actividades por áreas.	Verificación del cumplimiento de metas por áreas, a través de indicadores mensuales.	Formación de un equipo interno para realizar seguimiento de metas por áreas.	Reuniones trimestrales de cumplimiento de metas y acompañamiento al equipo de seguimiento de actividades.	jefaturas por áreas	01-01-21 30-03-21	5.000.00	Municipalidad distrital de Sauce	Gerencia general.
Sistemas de gestión	EGI5: Mejorar la gestión de la calidad de servicios brindados por la Municipalidad.	Verificación de indicadores de satisfacción de la población y disminución de problemas sociales.	Creación de un equipo especializado de calidad para la implementación de ISOS pertinentes. Implementación de un sistema de seguimiento de indicadores de calidad.	Encuestas trimestrales y evaluación de las recomendaciones de la población en la plataforma virtual.	Jefaturas por áreas y gerencia general.	01-01-21 30-03-22	25.000.00	Municipalidad distrital de Sauce	Gerencia general.
	EGI6: Mejorar la gestión administrativa en la documental, manejo del SIGA.	Verificación de indicadores de seguimiento documental ordenamiento de archivo.	Implementación de un sistema de control documental y archivo.	Reuniones anuales para seguimiento documental y archivo.	Gerencia general y secretaría	01-01-21 30-03-22	5.000.00	Municipalidad distrital de Sauce	Secretaría
	EGI7: Mejorar la gestión de ambiental de la comunidad y de salud de los colaboradores.	Verificación de indicadores de manejo de residuos sólidos y cuidado ambiental, mediante las metas municipales.	Implementación de un plan de manejo de residuos sólidos con todos sus componentes de limpieza	Convenios interinstitucionales con ONGs y población. Reuniones periódicas de seguimiento.	Gerencia general y área ambiental	01-01-21 30-03-21	30.000.00	Municipalidad distrital de Sauce y ONGs	Alcalde y gerencia general
	EGI8: Mejorar la gestión presupuestal, con el fin de manejar eficientemente los recursos con calidad.	Verificación de indicadores de ejecución presupuestal y cumplimiento de metas en general.	Creación de un equipo multidisciplinario para realizar el seguimiento de ejecución presupuestal.	Reuniones trimestrales de seguimiento.	Gerencia general, área de presupuesto.	01-01-21 30-03-21	5.000.00	Municipalidad distrital de Sauce	Gerencia de presupuesto.

Fuente: Adaptado de Carranza C. (Universidad César Vallejo, 2019)

## 7. Evaluación

Para la implementación de la propuesta de gestión integral, es necesario realizar la evaluación de acciones y actividades involucradas, mediante un cronograma con los responsables y tiempos de respectivos; dentro de ello la evaluación permite tener en cuenta algunos factores que limitan su ejecución y los niveles de logros totales. Para ello se utilizará escalas y rangos en el proceso evaluativo durante la implementación de la siguiente manera:

---

<b>NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>0% implementación</b>	Cuando no se ha iniciado ninguna actividad por diferentes motivos internos de la institución.
<b>1% a 25% nivel inicial</b>	Cuando se ha comenzado la ejecución de acuerdo a las fechas, pero existen retrasos de avances en la implementación.
<b>26% a 50% en proceso</b>	Cuando la ejecución se ha iniciado de manera parcial, pero se continúan lentamente el proceso de acuerdo al cronograma de actividades.
<b>51% a 75% lograda</b>	Es una ejecución lograda; pues, los avances son significativos y faltando las últimas actividades para la ejecución definitiva.
<b>76% a 100% desatacada</b>	Se refiere a una implementación destacada, donde ya se pueden ir observando la ejecución completa en un 100%.

---

*Fuente:* Adaptado de Carranza C. (Universidad César Vallejo, 2019).

Para el logro de objetivos de la propuesta, se plantean acciones, con metas respectivas y medios de verificación para el monitoreo y evaluación, ayudando a identificar brechas o factores que impidan su implementación, logrando realizar una retroalimentación con estrategias óptimas que garanticen la calidad de la propuesta.

## Matriz de monitoreo y evaluación de objetivos

Líneas de acción	Mejora de gestión integral		
<b>Objetivos específicos</b>	Fortalecer la integración entre áreas políticas que permitan articular la gestión administrativa, calidad, gestión presupuestal y ambiental.	la Fortalecer el liderazgo entre diferentes áreas, mediante motivación y dotación de herramientas necesarias para que los colaboradores puedan desarrollar sus actividades.	Fortalecer el proceso administrativo en todas las áreas para cumplir con los objetivos sociales con servicios de calidad a la población.
<b>Nivel de logro de objetivo</b>	Implementación inicial de 1% a 25%	Implementación inicial de 1% a 25%	Implementación inicial de 1% a 25%.
<b>Medios de verificación</b>	Protocolos de equipos de trabajo. Planes de trabajo. Actas de compromiso.	Reuniones trimestrales. Capacitaciones por áreas. Coordinaciones por áreas.	Capacitaciones por áreas. Reuniones periódicas. Coordinaciones por áreas.
<b>Dificultades encontradas según el nivel de logro</b>	Faltas de compromisos por las áreas. Imposiciones de autoridades.	de Escasa participación. Resistencia de las áreas a las coordinaciones.	Escasa decisión política de implementación. Escasa dotación presupuestaria para la implementación.
<b>Reformulación de acciones.</b>	Mejoramiento de estrategias para la integración por áreas.	de Mejora estrategias de sensibilización.	en Incorporar en el plan operativo, con su respectivo presupuesto las actividades de integración.

