Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeniería Agraria, Industrias Alimentarias y Ambiental
Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental

Aplicación de un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad Distrital de Sayan - 2023

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Ambiental

Autores

Jessica Fiorela Aguirre Dueñas

Dimas Jhon Tomas Bustillos

Asesor

Dr. Rubén Darío Paredes Martínez



Huacho - Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/
Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

FACULTAD DE INGENIERÍA AGRARIA, INDUSTRIAS ALIMENTARIAS Y AMBIENTAL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AMBIENTAL

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DE AUTOR(ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Jessica Fiorela Aguirre Dueñas	73602309	09/07/2026
Dimas Jhon Tomas Bustillos	71845050	09/07/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dr. Rubén Darío Paredes Martínez	15760212	https://orcid.org/0009-0000-2266-5837
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS - PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Dr. Fredesvindo Fernandez Herrera	40588728	https://orcid.org/0000-0003-2973-7973
Dr. Angel Pedro Campos Julca	15733670	https://orcid.org/0000-0002-1418-6104
M(o). Luis Miguel Chavez Barbery	15759159	https://orcid.org/0000-0001-7816-1582

2026-028719 Jessica Fiorela Aguirre Dueñas 2026-0...

Aplicación de un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad Distrital de Sa...

UI-FIAIAyA PREGRADO 2026

Unidad de Investigación FIAIAYA-2026

Facultad de Ingenieria Agrarias, Industrias Alimentarias y Ambiental

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3680339100

Fecha de entrega
15 oct 2026, 12:21 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
15 oct 2026, 12:24 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
BORRADOR_DE_TESIS_Aguirre_y_Tomas_25.05.2026.pdf

Tamaño del archivo
482.6 KB

46 páginas

7245 palabras

47.031 caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

20% Fuentes de Internet

13% Publicaciones

12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Eterna gratitud a mi familia quien tiene un futuro y una meta preestablecida con mis logros, podre con el título que me otorga mi alma mater, realizar una empresa de emprendimiento que será de mucha utilidad para los habitantes del distrito de Sayán.

Jessica Fiorela Aguirre Dueñas

Dimas Jhon Tomas Bustillos

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios. A la Gerencia de servicios Urbanos y Sostenibilidad, por haberme permitido realizar la Investigación y aportar mi experiencia como egresado de la Escuela Académico Profesional de Ingeniera Ambiental.

Agradecimiento a nuestros Catedráticos, Debido a mi formación, hoy estoy en condiciones de colaborar con la productividad de la municipalidad distrital de Sayán.

Agradecer a mi Asesor por todo su aporte Profesional, su tiempo y sus conocimientos.

Jessica Fiorela Aguirre Dueñas

Dimas Jhon Tomas Bustillos

.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA ..... **V**

AGRADECIMIENTO ..... **VI**

ÍNDICE ..... **VII**

ÍNDICE DE TABLA ..... **X**

ÍNDICE DE FIGURAS ..... **XI**

RESUMEN ..... **XII**

ABSTRACT ..... **XIII**

INTRODUCCIÓN ..... **XIV**

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **10**

1.1 Descripción de la realidad problemática **10**

1.2 Formulación del problema **10**

1.2.1 Problema general **10**

1.2.2 Problemas específicos **10**

1.3 Objetivos de la investigación **11**
1.3.1 Objetivo general 11
1.3.2 Objetivos específicos 11

1.4 Justificación de la investigación **11**

1.4.1. Justificación teórica **11**

1.4.2. Justificación práctica **11**

1.4.3. Justificación metodológica **11**

1.5 Delimitación del estudio **12**
1.5.2. Delimitación espacial 12
1.5.2 Delimitación temporal 12
1.5.3 Delimitación cuantitativa 12
1.5.4 Delimitación conceptual 12

1.6. Viabilidad del estudio **12**

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 13

2.1 Antecedentes de la investigación 13
2.1.1 Antecedentes Internacionales 13
2.1.2 Antecedentes nacionales 14

2.2 Bases teóricas 14
2.2.1. Tipos de teorías de gestión 15

2.3. Bases filosóficas 16

2.4. Definición de términos básicos 16

2.5 Hipótesis de investigación 18
2.5.1 Hipótesis general 18
2.5.2 Hipótesis específicas 18

2.6 Operacionalización de las variables 10

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 11

3.1 Diseño Metodológico 11
3.1.1 Tipo 11
3.1.2 Nivel 11
3.1.3 Diseño 11
3.1.4 Enfoque 11

3.2 Población y muestra 11
3.2.1 Población 11
3.2.2 Muestra 11

3.3 Técnicas de recolección de datos 11

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información 12

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 13

4.1. Análisis de resultados 13
4.1.1. Escenario Municipalidad distrital de Sayán 13
4.1.1.1. Diagnóstico situacional 13
4.1.2. Escenario Municipalidad distrital de Sayán 14
4.1.1.1. Interpretación de la Encuesta (Cuestionario) 14

4.2. Contrastación de Hipótesis 27
4.2.1. Hipótesis General 27
4.2.2. Hipótesis Especifica 1 27
4.2.3. Hipótesis Especifica 2 28
4.2.4. Hipótesis Especifica 3 29

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN 31

5.1 Discusión de resultados 31

CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES 32

6.1 Conclusión 32
6.1.1. Conclusión general 32
6.1.2. Conclusiones específicas 32

6.2 Recomendaciones 32

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS 34

ANEXOS 35

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Operacionalización de variables 10
Tabla 2. Gestión sostenible ambiental 13
Tabla 3. Calidad ambiental 14
Tabla 4. Likert 14
Tabla 5. Pregunta 1 15
Tabla 6. Pregunta 2 16
Tabla 7. Pregunta 3 17
Tabla 8. Pregunta 4 18
Tabla 9. Pregunta 5 19
Tabla 10. Pregunta 6 20
Tabla 11. Pregunta 7 21
Tabla 12. Pregunta 8. 22
Tabla 13. Pregunta 9 23
Tabla 14. Pregunta 10 24
Tabla 15. Pregunta 11 25
Tabla 16. Alfa de Cronbach. 26
Tabla 17. Estadísticas de elemento 26
Tabla 18. Estadísticas de escala 26
Tabla 19. Wilcoxon 27
Tabla 20. Estadísticos de prueba 27
Tabla 21. Wilcoxon 27
Tabla 22. Estadístico de prueba 28
Tabla 23. Wilcoxon 28
Tabla 24. Estadísticos de prueba 29
Tabla 25. Wilcoxon 30
Tabla 26. Estadísticos de prueba 30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pregunta 1. 15
Figura 2. Pregunta 2. 16
Figura 3. Pregunta 3. 17
Figura 4. Pregunta 4. 18
Figura 5. Pregunta 5. 19
Figura 6. Pregunta 6. 20
Figura 7. Pregunta 7. 21
Figura 8. Pregunta 8. 22
Figura 9. Pregunta 9. 23
Figura 10. Pregunta 10. 24
Figura 11. Pregunta 11. 25

RESUMEN

Al Aplicar un plan de gestión permitió desarrollar una investigación de tipo descriptiva y analítica, evaluando los procesos, servicios y situación actual de la entidad, así como sus debilidades administrativas. Los hallazgos obtenidos mostraron diferencias estadísticamente relevantes, lo cual llevó a descartar la hipótesis nula y a establecer que la aplicación del plan contribuye a optimizar la calidad de los servicios. Se concluye que el plan de gestión fue aplicado con éxito, apoyado en instrumentos técnicos y normativos. Para ello, se realizó un diagnóstico inicial, revisión de documentos previos y corrección de deficiencias. Asimismo, se evaluaron los instrumentos de gestión existentes y se contó con la asesoría de especialistas, junto con la participación de funcionarios, lo que permitió contar con información confiable y fortalecer la gestión institucional.

Palabras claves: Plan de gestión, Plan de Desarrollo Municipal Concertado, Presupuesto Participativo Municipal, Plan de renovación Urbana y Catastro Municipal.

ABSTRACT

Implementing a management plan allowed for the development of a descriptive and analytical research study, evaluating the entity's processes, services, and current situation, as well as its administrative weaknesses. The findings showed statistically significant differences, leading to the rejection of the null hypothesis and establishing that the plan's implementation contributes to optimizing service quality. It is concluded that the management plan was successfully implemented, supported by technical and regulatory instruments. This involved an initial diagnostic assessment, a review of previous documents, and the correction of deficiencies. Existing management tools were also evaluated, and expert advice was sought, along with the participation of officials, which allowed for the collection of reliable information and strengthened institutional management.