*Fuente:* Adaptado de Carranza C. (Universidad César Vallejo, 2019).

## **8. Viabilidad**

La propuesta es viable porque sus procesos son sencillos y claros. La ejecución de la propuesta es de 3 años y un año de prueba, que equivale a una gestión entera de un gobierno, asignando presupuesto respectivo para su ejecución, concientizar a los colaboradores y ponerlo en marcha. En el último año de gestión, debe ser revisado por las autoridades salientes para ser aplicado en la gestión siguiente, si existiera alguna modificación realizarla a tiempo. Respecto a la viabilidad presupuestal, estará sujetos a la disponibilidad de recursos de la municipalidad, o gestionado a través de las autoridades con instituciones nacionales tanto públicas como privadas.

### **Retos**

Para la ejecución de la propuesta está bajo el liderazgo del alcalde de la Municipalidad de Sauce y con el compromiso de todas las áreas y equipo en general, para asegurar la aplicación de la propuesta, con la documentación respectiva para el inicio respectivo.

## REFERENCIAS

- Acuña, D., Romero, C. y López, D. (2016). Quality Management Integral System at the University of La Guajira, Colombia. *Revista Telos*, vol. 18, núm. 3, pp. 474-491. University Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931008.pdf>
- Alcántara, I., Garza, M. López, A., Magaña, V. y otros (2018). Integrated Disaster Risk Management in Mexico: reflections, challenges, and proposals from the academic community seeking a transformation on policy making. *Magazine investigaciones geográficas digitales*, N° 98, 2448-7279. DOI: [dx.doi.org/10.14350/rig.59784](https://doi.org/10.14350/rig.59784)
- Alzate, A., Ramírez, J. y Bedoya, L. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. *Revista Ciencias Administrativas*, núm. 13, Universidad Nacional de La Plata, Argentina. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511656802001/511656802001.pdf>
- ANDINA (18 de agosto del 2018). Gobierno acercará el Estado al ciudadano con calidad en atención. PCM, Perú. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-gobierno-acercara-estado-al-ciudadano-calidad-atencion-626860.aspx>
- Angulo P., Angulo P. A.; y Huamán, L. (2016). Propuesta de procesos en un sistema de gestión de la calidad para la educación universitaria con formación integral y competencias profesionales *Revista Horizonte de la Ciencia*, vol. 6, núm. Pp. 10. Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5709/570960870023/index.html>

- Banco Central de Reserva del Perú - BCRP (2017). Informe Económico y Social Región San Martín. <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentros-Regionales/2017/san-martin/ies-san-martin-2017.pdf>
- Becerra, F., Andrade, A. y Díaz, L. (2019). Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*. Volumen 19, Número 1, pp. 1-32. Universidad de Costa Rica. DOI: 10.15517/aie.v19i1.35235
- Carvajal, D. y Molano, J. (2012). Aporte de los sistemas de gestión en prevención de riesgos laborales a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo. *Revista Mov.cient.* Vol.6 (1): 158-174. Universidad Nacional de Colombia. Dialnet-AporteDeLosSistemasDeGestionEnPrevencionDeRiesgosL-4781915.pdf
- Carta, G. y Pou, V. (22 de Julio del 2018). Productividad y eficiencia del sector público español. [Informe BBVA research]. España. <https://www.bbva.com/content/uploads/2018/07/Observatorio-productividad-sector-publico-1.pdf>
- Córdova, E. (2014). *"Diseño de un sistema de gestión de desarrollo territorial participativo negociado para mejorar el rendimiento de la producción de palma aceitera en el sector pongono de cainarachi- barranquilla"*. (Pre Grado, Universidad Nacional de San Martín), Tarapoto, Perú. Recuperado de: [http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/171/browse?type=title&sort\\_by=1&order=ASC&rpp=30&etal=1&null=&starts\\_with=D](http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/171/browse?type=title&sort_by=1&order=ASC&rpp=30&etal=1&null=&starts_with=D)

- Chacón, J., y Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, Vol. 39 (Nº 50), Pág. 14. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chicana, L., (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016.* (Post Grado, Universidad Cesar Vallejo). Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cueva, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones* (Pre Grado, Universidad de Piura), Perú. Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING\\_552.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf).
- El buzón de Pacioli, (Julio – Setiembre del 2013). Propuesta integral de estrategias a la localidad de San José de Bacum para potenciar el desarrollo. Importancia de la calidad del servicio al cliente. *Revista del departamento de contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológica de Sonora*. Año XIII (82), s.p. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- El Peruano. (2013). Ley servir, ley N° 30057. Lima, Perú. Consultado el 29 de Abril 2019. <https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>
- Estrada, E. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017.* (Post Grado, Universidad Cesar Vallejo), Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11800/estrada\\_me.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11800/estrada_me.pdf?sequence=1)

Hernández R. Fernández y otros (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México, Ed. (6). Ed. Mc Graw – Will, México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Fierro, J., y Gonzales, M. (2013), *Propuesta de una guía metodológica para la implantación de un sistema de gestión integral caso: Empresa Sermopel S.A.*, (Post grado, Universidad Politécnica Salesiana), Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4828/1/UPS-GT000412.pdf>

Gallego, T. (2013). La gestión integral. Edita: Publicacions de la Universitat Jaume. Col·lecció Sapientia, 48 [www.sapientia.uji.es](http://www.sapientia.uji.es) Primera edición, 2013, Recuperado de: <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/54803/s48.pdf?sequence=1>.

García, A. (2016). Service culture in customer service improvement. *Telos Magazine*. Vol. 18 (3): 381 – 398. Private University Dr. Rafael Beloso. Chacín, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>

Gonzales, S. (2011). Integrated systems of management, a challenge for the small and medium companies. *Revista escenarios*, Vol. 9, No. 1, págs. 69-89. Dialnet- [SistemasIntegradosDeGestionUnRetoParaLasPequeñasYM-3875240.pdf](https://www.dialnet.org/urn/urn:csic:es.SCI:PUB:2011-3875240.pdf)

Granados, J., (2013). *Diseño de una guía para la implantación de un sistema integral de gestión a un taller aeronáutico*, (pre grado, instituto

politécnico nacional de México), México. Recuperado de:  
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/8834/1673%202011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guerrero, J., Lozano, J. y Granados, O. (2014). *Indicadores relevantes para la toma de decisiones en el sistema de gestión integral de la policía nacional*. (Tesis de post grado, Universidad de Medellín), Colombia. Recuperado de:  
<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/424/Indicadores%20relevantes%20para%20la%20toma%20de%20decisiones%20en%20el%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20integral%20de%20la%20Polic%C3%ADa%20Nacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista criterio libre*, Vol. 16, N°. 28. Pp. 179-195. Universidad Libre. Bogotá, Colombia. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>

Hernández, M. (2017). Management control and performance measurement systems: basic concepts as a framework for research. *Ciencia y Sociedad Magazine*, vol. 42, núm. 1, pp. 111-124. Instituto Tecnológico de Santo Domingo, República Dominicana. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed (6), Edit. McGRAW-HILL. México. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo*. (Tesis de pre grado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes). Babahoyo, Ecuador:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBAD M009-2015.pdf>

Huamán, R., (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*, (Post Grado, Universidad Cesar Vallejo), Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jiménez, J. (2012). *Propuesta metodológica para la gestión integral de proyectos de construcción de edificaciones en Colombia*. (Tesis de post grado, Universidad de Medellín), Colombia. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/51194469.pdf>

López D. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio prado, 2018, *Revista Balance's*. Vol. 6, Núm. 7. Universidad nacional agraria de la selva. <http://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>

Malagón, A. (2018). Systematic review of integration theories of standardized management systems. *Revista Signos*. Vol. 10, N.º 1, pp. 177-191. DOI: <http://dx.doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.10>

Matías, S. (2013). Public services as fundamental rights. *derecho y realidad Magazine*. Núm. 24. Bogotá, Colombia. <http://4544-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11439-1-10-20160715.pdf>

Matías, S. (2013). The Theory of Public Service and Telecommunications. *Magazine Diálogo de saberes*, No. 38, pp. 43-62, Bogotá, Colombia. [Dialnet-LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237.pdf](http://Dialnet-LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237.pdf)

- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Rev. chil. ing.* vol.27 no.2 Arica. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mego, O., (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque*, (Post Grado, universidad nacional de Trujillo). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4821/TESIS%20DOCTORAL%20%20ONESIMO%20MEGO%20NU%C3%91EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio Nacional de Educación – MINEDU, (2016). Unidad Estadística 2016. San Martín. Recuperado de: <http://escale.minedu.gob.pe/documents/10156/4228634/Perfil+San+Mart%C3%ADn.pdf>
- Molina, B., y Romero, M. (2018). DNA for the quality of service in the colombian public management universities. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XXIV, núm. 4, Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28059581006/index.html>
- Naranjo, F. (2015). Sistemas de Gestión: Valor Estratégico de las Organizaciones. Blog S.N. Recuperado de: <http://blog.seidor.com/infraestructura/sistemas-de-gestion-valor-estrategico-de-las-organizaciones/>
- Núñez L., Giordano M., Menacho I., Uribe Y., y Rodríguez L. (2018). administrative competences in the quality of service in educational institutions of. *Revista de Investigación Apuntes universitarios*, Vol. 9 Issue 1, p19-35, 17p. Perú. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=20&sid=2c48930e-1340-4298-8f48->

9be52c6135b5%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1  
lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=134832721&db=eue

- Ortíz, Y. (2018). El impacto de los sistemas integrados de gestión HSEQ en las organizaciones de américa latina: Una revisión sistemática. *Revista chilena de economía y sociedad*, Vol. 12. N° 2. Bogotá, Colombia. <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2019/01/revista-CHES-vol12-n2-2018-Ortiz-2.pdf>
- Rodríguez, Y. (2019). A gestão integral como uma ferramenta da produtividade de Integrated management as a productivity tool. *Dialnet Magazine*. Universidad de la Rioja, España. Vol. 11, N°. 1, págs. 11-13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6786518>
- Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de chincha, región Ica, año 2016*. (Post Grado, universidad privada san juan bautista), Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, D. (2014). *Modelo para la implementación de un sistema de gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organización, ensayo*, (Tesis de post grado, Universidad Militar Nueva Granada), Bogotá, D.C.2014. Recuperado de: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13842/RojasAhumada2015\\_SistemaGesionIntegrado.pdf;jsessionid=E8E7988F8B6EE7E2BDD11108F961B04C?sequence=2](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13842/RojasAhumada2015_SistemaGesionIntegrado.pdf;jsessionid=E8E7988F8B6EE7E2BDD11108F961B04C?sequence=2)