Keywords: Management Plan, Concerted Municipal Development Plan, Municipal Participatory Budget, Urban Renewal Plan and Municipal Cadastre.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación, ha sido posible porque en el distrito en mención se perciben objetivamente deficiencias en el tratamiento de desperdicios, residuos, lo que trae consigo la contaminación del medio ambiente. Más aun el arrojar desperdicios al rio Huaura, indirectamente afectara a la calidad de productos que se siembran para el consumo humano, comprobado esta que las nuevas generaciones que se alimentan de las cosechas de una tierra contaminada presentan poca estatura, fáciles de caer en la obesidad, más aún deficiencias en el aprendizaje.

Sería bueno imitar al país Suiza, quien destina recursos del tesoro público para cumplir estrategias sobre el cuidado medioambiental, más aún en los niveles superiores de educación, esta insertado como parte de la formación, haciéndola ya cultura; es así que sus habitantes son incapaces de tirar basura o perjudicar el medioambiente (Paulson, 2021).

No solo se requiere buenas intenciones, se debe contar para tener éxito con un plan de gestión, en Perú es aplicado por la Gerencia de servicios urbanos y sostenibilidad, mediante instrumentos de gestión que permiten revisar documentos de administraciones anteriores y corregir errores derivados de una gestión inadecuada (Teitelbaum, 2019).

Para la cantidad de países que hay en nuestro mundo, son pocos los que tienen una política de cuidado del medio ambiente que los hace ser países sostenibles, tal es el caso de: Dinamarca, Suecia, Finlandia, Islandia, Japón, Países Bajos, Alemania y República de Singapur. En América el abanderado es Costa Rica, quien no duda de contratar a expertos para elaborar adecuados instrumentos de gestión. El apoyo de los funcionarios permitió contar con información confiable. A nivel global, los problemas ambientales se han intensificado con el crecimiento poblacional y la contaminación, generando efectos como la escasez de agua. Con el tiempo, se sumaron nuevas amenazas como la degradación ambiental, los residuos tóxicos y la desertificación, afectando tanto al ser humano como al planeta. La Gerencia de servicios urbanos y sostenibilidad reconoce la problemática ambiental y su magnitud, lo que dio lugar a esta investigación, estructurada en seis capítulos. (Paulson, 2021).

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Es conocido que los países que mejor impulsan políticas para el cuidado del medio ambiente: Economías avanzadas. Pero son: Islandia, nuevamente Suiza, Costa Rica, Suecia, Noruega, Isla Mauricio, Francia y Austria. quienes aplican mejor los Planes de gestión y logran resultados a imitar con respecto a la protección del medio ambiente.

Centro de Derecho y Política Medioambiental de Yale: El Perú debe realizar capacitaciones a los funcionarios de las municipalidades distritales y provinciales sobre cuidado del medio ambiente, contando con la colaboración del Gobierno regional de Lima (Teitelbaum, 2019).

La protección ambiental ocupa un lugar importante en el debate internacional, especialmente en América Latina por su biodiversidad. En varios países, gran parte de la población prioriza el cuidado del ambiente sobre el crecimiento económico, aunque esta preocupación varía entre naciones. En Perú, el interés es menor en comparación con otros países, lo que da sustento al estudio sobre la aplicación de un plan de gestión en la municipalidad distrital de Sayán.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad para cumplir al 100% las metas ambientales?
- ¿Cómo Aplicar de un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad para incrementar el número de convenios internacionales?
- ¿Cómo Aplicar de un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad para incrementar en el volumen de recolección y disposición de residuos?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente en la municipalidad.

1.3.2 Objetivos específicos

- Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente en la municipalidad para cumplir al 100% las metas ambientales.
- Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad para incrementar el número de convenios internacionales.
- Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad para incrementar en el volumen de recolección y disposición de residuos.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La investigación, será marco teórico para investigaciones que tengan como campo de acción las Municipalidades Provinciales, distritales e incluso los Gobiernos Regionales. (Acosta, 2021).

1.4.2. Justificación práctica

Los resultados han permitido la sectorización de las urbanizaciones, el mayor número de convenios internacionales, mayor número de convenios con instituciones de la Región, mejor tratamiento de aguas negras y mejor recolección y disposición de residuos. (Acosta, 2021).

1.4.3. Justificación metodológica

La investigación ha logrado mejorar el tratamiento de aguas residuales, utilizando encuestas y cuestionarios, cuyos resultados se procesan mediante tabulación y análisis estadístico.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.2. Delimitación espacial

La investigación se aplicó en Sayán. Luego en toda la provincia de Huaura.

1.5.2 Delimitación temporal

La investigación tiene vigencia para 10 años a partir de su publicación (Gil,2019).

1.5.3 Delimitación cuantitativa

Se tomará la totalidad de los empleados (70) de la municipalidad: nombrados y contratados

1.5.4 Delimitación conceptual

La investigación considera dos conceptos fundamentales: Plan de gestión y el cuidado del medio ambiente (Gil, 2019).

1.6. Viabilidad del estudio

Es viable por la variada información que brindan las redes sociales y en la institución en mención, la actualización constante de la Plana Docente de la Facultad hace que se tenga la orientación pertinente (Olave,2021).

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Gaitán, y Álvarez (2022), Evaluación del ambiente laboral en entidades públicas mediante herramientas mixtas, desarrollado con el respaldo de la Universidad Cooperativa de Colombia, tuvieron como propósito identificar la situación del clima organizacional, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas para proponer acciones de mejora. El estudio siguió un enfoque analítico, partiendo del diagnóstico del problema para plantear alternativas de solución. Entre los hallazgos, se observó que parte del personal no reconoce en sus jefes un liderazgo efectivo. Finalmente, se diseñó un plan de acción enfocado en fortalecer el bienestar e incentivar el desempeño laboral.

Casallas (2022), Planificación del riesgo en servicios de agua y saneamiento, realizada con la Universidad de Cundinamarca, ha mejorado la gestión integra de la empresa ACUAGYR S.A. E.S.P., conforme a la normativa vigente. Se empleó un enfoque exploratorio de tipo cualitativo. Como resultado, la entidad obtuvo un instrumento que facilita la toma de decisiones frente a posibles riesgos. Se concluye que la planificación anticipada permite fortalecer los servicios y reducir vulnerabilidades.

Bautista (2023), Gestión pública y gobernabilidad municipal en contextos locales - UDFJC, buscó analizar el desempeño administrativo del municipio de Rionegro. Utilizó herramientas como la matriz de Harvard para el diagnóstico institucional. Los resultados evidencian la importancia de medir la gestión mediante indicadores. Se concluye que la planificación y seguimiento de los planes de desarrollo fortalecen la administración municipal.

Quiroz (2020), Seguimiento técnico en proyectos de agua potable y saneamiento, desarrollado con la Universidad de Antioquia, tuvo como finalidad apoyar la gestión de la entidad mediante el control de contratos. La metodología se basó en reuniones periódicas y registros de seguimiento. Como resultado, se implementó un sistema digital para el control presupuestal. Se concluye que el monitoreo constante permite detectar y resolver problemas oportunamente.

Vega, J. (2020), Mejoras en la gestión de residuos sólidos a nivel municipal, con el respaldo de la Universidad Libre, planteó estrategias para optimizar el servicio en Santana-Boyacá. Se inició con un diagnóstico del manejo de residuos. Los resultados permitieron identificar

la cobertura del servicio y organizar la información de usuarios.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Taipe (2019) Diseño organizacional en empresas de saneamiento con enfoque sistémico - UNCP, analizó la estructura organizativa y su impacto en la gestión. Se evidenció una limitada cobertura de servicios básicos. Se concluye que un enfoque sistémico contribuye a mejorar la organización institucional.

Asenjo (2020), Responsabilidad social en la gestión municipal, con apoyo de la Universidad César Vallejo, analizó la relación entre ambas variables en el distrito de Pátapo. Utilizó un enfoque cuantitativo. Los resultados muestran una valoración positiva de la responsabilidad social. Se concluye que el modelo de gestión alcanza un nivel adecuado.

Rengifo (2021), Relación entre desarrollo municipal y calidad de servicios público - UNU, tuvo como objetivo analizar dicha relación. Se empleó un enfoque cuantitativo sin manipulación de variables. Los resultados evidencian una fuerte asociación entre planificación urbana y atención a usuarios. Se concluye que es necesario fortalecer estrategias orientadas al ciudadano.

Bazán (2020), Gobernanza en servicios públicos municipales, con respaldo de la Universidad César Vallejo, analizó la organización de los servicios en Pueblo Libre. Se identificó que la gestión prioriza el interés público. Sin embargo, existen diferencias en la comprensión de los principios de gobernanza entre funcionarios y ciudadanos.

Huamán, Rodríguez y Sandoval (2023), Planificación estratégica y su impacto en servicios de agua potable en gobiernos locales, realizado con la Universidad Continental, analizaron las limitaciones del sistema de planeamiento. Bajo un enfoque cualitativo, se evidenció que la falta de articulación afecta la prestación del servicio. Se concluye que esta desarticulación perjudica la gestión pública local.

2.2 Bases teóricas

Las teorías de gestión reúnen ideas que orientan cómo dirigir organizaciones, establecer estrategias y motivar al personal para alcanzar objetivos. Aunque muchas surgieron hace tiempo, siguen siendo útiles y se aplican según las características de cada empresa y su equipo de trabajo (Olle, 2017).

Beneficios de las teorías de gestión

- Mayor productividad.
- Toma de decisiones simplificada.
- Mayor colaboración.
- Mayor objetividad. (Mir,2019)

2.2.1. Tipos de teorías de gestión

2.2.1.1. Teoría de la gestión científica

Frederick Taylor fue pionero en el estudio científico del trabajo, proponiendo usar métodos técnicos para mejorar la productividad. Planteó asignar tareas según habilidades, capacitar al personal y supervisar su desempeño. Aunque su enfoque priorizaba la eficiencia y dejó de lado el aspecto humano, aportó bases importantes sobre organización, capacitación y trabajo en equipo (Biafore, 2022).

2.2.1.1. Fayolismo Clásico.

Henri Fayol analizó la gestión desde el rol del directivo y propuso funciones como planificar, organizar, coordinar, dirigir y controlar. Sostuvo que estos principios debían aplicarse con flexibilidad, según las necesidades de cada organización. Gestión, organización, y liderazgo (Biafore,2022)

2.2.1.1. Burocracia organizacional

Max Weber planteó la gestión burocrática basada en una estructura jerárquica con reglas claras, división del trabajo y control mediante normas y registros. Propuso que el personal sea seleccionado por méritos. Este enfoque sentó las bases de los procedimientos que usan hoy muchas organizaciones

2.2.1.1. Recursos humanos

Incide en la necesidad de comprobar que la productividad mejora cuando los trabajadores se sienten valorados. Concluyó que la motivación depende más del reconocimiento y la integración en el grupo que de las condiciones laborales o el dinero. (Biafore,2022)

2.2.1.1. Enfoque sistémico

Esta teoría sostiene que la organización funciona como un sistema donde todos sus elementos deben trabajar de manera coordinada. El éxito depende de la interacción

entre sus partes, especialmente de las personas. Por ello, los directivos deben analizar la organización y fomentar el trabajo conjunto para lograr mejores resultados.

2.2.1.1. Enfoque contingente

Fred Fiedler planteó que no existe una única forma de dirigir. La eficacia del liderazgo depende de las características del líder y de su capacidad para adaptarse a distintas situaciones.

2.2.1.1. Motivación laboral

Hay dos formas para dirigir según cómo se percibe a los trabajadores. La teoría X asume empleados poco motivados y aplica un control rígido, mientras que la teoría Y considera a los trabajadores responsables y promueve la participación. Su aplicación depende del tipo de organización

2.3. Bases filosóficas

2.4. Definición de términos básicos

- *Gestor de proyecto.* Es necesario reunirse con los interesados para definir necesidades, alcance, presupuesto y tiempos del proyecto. Luego, elabora un documento que detalle los objetivos y condiciones para organizar el trabajo y evitar errores. Es importante identificar no solo lo que piden, sino también lo que realmente buscan lograr. (Bataller,2022).
- *Fijar y priorizar los objetivos*. Prioriza las necesidades, define objetivos claros y ordénalos según su urgencia para facilitar su ejecución y comunicación. (Bataller,2022).
- *Definir los entregables.* Define los productos finales del proyecto y establece fechas estimadas de entrega. Fija hitos claros para controlar el avance y cumplir a tiempo con los objetivos.
- *Crear un programa de proyecto.* Desglosa cada entregable en tareas, define tiempos, responsables y recursos, e identifica dependencias entre actividades. Organiza todo en un cronograma e involucra al equipo para asegurar un plan realista y viable.
- *Análisis riesgos.* Identifica posibles riesgos del proyecto y prevé acciones para evitarlos o reducir su impacto. Prioriza las tareas más críticas y deja márgenes de tiempo para enfrentar imprevistos (Bataller,2022).

- *Presentación proyecto.* Expón el plan alineándolo con las expectativas de los interesados, definiendo roles, responsabilidades y formas de comunicación. Fomenta el acuerdo, aclara decisiones y explica con transparencia cualquier ajuste necesario en recursos, tiempo o alcance. (Figueroa,2021)
- *Plan de Gestión.* Un plan de gestión orienta el funcionamiento diario y futuro de una organización, asegurando el cumplimiento de su misión mediante una adecuada distribución de tareas, recursos y responsabilidades. Además, fortalece la eficiencia, la coherencia institucional y la toma de decisiones, evitando desorden, conflictos y fallas en el logro de objetivos. (Figueroa,2021)
- *Fases Gestión.* Elegir un modelo de gestión (o determina lo que ya se tiene). Algunos modelos comunes de gestión son: Fayolismo, Jerarquía democrática, Gestión colaboradora, Gestión colectiva. (Figueroa,2021).
- *Estructura organizacional.* ¿Cuáles son los límites de autoridad de cada persona? Selección gerencial. ¿Cómo estar seguro de que las personas que se contrata harán el trabajo que se desea que hagan? ¿Qué indica su experiencia anterior? ¿Qué estaría, y no, dispuesto a hacer, como gerente o administrador? Objeto gestión. (Figueroa,2021)
- *Personas: manejo del personal.* El personal es el recurso más importante y su gestión incluye desempeño, relaciones, supervisión, condiciones laborales, capacitación y cumplimiento de normas. Una buena administración asegura orden, equidad y eficiencia en la organización. Dinero: Manejo fiscal. Contabilidad: Llevar las cuentas. Planificación financiera Búsqueda de financiamiento. Actividad bancaria, inversiones y desarrollo del capital.
- *Bienes y servicios.* La gestión de recursos no solo implica comprar, sino también mantener equipos, controlar suministros, capacitar al personal y administrar proveedores. Esto garantiza un uso eficiente, ordenado y sostenible de los bienes de la organización. (Figueroa,2021)
- *Actividades.* La gestión de actividades asegura que el trabajo se realice correctamente, evaluando resultados y ajustando procesos según las necesidades del público. También implica mejorar continuamente y actualizar la capacitación del personal. (Fernández,2022).
- *Relaciones con el mundo exterior.* El plan de gestión debe fortalecer la relación con la comunidad y financiadores mediante vínculos personales, colaboración y buena

reputación. Estas relaciones aumentan la credibilidad y el apoyo hacia la organización. (Fernández,2022).

- *Políticas organizacionales.* Las políticas orientan la organización y los procedimientos las ponen en práctica; definirlos claramente y de forma participativa facilita el trabajo y evita problemas. Además, deben alinearse con la misión y revisarse continuamente para mejorar.
- *Control gestión.* Todo plan de gestión debe incluir una evaluación continua, formal e informal, para detectar fallas y mejorar su funcionamiento. Revisarlo periódicamente permite ajustar procesos y asegurar el cumplimiento de la misión organizacional (Fernández,2022).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Aplicando un plan de gestión se mejorará los servicios públicos y de medio ambiente que brinda la Gerencia de la municipalidad.

2.5.2 Hipótesis específicas

- Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad se cumplirá al 100% las metas ambientales.
- Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad se incrementará el número de convenios internacionales.
- Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad se incrementará el volumen de recolección y disposición de residuos.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) **PLAN DE GESTIÓN**	**X.1. Impacto ambiental** **X.2.- Impacto Social**	**X.1.1.-** Incremento de recursos propios. **X.1.2.-** Incremento del número de pobladores que reciben un mejor servicio de agua y saneamiento. X.1.3.- Aumento del número de urbanizaciones sectorizadas. **X.2.1.-**100% cumplimiento político ambiental. **X.2.2.-** 100% cumplimiento metas ambientale**s.** **X.2.3.-** 100% cumplimiento objetivos ambientales.	Escala de Likert:
(Y) **GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE**	**Y.1.- Programa de áreas protegidas.** **Y.2.- Programa del Medio Ambiente**	Y.1.1 Incremento del número de convenios internacionales Y.1.2 Incremento del número de convenios con instituciones de la Región. Y.2.1 Incremento en el volumen de tratamiento de aguas negras Y.2.2.- Incremento recolección de residuos.	Escala de Likert:

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo

Investigación analítica. Se analizó la gestión para identificar fallas administrativas y la ausencia de un plan que afecta la calidad del servicio. (Rodríguez,2021)

3.1.2 Nivel

Investigación explicativa. La investigación se centró en los problemas de los usuarios que acuden a la municipalidad.