- Sánchez, R., Najul, M., Blanco, H., Alberdi, r. Arcaya, J. et all. (2014). Formulación de un plan de gestión integral de desechos y residuos sólidos para el estado bolivariano de Miranda – EBM. *Revista de la Facultad de Ingeniería U.C.V.*, Vol. 29, N° 4, pp. 75-92. Miranda, Bolivia.  
<http://revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/revfacing/v29n4/art08.pdf>
- Salazar, W., y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador”, *Revista Industrial Data*, vol. 19, núm. 2, pp. 13-20. Universidad Mayor de San Marcos, Lima Perú:  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Saturno, P., Hernández, M., Magaña, L., Garcia, S., y Vertiz, j. (2015). “Organizational capacity for continuous improvement of health services”, *Revista Salud pública Méx.* vol.57 no.3, Cuernavaca, México:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342015000300017](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000300017)
- Ugarte, J. (2016). New Strategy for Quality Management: Service Charters Implementation in a Peruvian Public Entity. *Revista Ingeniería Industrial*, núm. 33, pp. 51-68, Universidad de Lima. Perú.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337443854003>
- Varela, N., Oquendo, H., Romero, P., y Zúñiga, L. (2019). Toma de decisiones en la gestión integral del riesgo por sequía en Cuba. *Revista retos*, vol.13 no.1 Camagüey, cuba.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552019000100048](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552019000100048)

Varela, N., Oquendo, H., Romero, P., y Galindo, P. (2018). Propuesta conceptual para la gestión integral del riesgo por intensa sequía. *Revista Centro Azúcar*, Vol. 42. N° 2. La Habana, Cuba. <http://scielo.sld.cu/pdf/caz/v46n2/2223-4861-caz-46-02-71.pdf>

Zegarra, D. (2013). Del Servicio Público a los servicios de interés general: la evolución del servicio público en el sistema jurídico. *Revista Círculo de derecho administrativo*. Universidad externada de Colombia, Bogotá. s.p. 13487-Texto del artículo-53709-1-10-20150731 (1)

# **Anexos**

### Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sistema de gestión integral.	Según Fraguera (2012), un sistema de gestión integrado es la interrelación de sistemas que permite lograr el mismo objetivo organizacional (Rojas, 2014).	Está representado en el modelo por procesos incluyendo cuatro etapas de Planificar, organizar, dirección y control.	Planificación	- Metas - Objetivos. - Estrategias. - Planes.	Nominal
			Organización	- Estructuras organizativas - Administración de recursos humanos.	
			Dirección	- Motivación. - Liderazgo. - Comunicación. - Comportamiento individual y colectivo.	
			Control	- Normas. - Medidas. - Comparaciones. - Actividades de seguimiento.	
<b>Calidad del servicio público.</b>	Yomone (2002), menciona que el servicio público es aquello que tiene como destino, satisfacer una necesidad colectiva, éste debe satisfacer necesidades de carácter general, para ello, el cumplimiento debe ser uniforme, continuo, asegurado, regulado y controlado por los gobernantes mediante la administración pública en beneficio de toda persona sin excepción (Citado en Córdova, 2016, p. 19).	Es el conjunto de factores inter relacionados y que definen la calidad de servicio mediante la tangibilidad, Confiabilidad, Nivel de Respuesta, Seguridad, Empatía.	Tangibilidad	- Apariencias físicas. - Equipo - Personal - Material de comunicación.	Nominal
			Confiabilidad	- Capacidad de servicio en el tiempo prometido - Servicio prometido de forma confiable - Servicio prometido de forma exacta.	
			Capacidad de respuesta	- Brindar el servicio en el tiempo requerido por el cliente. - Brindar el servicio de forma eficaz. - Brindar el servicio de forma eficiente.	
			Seguridad	- Capacidad de transmitir confianza al cliente - Seguridad de las cosas físicas del cliente - Seguridad de guardar información integral de los usuarios - Nivel de conocimiento del servicio brindado	
			Empatía	- Respuesta inmediata al requerimiento de los usuarios. - Atención personalidad a los usuarios. - Capacidad de brindar atención cuidadosa - Capacidad de ponerse en el lugar del usuario para satisfacer sus necesidades.	