Investigación descriptiva. La investigación se desarrolla en la municipalidad para analizar el uso del plan de gestión, sus procesos y servicios. También examina la influencia de la demanda y la situación actual de la entidad.

3.1.3 Diseño

No experimental

3.1.4 Enfoque

Cuantitativo

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Los trabajadores nombrados y contratados de la municipalidad. (70)

3.2.2 Muestra

Será una muestra censal, es decir, se considerará a toda la población. (Rodríguez,2021)

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas empleadas fueron:

- Análisis documental
- Observación
- Sondeo

Los instrumentos empleados fueron:

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación

- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas. Rodríguez, C. (2021)

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se recopilo información mediante análisis documental de fuentes bibliográficas (Vargas,2019). A través de la Ficha Técnica de Instrumentos

En cuanto al análisis Estadístico se utilizó SPSS 30.0 para la recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Escenario Municipalidad distrital de Sayán

4.1.1.1. Diagnóstico situacional

Sayán es conocido como la «tierra del eterno sol». Su capital es el poblado de Sayán, ubicado sobre los 668 msnm.

Historia

El distrito de Sayán, creado oficialmente en 1857, tiene como capital a San Jerónimo de Sayán y cuenta con diversos centros poblados urbanos y rurales. Destaca por su accesibilidad, festividades tradicionales y atractivos turísticos como su plaza, museo y la gruta de la Virgen de Fátima.

Plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la municipalidad distrital de Sayán

Tabla 2

Gestión sostenible ambiental

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LINEAS DE ACCIÓN	INDICADOR
Zonas de alta biodiversidad en el distrito de Sayan Recursos genéticos Sostenibilidad ambiental Uso sostenible	Protección ambiental y recuperación de ecosistemas mediante control, reforestación, conservación del agua y promoción de actividades como la piscicultura	- Implementación de planes de pago ambiental e incentivos para actividades productivas sostenibles en Sayán - Protección municipal de nacientes de agua como zonas intangibles en Sayán
Tecnificación agrícola	Cultivos resilientes Manejo fitosanitario	- Tipos de cultivos en producción sostenible - El cultivo del olivar es otro cultivo típicamente tradicional que se ha llevado a la intensificación para hacerlo más rentable

Fuente: Municipalidad distrital de Sayán.

Tabla 3

Calidad ambiental

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LINEAS DE ACCIÓN	INDICADOR
Control ambiental Adecuada gestión de calidad del agua	Implementar control y reparación ambiental, promover ecoeficiencia y sostenibilidad en el manejo del agua y aguas residuales.	El 60% de la gestión ecoeficiente institucional Se ejecuta eficientemente en el distrito de implementación de gestión ecoeficiente y planes de monitoreo, mantenimiento y tratamiento de agua y aguas residuales en Sayán
Adecuada gestión del aire Manejo integral y eficiente de los residuos sólidos	Regular y sancionar la quema y residuos, promover energía limpia y tecnologías ecoeficientes, implementar gestión de residuos y fomentar capacitación y sostenibilidad del servicio público	Monitoreo de la contaminación del aire, manejo adecuado de residuos sólidos en la mayoría de poblaciones y avance del plan integral y relleno sanitario en Sayán, con participación ciudadana en reciclaje y reducción de morosidad
Fomentar ambientes urbanos saludables	Promover un desarrollo urbano planificado en Sayán mediante áreas verdes, espacios públicos saludables y mejoramiento del casco urbano en anexos y caseríos	03 planes de desarrollo urbano 01 catastro urbano Implementados

Fuente: Municipalidad distrital de Sayán

4.1.2. Escenario Municipalidad distrital de Sayán

4.1.1.1. Interpretación de la Encuesta (Cuestionario)

Cada pregunta formulada ha sido contestada por los trabajadores de la Municipalidad.

Tabla 4

Likert

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

5	4	3	2	1

Cuestionario.

1.¿Está de acuerdo con el plan de gestión que la Gerencia de servicios públicos y medio ambiente ha implementado en el distrito?

Tabla 5

Pregunta 1

ALTERNATIVAS	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	42	60.00%
En desacuerdo	25	35.71%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	4.29%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia (2026).

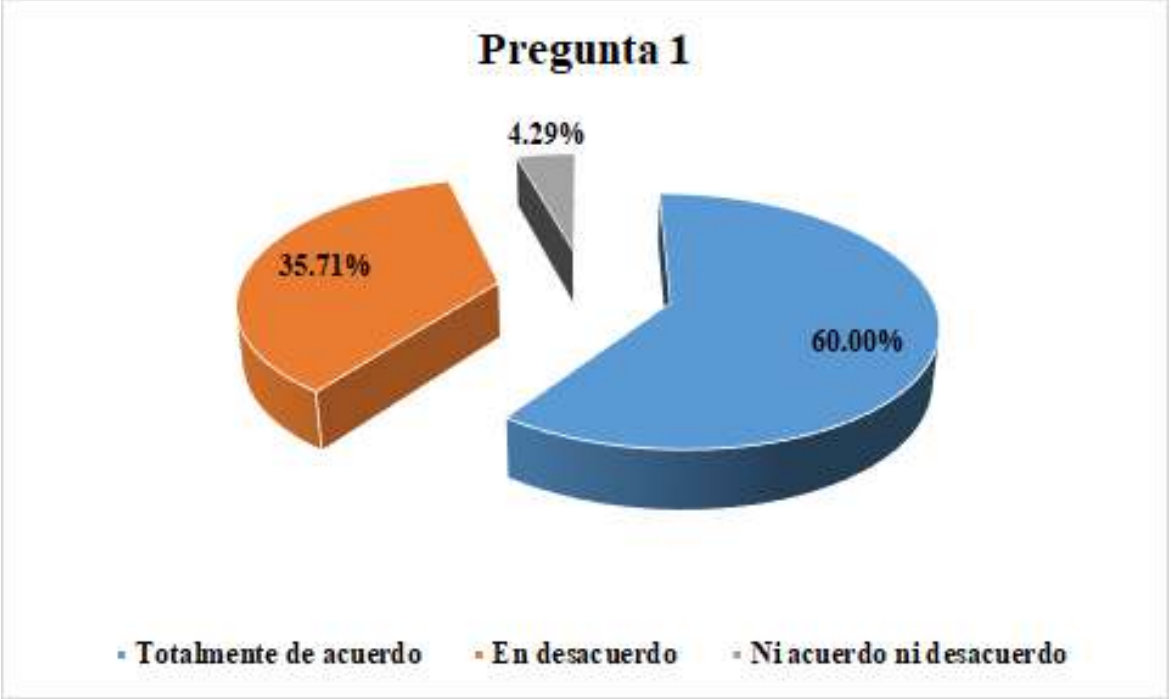


Figura 1. Pregunta 1.

Fuente: Tesista.

Interpretación: El 60.00% están totalmente de acuerdo con el plan de gestión.

2.¿Considera que aplicando un plan de gestión en Municipalidad se lograra cumplir al 100% las metas ambientales?

Tabla 6

Pregunta 2

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	34	48.57%
En desacuerdo	31	44.29%
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	7.14%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista

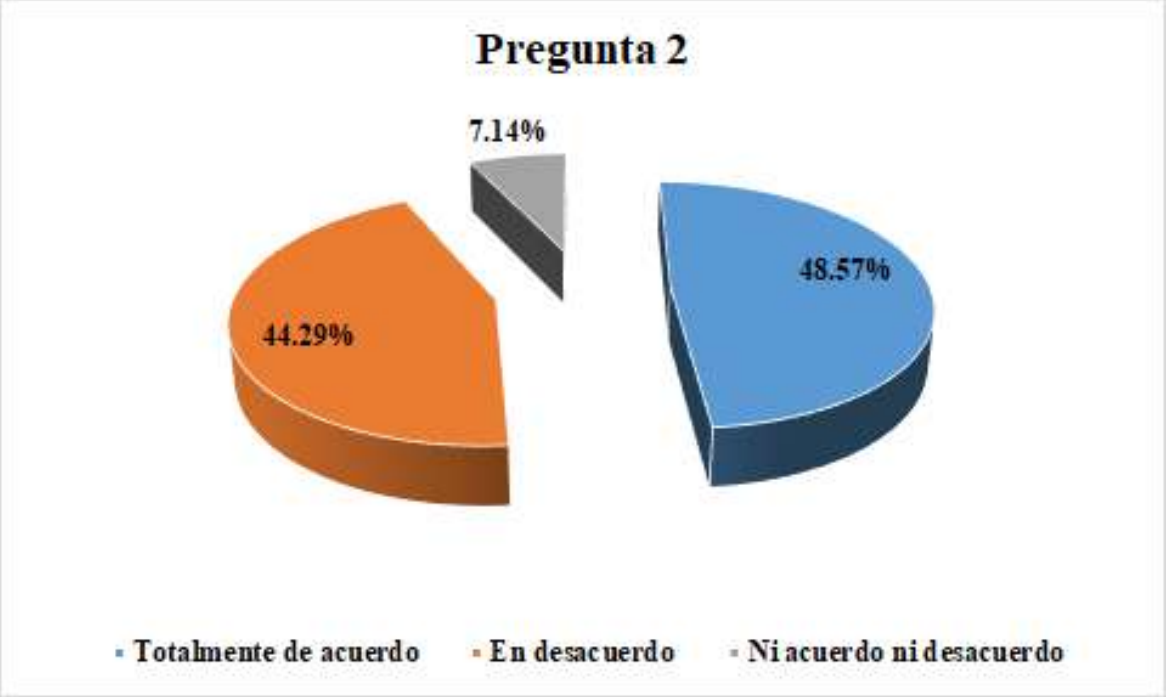


Figura 2. Pregunta 2.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 48.57% están totalmente de acuerdo que aplicando un plan de gestión se lograra cumplir al 100% las metas ambientales.

3.¿Cree Ud. que los representantes de la Municipalidad al aplicar un plan de gestión lograran insertar a la institución un mayor número de convenios internacionales sobre cuidado del ambiente?

Tabla 7

Pregunta 3

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	60.00%
En desacuerdo	25	35.71%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	4.29%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista

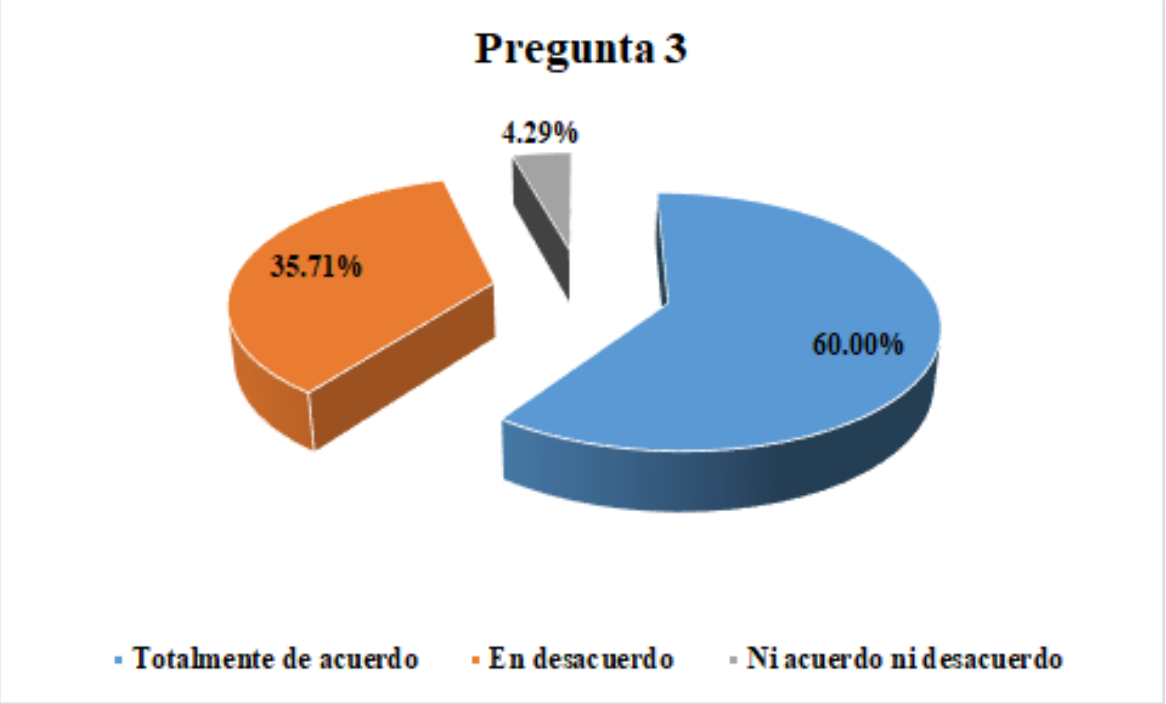


Figura 3. Pregunta 3.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 60.00% están totalmente de acuerdo que los representantes de la Municipalidad al aplicar un plan de gestión lograran insertar a la institución en un mayor número de convenios internacionales sobre cuidado del ambiente.

4. ¿Con el plan de gestión ya aplicado, se logrará incrementar el volumen de recolección y disposición de residuos?

Tabla 8

Pregunta 4

ALTERNATIVAS	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	39	55.71%
En desacuerdo	28	40.00%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	4.29%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista

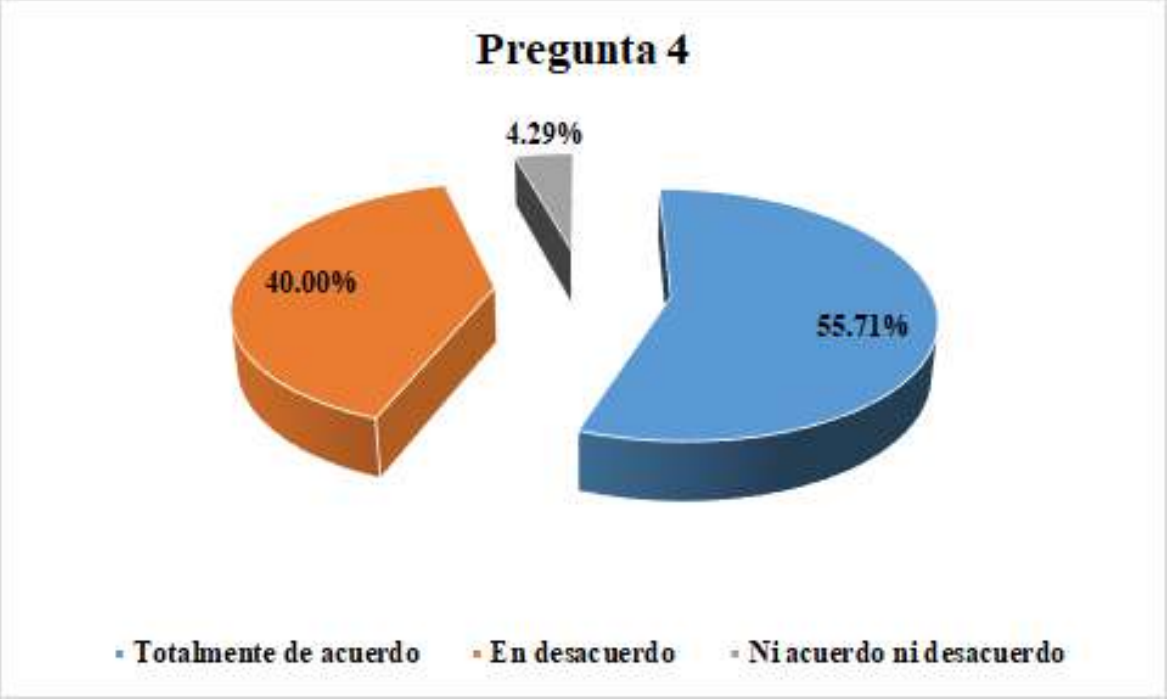


Figura 4. Pregunta 4.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 55.71% están totalmente de acuerdo que al aplicar el plan de gestión se lograra incrementar la gestión de residuos.

5. ¿Ud. cree que el uso adecuado de los recursos propios de la Municipalidad mejorara el manejo de residuos sólidos municipales?