## Matriz de consistencia

Título: Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos													
<p><b>Problema general</b> ¿Qué característica tiene el Sistema de Gestión integral para mejorar la calidad del servicio público en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo son los servicios que brindan los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020? ¿Sera posible diseñar el Sistema de Gestión integral para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020? ¿Cómo se validará el un Sistema de Gestión integral para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Proponer un sistema de Gestión integral para mejorar la calidad del servicio público en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce San Martín, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Conocer la situación actual de los servicios que brinda los trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2018. Diseñar un Sistema de Gestión integral para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020. Validar el sistema de Gestión integral, se validará mediante juicio de expertos, para mejorar la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Con el sistema de Gestión integral se mejora la calidad del servicio público en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce, San Martín, 2020.</p>	<p><b>Técnica</b> Se aplicará la encuesta y entrevista como técnicas de recojo de información en todo el proceso de investigación.  Revisión de bibliografía especializada tanto en la sistematicidad del proyecto de investigación como para el informe de tesis.</p> <p><b>Instrumentos</b> En los instrumentos se utilizará el cuestionario y la guía de entrevistas.</p>													
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones														
<p>La investigación fue básica, de corte transversal y enfoque cualitativo. El diseño fue descriptivo propositivo de la siguiente manera:</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: right; margin-right: 10px;"> <p><b>Tx: Teorías de integral y calidad del</b></p> <p><b>Rx: Realidad de las variables.</b></p> <p><b>Pv: Propuesta</b></p> </div> <div style="text-align: center;"> </div> <div style="text-align: left; margin-left: 10px;"> <p><b>gestión servicio. diagnóstica</b></p> <p><b>validada.</b></p> </div> </div>	<p><b>Población</b> Se tiene a todos los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce que son 35 (Municipalidad distrital de Sauce, 2020).</p> <p><b>Muestra</b> Se tomó el 100 % de la muestra que son los 35 trabajadores de la municipalidad distrital de Sauce.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión integral</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Calidad del servicio</td> <td>Tangibilidad</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión integral	Planificación	Organización	Dirección	Control	Calidad del servicio	Tangibilidad	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	
Variables	Dimensiones															
Gestión integral	Planificación															
	Organización															
	Dirección															
	Control															
Calidad del servicio	Tangibilidad															
	Confiabilidad															
	Capacidad de respuesta															
	Seguridad															
	Empatía															

**Instrumentos de recolección de datos**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR GESTIÓN INTEGRAL EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE SAUCE,**

**Lugar:**..... **Nombre de la organización:**.....

**Fecha:**.....

Buenos días, me encuentro realizando un estudio sobre Sistema de gestión integral para mejorar la calidad del servicio público en la Municipalidad distrital de Sauce. Solicito que responda las siguientes preguntas que se mantendrán de manera confidencial. Muchas gracias.

**Instrucciones:** Lea atentamente cada ítems y responda con una X en los recuadros según su propio criterio.

Escala: (1) MUY DEFICIENTE (2) DEFICIENTE (3)ACEPTABLE (4)BUENA (5)EXCELENTE

Ítem / Indicador	Indicador				
	1	2	3	4	5
<b>➤ PLANIFICACIÓN</b>					
1. Valore el cumplimiento de metas en la organización:					
2. Valore el cumplimiento de objetivos de la Municipalidad.					
3. Las estrategias de la Municipalidad son elaboradas de forma integral...					
4. Cómo valora la participación en la elaboración de Planes estratégicos en la Municipalidad.					
<b>➤ ORGANIZACIÓN</b>	1	2	3	4	5
5. Cómo valora la estructura organizativa de la Municipalidad distrital de Sauce.					

6. Valore la eficiencia de la administración de recursos humanos					
7. Cómo valora las alianzas estratégicas que tiene la municipalidad con instituciones públicas y privadas y organizaciones civiles.					
8. Cómo califica los tipos de convenios interinstitucionales que maneja la municipalidad.					
➤ <b>DIRECCIÓN</b>	1	2	3	4	5
9. La motivación en la Municipalidad es...					
10. Valore el nivel de liderazgo en la Municipalidad.					
11. La comunicación en la Municipalidad es...					
12. Valore el comportamiento de los colaboradores y directivos de la Municipalidad.					
➤ <b>CONTROL</b>	1	2	3	4	5
13. Valore el nivel de aplicación de normas en la Municipalidad.					
14. Valore las medidas aplicadas en respecto al cumplimiento de metas					
15. Valore las comparaciones e incentivos en el cumplimiento de metas en la Municipalidad.					
16. Valore las acciones respecto al seguimiento de metas en la organización.					



**ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAUCE.**

**Lugar:**..... **Nombre de la organización:**.....

**Fecha:**.....

Buenos días, me encuentro realizando un estudio sobre Sistema de gestión integral para mejorar la calidad del servicio público en la Municipalidad de Sauce. Solicito que responda las siguientes preguntas que se mantendrán de manera confidencial. Muchas gracias.