Tabla 9

Pregunta 5

ALTERNATIVAS	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	56	80.00%
En desacuerdo	8	11.43%
Ni acuerdo ni desacuerdo	6	8.57%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista

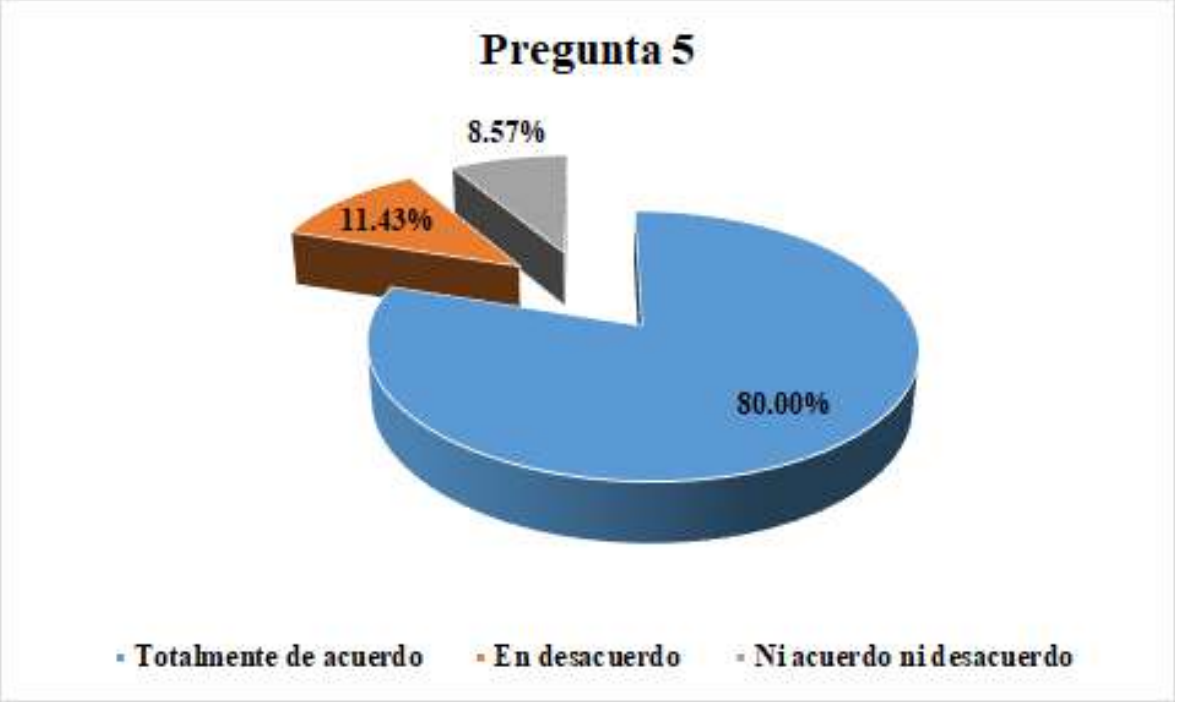


Figura 5. Pregunta 5.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 80.00 % están totalmente de acuerdo que el uso adecuado de los recursos propios mejorara la selección de los residuos municipales.

6. ¿Considera que la aplicación de un plan de gestión incrementara el número de pobladores que recibirán una mejor prestación del servicio de agua potable y saneamiento?

Tabla 10

Pregunta 6

ALTERNATIVAS	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	34	48.57%
En desacuerdo	28	40.00%
Ni acuerdo ni desacuerdo	8	11.43%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista

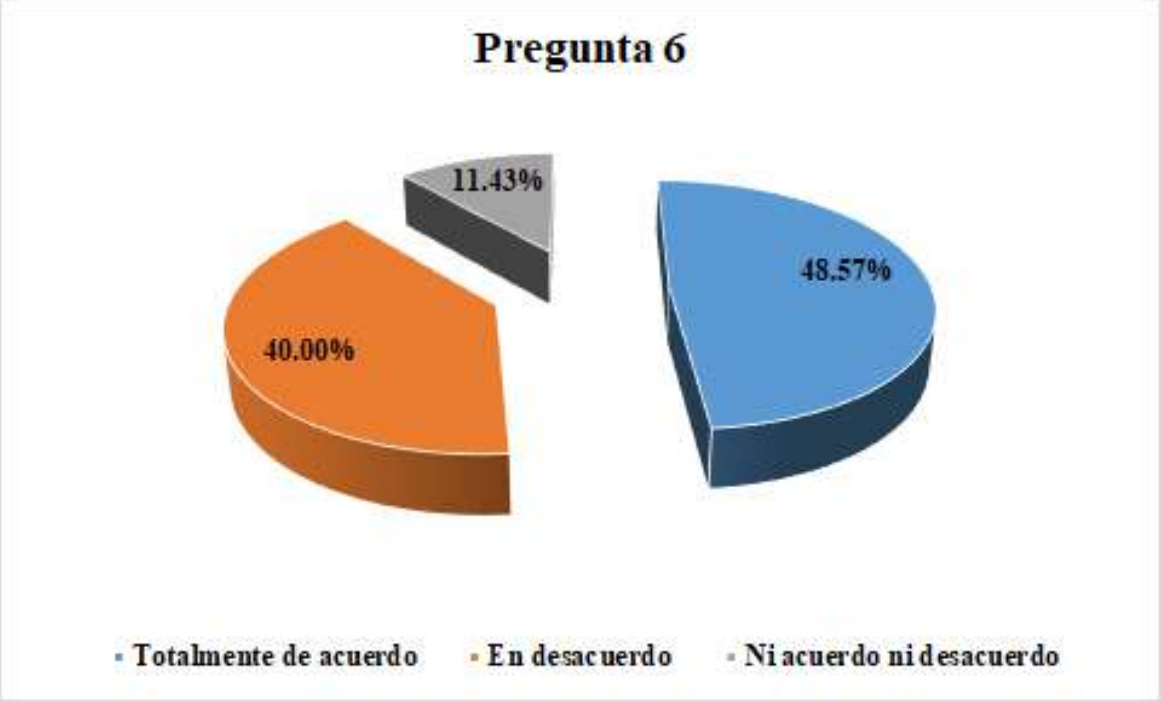


Figura 6. Pregunta 6.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 48.57 % están totalmente de acuerdo que la aplicación de un plan de gestión incrementara el número de pobladores que recibirán una mejor prestación del agua saneamiento.

7. ¿Considera que la aplicación de un plan de gestión aumentara el número de urbanizaciones sectorizadas?

Tabla 11

Pregunta 7

ALTERNATIVAS	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	39	55.71%
En desacuerdo	22	31.43%
Ni acuerdo ni desacuerdo	9	12.86%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista

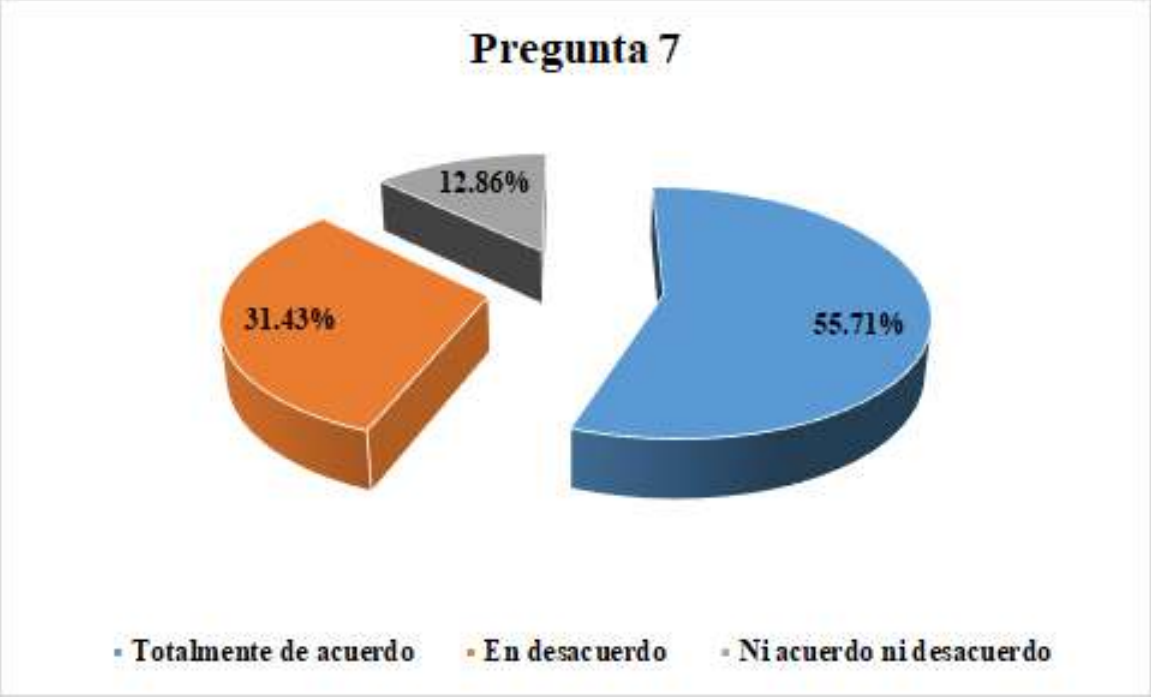


Figura 7. Pregunta 7.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 55.71 % están totalmente de acuerdo que aplicación de un plan de gestión aumentara el número de urbanizaciones sectorizadas.