**Instrucciones:** Lea atentamente cada ítem y responda con una X en los recuadros según su propio criterio.

Escala: (1) MUY DEFICIENTE (2) DEFICIENTE (3)ACEPTABLE (4)BUENA (5)EXCELENTE

Ítem / Indicador	Indicador				
	1	2	3	4	5
<b>➤ ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1. Como califica la apariencia física de las áreas de la Municipalidad distrital de Sauce.					
2. Como califica los equipos existentes en la Municipalidad.					
3. Cómo valora la presentación del personal en la Municipalidad.					
4. Cómo valora las comunicaciones tecnológicas en la municipalidad.					
<b>➤ CONFIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5

5. Cómo valora la capacidad de brindar el servicio en el tiempo requerido del usuario.					
6. En qué medida el servicio que brinda al usuario es confiable.					
7. En qué medida el servicio que brinda al usuario es exacto.					
8. Cómo califica la comunicación a los usuarios de parte la Municipalidad.					
➤ <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	1	2	3	4	5
9. La forma en que brinda el servicio en el tiempo requerido por el usuario es...					
10. Valore la forma en que brinda el servicio de forma eficaz.					
11. Los servicios que brinda la Municipalidad son eficientes					
➤ <b>SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5
12. Valore la capacidad de transmitir confianza al usuario					
13. Valore la seguridad del usuario en la Municipalidad.					
14. Valore la seguridad integral del usuario en la Municipalidad					
15. Valore la seguridad de guardar la información del usuario en la Municipalidad.					
16. Cómo valora el conocimiento de todos los colaboradores para brindar el servicio.					
➤ <b>EMPATÍA</b>	1	2	3	4	5
17. Valore la respuesta inmediata al requerimiento de los usuarios.					

18. Cómo valora la capacidad de brindar atención cuidadosa.					
19. Capacidad de ponerse en el lugar del usuario para satisfacer sus necesidades.					
20. Cómo califica la atención personalizada a los clientes.					
21. Cómo valora la atención personalizada al usuario.					

*Gracias por su colaboración*

## Validación de instrumentos de investigación

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Nelson Milcíades Quiñones Vásquez.

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.

Instrumento de evaluación : Gestión integral en los trabajadores de la municipalidad de Sauce.

Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pinchi.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Simplificación Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Simplificación Administrativa.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Simplificación Administrativa.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>43</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

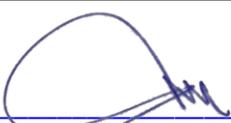
#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos son aplicables para obtener la información de actualidad que requiere la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, \_\_21\_\_ de \_\_julio\_\_ de 2020

  
Dr. Nelson Quiñones Vásquez  
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Nelson Milcíades Quiñones Vásquez.

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria.

Instrumento de evaluación : Calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sauce

Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pinchi.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>43</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los instrumentos son aplicables para obtener la información de actualidad que requiere la investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, \_\_21\_\_ de \_\_\_\_julio\_\_\_\_ de 2020

  
Dr. Nelson Quiñones Vásquez  
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. José Germán Salinas Gamboa..

Institución donde labora : Universidad Privada Antenor Orrego.

Especialidad : Doctor en Administración.

Instrumento de evaluación : Gestión Integral en la Municipalidad Distrital de Sauce.

Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pinchi.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Integral.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica en la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Integral.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Integral.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Excelente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 28 de 07 de 2020

*G. Salinas*  
 .....  
 Dr. José Germán Salinas Gamboa  
 CLAD N° 1602 CPP N° 14110

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. José Germán Salinas Gamboa.  
 Institución donde labora : Universidad Privada Antenor Orrego.  
 Especialidad : Doctor en Administración.  
 Instrumento de evaluación : Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Saucé.  
 Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pinchi.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica en la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del Servicio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable.)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Excelente

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 28 de 07 de 2020

  
 .....  
 Dr. José Germán Salinas Gamboa  
 CLAD N° 1602 CPP N° 14110

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes  
 Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto  
 Especialidad: Doctor en Gestión Empresarial  
 Instrumento de evaluación: Gestión Integral en la Municipalidad Distrital de Sauce.  
 Autor (s) del instrumento (s): Mg. Rainaldo Ruiz Pinchi

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Integral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Integral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Integral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para ser aplicada

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
 EMPRESARIALES  
 Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Víctor Andrés Pretel Paredes  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto  
 Especialidad : Doctor en Gestión Empresarial  
 Instrumento de evaluación : Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Saucá  
 Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pirchi

## III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 43 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2020



Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Gladis Maribel Heredia Baca  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.  
 Especialidad : Doctor en Gestión Empresarial.  
 Instrumento de evaluación : Gestión Integral en la Municipalidad Distrital de Sauce.  
 Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pinchi.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Integral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Integral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Integral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", en embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento válido para su aplicación, con escala excelente*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5

Tarapoto, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020

*[Firma manuscrita]*  
 .....  
 Dra. Gladis Maribel Heredia Baca  
 Dra. En Gestión Empresarial  
 CIP 54138

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Gladis Maribel Heredia Boca  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto.  
 Especialidad: Doctor en Gestión Empresarial  
 Instrumento de evaluación: Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Sauce.  
 Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pinchi.

## III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valiativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento válido para su aplicación, con escala excelente*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020

  
 Gladis Maribel Heredia Boca  
 Dra. En Gestión Empresarial  
 CIP-66438

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dra. Nora Manuela Dextre Palacios.  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.  
 Especialidad : Doctor en Administración.  
 Instrumento de evaluación : Gestión Integral en la Municipalidad Distrital de Sauce.  
 Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pinchi.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Integral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Integral.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Integral.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Es aceptable el pto. instrument de recolección de datos.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Tarapoto, 16 de Julio de 2020

  
Dra. NORA MANUELA DEXTRE PALACIOS

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dra. Nora Manuela Dextre Palacios.  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.  
 Especialidad : Doctor en Administración.  
 Instrumento de evaluación : Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Sauce.  
 Autor (s) del instrumento (s): Mg. Reinaldo Ruiz Pinchi.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad del Servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad del Servicio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>4.6</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Es aplicable el instrumento de medición de datos.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
4.6