8. ¿Considera que la aplicación de un plan de gestión aumentara el número de convenios con instituciones de la Región?

Tabla 12

Pregunta 8

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	45	64.29%
En desacuerdo	20	28.57%
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	7.14%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista

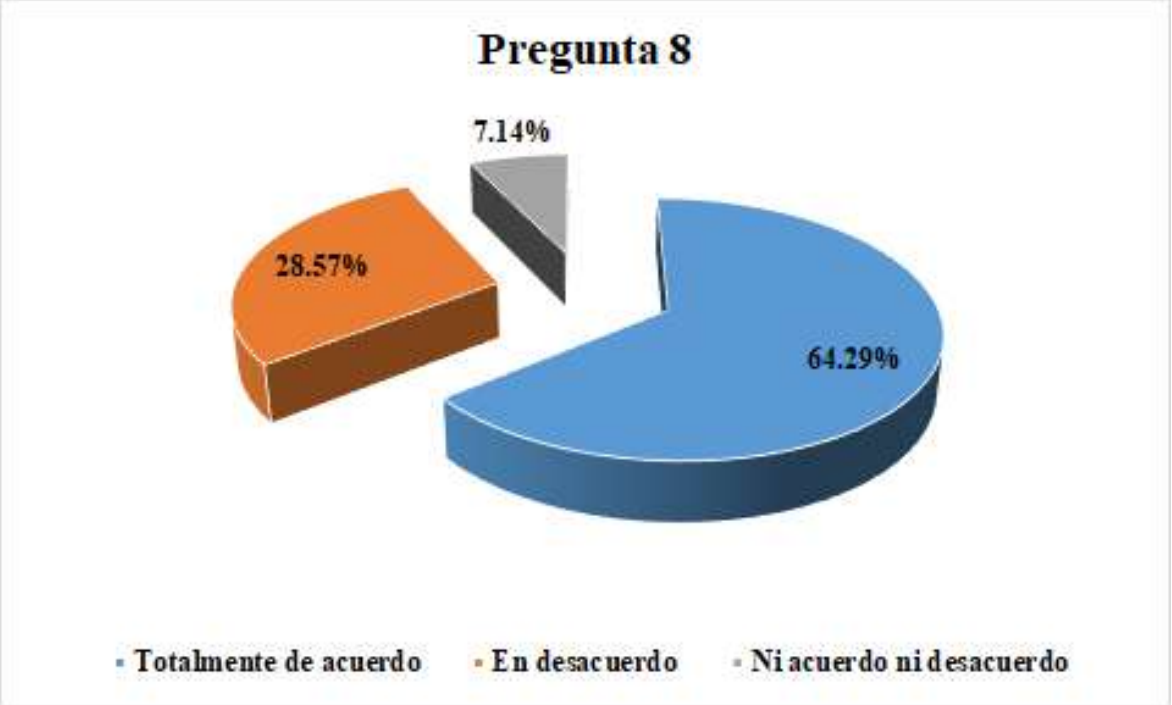


Figura 8. Pregunta 8.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 64.29 % están totalmente de acuerdo que la aplicación de un plan de gestión aumentara el número de convenios con instituciones de la Región.

9. ¿Considera que la aplicación de un plan de gestión incrementara el volumen de tratamiento de aguas negras?

Tabla 13

Pregunta 9

ALTERNATIVAS	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	42	60.00%
En desacuerdo	20	28.57%
Ni acuerdo ni desacuerdo	8	11.43%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista

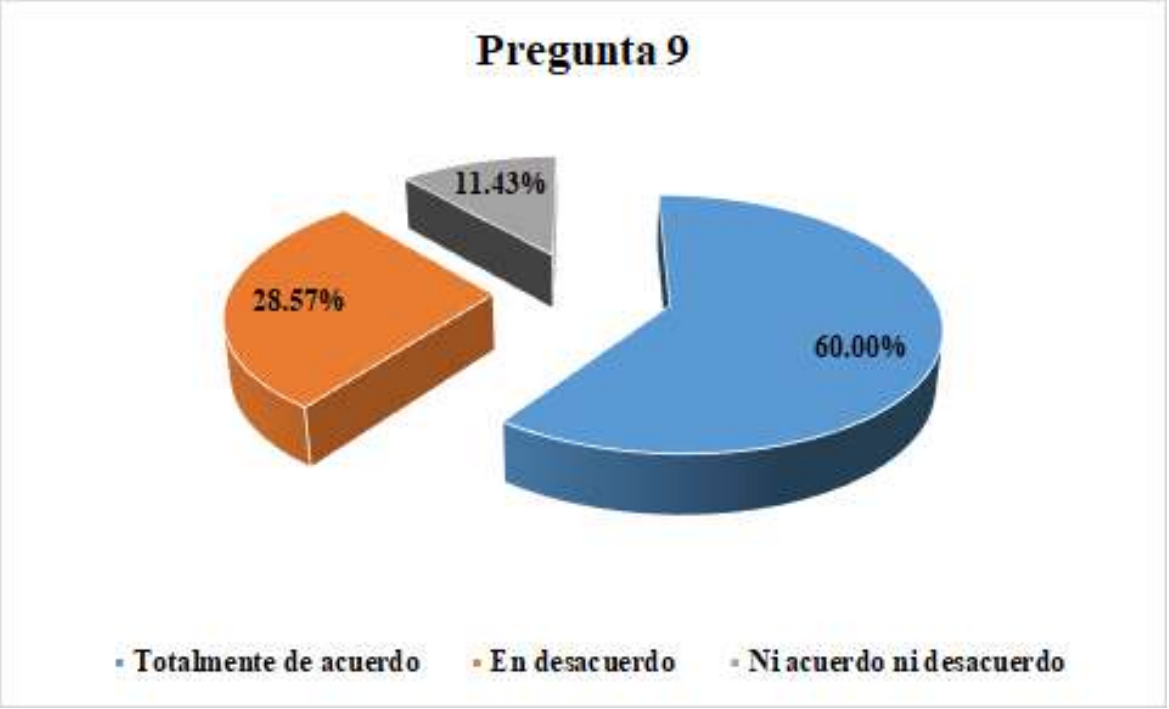


Figura 9. Pregunta 9.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 60.00 % están totalmente de acuerdo que la aplicación de un plan de gestión incrementara el volumen de tratamiento de aguas negras.

10. ¿Considera que la aplicación de un plan de gestión hará posible la implementación de un programa de áreas protegidas?

Tabla 14

Pregunta 10

ALTERNATIVAS	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Totalmente de acuerdo	45	64.29%
En desacuerdo	22	31.43%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	4.29%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista



Figura 10. Pregunta 10.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 64.29 % están totalmente de acuerdo que la aplicación de un plan de gestión hará posible la implementación de un programa de áreas protegidas.

11. ¿Considera que la aplicación de un plan de gestión hará posible el cumplimiento al 100% de los objetivos ambientales?

Tabla 15

Pregunta 11

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	64	91.42%
En desacuerdo	3	4.29%
Ni acuerdo ni desacuerdo	3	4.29%
Total	**70**	**100.00%**

Fuente: Tesista



Figura 11. Pregunta 11.

Fuente: Tesista

Interpretación: El 91.42 % están totalmente de acuerdo que la aplicación de un plan de gestión hará posible el cumplimiento al 100% de los objetivos ambientales.

4.1 Corroborando la información con Alfa de Cronbach.

Tabla 16

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,**967**	0,963	19

Fuente: Tesista.

El alfa de Cronbach es 0.967, valor de fiabilidad.

Tabla 17

Estadísticas de elemento

Estadísticas de elemento

	Media	**Desviación estándar**	**N**
Pregunta 1	3,83	1,463	70
Pregunta 2	3,53	1,473	70
Pregunta 3	3,84	1,463	70
Pregunta 4	3,72	1,488	70
Pregunta 5	4,48	1,085	70
Pregunta 6	3,57	1,446	70
Pregunta 7	3,80	1,414	70
Pregunta 8	4,03	1,385	70
Pregunta 9	3,92	1,383	70
Pregunta 10	3,96	1,428	70
Pregunta 11	4,83	,706	70

Fuente: Tesista.

Tabla 18

Estadísticas de escala

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
56,04	239,994	15,492	19

Fuente: Tesista.

4.2. Contrastación de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

Aplicando un plan de gestión se mejorará los servicios públicos y de medio ambiente que brinda la Gerencia de la Municipalidad.