 Tarapoto, 16 de Julio de 2020



.....  
 Dra. NORA MANGELA DEXTRE PALACIOS

Sello personal y firma

## Índice de confiabilidad

### Alfa de Cronbach

Índice de confiabilidad para variable Gestión integral

EXPERTOS	CRITERIOS										Total
Experto 1	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	36
Experto 2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	37
Experto 3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	37
Experto 4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	35
Experto 5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	36
Varianza	0.56	0.8	1.84	0.56	0.64	0.64	0.24	0.64	0.64	0.64	

Sumatoria      19.73  
 Var                6.32  
 Var total        10

Alfa de Cronbach= 0.7773

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

La fórmula es como sigue:

$$r_n = \frac{n}{n-1} * \frac{S^2 - \sum S_i^2}{S^2}$$

En donde:

- $r_n$  = coeficiente de confiabilidad;
- n = número de ítems;
- $S^2$  = varianza total de la prueba; y
- $\sum S_i^2$  es la suma de las varianzas individuales de los ítems.

El instrumento de investigación para medir la Gestión integral evidencia una ALTA confiabilidad

### Índice de confiabilidad para variable Calidad de Servicio

EXPERTOS	CRITERIOS										Total
Experto 1	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	37
Experto 2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	38
Experto 3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	38
Experto 4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	39
Experto 5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	36
Varianza	0.56	0.8	1.84	0.56	0.64	0.64	0.24	0.64	0.56	0.64	

Sumatoria Var 19.84

Var total 6.24

Alfa de Crombach= 0.7834

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

La fórmula es como sigue:

$$r_a = \frac{n * S_t^2 - \sum S_i^2}{n-1 * S^2}$$

En donde:

$r_a$  = coeficiente de confiabilidad;

n = número de ítems;

$S_t^2$  = varianza total de la prueba; y

$\sum S_i^2$  es la suma de las varianzas individuales de los ítems.

El instrumento de investigación para medir la Calidad de Servicio evidencia una ALTA confiabilidad

## Validación de la propuesta

CUESTIONARIO  
ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DE LA:

### Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020

Estimado experto: **Keller Sánchez Dávila**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del “Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020”

1.

C5	C4	C3	C2	C1
Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		

3		
---	--	--

<b>4</b>		
<b>5</b>		
<b>6</b>		
<b>7</b>		
<b>8</b>		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.									X
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del modelo.							X		
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.									X
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.							X		
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar la propuesta, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Modelo aplicable y coherente al contexto, por tanto es considerado para su aplicación.

Fecha: 16/ 12 / 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

.....  
Sello, firma  
DNI: 41997504

CUESTIONARIO  
ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DE LA:

---

**Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del  
servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San  
Martín, 2020**

Estimado experto: **Gladis Maribel Heredia Baca**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del “Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020”

1.

C5	C4	C3	C2	C1
Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes				X	
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		



4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar la propuesta, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Modelo aplicable y coherente al contexto

Fecha: 16/ 12 / 2020

  
 .....  
 Dra. Gloria Mónica Heredia Buca  
 Dra. En Gestión Empresarial  
 CIP 58138  
 .....  
 Sello, firma, DNI 6115825

TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA:

---

---

**Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del  
servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San  
Martín, 2020**

Estimado experto: : **Víctor Andrés Pretell Paredes**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del “Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020”

1.

<b>C5</b>	<b>C4</b>	<b>C3</b>	<b>C2</b>	<b>C1</b>
<b>Muy adecuado</b>	<b>Bastante Adecuado</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Poco Adecuado</b>	<b>Inadecuado</b>

<b>N°</b>	<b>Aspectos a valorar del Modelo</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>C3</b>	<b>C4</b>	<b>C5</b>
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización				X	
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

<b>Aspectos</b>	<b>¿Qué modificaría?</b>	<b>Sugerencias de modificación</b>
1		
2		
3		
4		

<b>5</b>		
<b>6</b>		
<b>7</b>		
<b>8</b>		

3. Valoración de algunos aspectos de la propuesta, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en la propuesta, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan									X
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.									X
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del modelo.									X
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.									X
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.									X
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las

5. columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar la propuesta, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

6. Opinión de Aplicabilidad:

Modelo aplicable y coherente al contexto

Fecha: 16/ 12 / 2020



CUESTIONARIO  
ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DE LA:

---

**Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del  
servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San  
Martín, 2020**

Estimado experto: **Nora Manuela Dextre Palacios**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del “Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020”

1.

C5	C4	C3	C2	C1
Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas					X
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente				X	
4	Argumentos de la organización					X
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes				X	
7	Importancia de la normatividad					X
8	Importancia de los contenidos				X	

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		



4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar la propuesta, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

El modelo es válido por su consistencia y coherencia. Por tanto lo apropiado para su aplicación.

Fecha: 16/ 12 / 2020

  
 Dra. NORA MANTEÑA BENÍTEZ PALACIOS

Sello, firma, DNI

01110030

CUESTIONARIO  
ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DE LA:

---

**Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del  
servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San  
Martín, 2020**

Estimado experto: **Nelson Quiñones Vásquez**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación y capacidad científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta la propuesta, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del “Propuesta de gestión integral para optimizar la calidad del servicio público de la Municipalidad Distrital de Sauce, San Martín, 2020”

1.

C5	C4	C3	C2	C1
Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas				X	
2	Importancia de los componentes					X
3	Fundamentación de cada componente					X
4	Argumentos de la organización				X	
5	Relevancia del componente teórico					X
6	Coherencia entre los componentes					X
7	Importancia de la normatividad				X	
8	Importancia de los contenidos					X

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		



4. Marque cuál de los siguientes ítems antes mencionados usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (I), (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	Posible cambio sugerido	Bien concebido	Haría cambios	Haría adiciones	Haría supresiones
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1		X			
2		X			
3		X			
4		X			
5		X			
6		X			
7		X			
8		X			
9		X			

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y comentarios críticos contribuirán a perfeccionar la propuesta, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

Modelo aplicable y coherente al contexto

Fecha: 16/ 12 / 2020



Dr. Nelson Quinones Vásquez  
DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

DNI: 01073274

## Base de datos

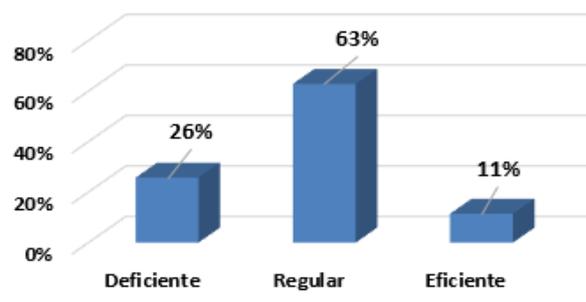
### BASE DE DATOS VARIABLE GESTION INTEGRAL

Nº Encuesta	Preguntas																Total	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Sum fila (t)	Calificación
1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	20	Deficiente
2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	53	Regular
3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	59	Eficiente
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	66	Eficiente
5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	55	Regular
6	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	20	Deficiente
7	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	50	Regular
8	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	19	Deficiente
9	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	43	Regular
10	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	46	Regular
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	66	Eficiente
12	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	48	Regular
13	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	20	Deficiente
14	2	3	1	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	1	34	Deficiente
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	Regular
16	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	20	Deficiente
17	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	50	Regular
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	62	Eficiente
19	4	4	3	2	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	3	58	Regular
20	4	4	3	5	5	3	1	2	2	3	4	4	4	5	4	3	49	Regular
21	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	55	Regular
22	1	2	4	5	1	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	4	41	Regular
23	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43	Regular
24	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	47	Regular
25	1	1	3	3	1	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	3	24	Deficiente
26	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	Regular
27	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	48	Regular
28	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	19	Deficiente
29	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	20	Deficiente
30	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	46	Regular
31	2	3	2	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	2	45	Regular
32	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	58	Regular
33	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	50	Regular
34	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	47	Regular
35	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	45	Regular

**Valor mínimo**      16  
**Valor máximo**     80  
**Rango**                64  
**Amplitud de i**      21

	Desde	Hasta
<b>Deficiente</b>	16	37
<b>Regular</b>	38	58
<b>Eficiente</b>	59	78
	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Deficiente</b>	9	26%
<b>Regular</b>	22	63%
<b>Eficiente</b>	4	11%
<b>Total</b>	35	100%

### Características de la gestión integral



Variable 2, CALIDAD DE SERVICIO

Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTALES	Calificación
1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	4	1	5	1	4	3	1	4	1	1	1	1	46	Deficiente
2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	77	Regular
3	1	2	3	1	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	69	Regular
4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	88	Eficiente
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	85	Eficiente
6	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	66	Regular
7	1	3	3	1	3	1	3	3	1	4	1	5	1	4	3	1	4	1	1	1	1	46	Deficiente
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	82	Eficiente
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	85	Eficiente
10	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	91	Eficiente
11	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	4	1	4	3	1	4	1	1	1	1	40	Deficiente
12	3	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	3	84	Eficiente
13	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	62	Regular
14	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	71	Regular
15	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	92	Eficiente
16	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	94	Eficiente
17	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	95	Eficiente
18	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	66	Regular
19	1	3	3	1	3	1	3	3	1	4	1	5	1	4	3	1	4	1	1	1	1	46	Deficiente
20	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	4	1	4	3	1	4	1	1	1	1	40	Deficiente
21	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	98	Eficiente
22	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	71	Regular
23	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	70	Regular
24	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	70	Regular
25	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	5	1	4	3	1	4	1	1	1	1	41	Deficiente
26	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	69	Regular
27	3	4	4		3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	71	Regular
28	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	71	Regular
29	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	5	1	4	3	1	4	1	1	1	1	41	Deficiente
30	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	71	Regular
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	69	Regular
32	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	69	Regular
33	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	5	1	4	3	1	4	1	1	1	1	41	Deficiente
34	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	70	Regular
35	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	66	Regular

Valor mínimo	21
Valor máximo	105
Rango	84
Amplitud de intervalo	28

	Desde	Hasta
Deficiente	21	49
Regular	50	77
Eficiente	78	105

	f	%
Deficiente	8	23%
Regular	17	49%
Eficiente	10	29%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Características de la seguridad y salud ocupacional