Tabla 19

Wilcoxon

APLICANDO WILCOXON		
P- Valor 0.004	**<**	**Nivel de Confianza α=0.05 (95%)**
H0: Aplicando un plan de gestión no se mejorará los servicios públicos y de medio ambiente que brinda la Gerencia de la Municipalidad.		
H1: Aplicando un plan de gestión se mejorará los servicios públicos y de medio ambiente que brinda la Gerencia de la Municipalidad.		
Conclusión: Se acepta H1.		

Fuente: Tesista

Tabla 20

Estadísticos de prueba

	Cuestionario realizado por la Gerencia de la Municipalidad
Z	-2.977[b]
Sig. asintótica (bilateral)	0.004

Fuente: Tesista

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se cumplirá al 100% las metas ambientales.

Tabla 21

Wilcoxon

APLICANDO WILCOXON		
P- Valor 0.010	**<**	**Nivel de Confianza α=0.05 (95%)**

H0: Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad no se cumplirá al 100% las metas ambientales**.**
H1: Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se cumplirá al 100% las metas ambientales**.**
Conclusión: Se acepta H1.

Fuente: Tesista

Tabla 22

Estadístico de prueba.

Estadísticos de prueba[a]	
	Cuestionario realizado con el aporte de los Investigadores.
Z	-2.566b
Sig. asintótica (bilateral)	0.010

Fuente: Tesista

4.2.3. Hipótesis Especifica 2

Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se incrementará el número de convenios internacionales.

Tabla 23

Wilcoxon

APLICANDO WILCOXON		
P- Valor 0.015	**<**	**Nivel de Confianza α=0.05 (95%)**
H0: Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad no se incrementara el número de convenios internacionales.		
H1: Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se incrementara el número de convenios internacionales.		
Conclusión: Se acepta H1.		

Fuente: Tesista

Tabla 24

Estadísticos de prueba

Estadísticos de prueba[a]	
	Cuestionario realizado por la Gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad con orientación del Investigador.
Z	-2.424b
Sig. asintótica (bilateral)	0.016

Fuente: Tesista

4.2.4. Hipótesis Especifica 3

Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se incrementará el volumen de recolección y disposición de residuos.

Tabla 25

Wilcoxon

APLICANDO WILCOXON		
P- Valor 0.009	**<**	**Nivel de Confianza α=0.05 (95%)**
H0: Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad no se incrementara el volumen de recolección y disposición de residuos.		
H1: Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se incrementara el volumen de recolección y disposición de residuos.		
Conclusión: Se acepta H1**.**		

Fuente: Tesista

Tabla 26

Estadísticos de prueba

ESTADÍSTICOS DE PRUEBA[a]	
	Cuestionario realizado por la Gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad con orientación del Investigador.
Z	-2.543b
Sig. asintótica (bilateral)	0.015

Fuente: Tesista.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

El análisis de los antecedentes internacionales y nacionales revela la importancia de contar con instrumentos de gestión claros, diagnósticos precisos y planificación estratégica para mejorar la administración de servicios públicos y la gestión municipal. Los estudios internacionales, como los de Gaitán y Álvarez (2022) y Casallas (2022), muestran que la identificación del clima organizacional y la gestión de riesgos en empresas de agua y saneamiento contribuyen a fortalecer la eficiencia operativa y la toma de decisiones, destacando la necesidad de liderazgo y planificación anticipada. De igual manera, investigaciones como las de Bautista (2023) y Quiroz (2020) evidencian que el seguimiento y monitoreo constante de planes y proyectos permite detectar problemas oportunamente, optimizando el desempeño institucional y la eficiencia de los servicios. La experiencia de Vega (2020) enfatiza que la digitalización y organización de información de usuarios logra la eficiencia.

A nivel nacional, los antecedentes muestran desafíos similares en la gestión municipal. Taipe (2019) resalta que un diseño organizacional sistémico mejora la cobertura de servicios básicos, mientras que Asenjo (2020) y Rengifo (2021) señalan la importancia de vincular la planificación con la satisfacción de las necesidades ciudadanas. Los estudios de Bazán (2020) y Huamán, Rodríguez y Sandoval (2023) evidencian que la falta de articulación y diferencias en la comprensión de los principios de gobernanza afectan la eficiencia por lo que se requiere una coordinación, supervisión y participación ciudadana.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusión

6.1.1. Conclusión general

Se utilizó instrumentos de gestión Municipal, los cuales son documentos técnicos que sirven para que sea eficiente la institución, utilizando instrumentos técnicos y normativos municipales, con diagnóstico previo, asesoría de expertos y participación de funcionarios, fortaleciendo la planificación y eficiencia institucional (Buroz,2021).

6.1.2. Conclusiones específicas

- Al 100% se cumplió con las metas ambientales mediante una adecuada gestión de los recursos naturales y planificación territorial, para así mejorar la disposición y la sostenibilidad del sistema de recolección (Buroz, 2021).
- Se logró nuevos convenios internacionales. Se incrementó la participación en otros convenios internacionales que ayudan a mitigar los problemas ambientales globales, abordando cambio climático, contaminación, deforestación, pérdida de biodiversidad y gestión de recursos hídricos, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental (Buroz, 2021).
- Se fortalecieron los sistemas de recolección, transporte y tratamiento de residuos sólidos, aplicando la separación en origen, la práctica de las seis “R” (rechazar, reducir, reparar, reusar, reutilizar, reciclar) y la educación comunitaria, priorizando proyectos piloto de reciclaje y compostaje para optimizar la eficiencia y sostenibilidad del manejo de residuos. (Buroz, 2021).

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda implementar retroalimentación continua sobre los procesos del municipio de Sayán para identificar los servicios ofrecidos y priorizar los más importantes.

- Verificar si el TUPA cuenta con un especialista que oriente tanto a los trabajadores como a los usuarios, y actualizarlo junto con quienes ejecutan los servicios para adaptarlo a las nuevas necesidades ciudadanas.

- Revisar todos los procesos municipales para confirmar que se cumplan los objetivos de satisfacer las necesidades de la ciudadanía; en caso contrario, proponer mejoras y reflejarlas en el TUPA.

- Capacitar al personal de la Municipalidad de Sayán sobre objetivos, metas y estrategias institucionales, incorporando las opiniones de colaboradores y ciudadanos al plan estratégico y operativo, considerando la realidad del distrito.

- Se sugiere aprovechar los recursos tecnológicos proporcionados por el Estado para agilizar procesos, mejorar la eficiencia del servicio y garantizar atención oportuna, especialmente en temas de cuidado ambiental.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas.

Asenjo, K. (2020) Responsabilidad social en la Gestión Municipal. Universidad Cesar Vallejo.

Bautista, H. (2020) *Gestión Pública y Gobernabilidad Municipal en contextos locales*. Universidad Distrital "Francisco José de Caldas", Bogotá.

Bazán, J. (2020) *Gobernanza en Servicios Públicos Municipales*. Universidad Cesar Vallejo,

Casallas, O. (2020) *Planificación del riesgo en servicios de agua y saneamiento*. Universidad de Cundinamarca.

Gaitán, J. y Álvarez, J. (2020) *Evaluación del ambiente laboral en entidades públicas mediante herramientas mixtas.* Universidad Cooperativa de Colombia.

Huamán, E., Rodríguez, C. y Sandoval, Y. (2023) *Planificación estratégica y su impacto en servicios de agua potable en gobiernos locales*. Universidad Continental,

Quiroz, G. (2020) *Seguimiento técnico en proyectos de agua potable y saneamiento*. Universidad de Antioquia.

Rengifo, A. (2021) *Relación entre desarrollo municipal y calidad de servicios públicos*. Universidad Nacional de Ucayali,

Taipe, R. (2019) *Diseño organizacional en empresas de saneamiento con enfoque sistémico*. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Vega, J. (2020) *Mejoras en la gestión de residuos sólidos a nivel Municipal*. Universidad Libre.

7.2 Fuentes documentales

Bataller, A. (2022) *La gestión de proyectos*. Editorial UOC, S.L.

Biafore, B. (2022) *Gestión de proyectos en el mundo*. Editorial UOC, S.L.

Fernández, F. (2022) *Dirección y Gestión de Proyectos*. Editor – UPC

Figueroa, M. (2021) Gestión integrada de proyectos. Universidad Politécnica de Cataluña.

Gil, R. (2019*) Experiencias docentes en la universidad*. Editorial UOC, S.L.

Olave, G. (2021) *Cómo escribir la investigación académica desde un proyecto*. Editor - Libros McGraw - Hill de México.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				
¿Cómo Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad?	Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad.	Aplicando un plan de gestión se mejorará los servicios públicos y de medio ambiente que brinda la Gerencia de la Municipalidad..	(X) PLAN DE GESTIÓN	X.1. Impacto ambiental	X.1.1.- Incremento de recursos propios X.1.2.- Incremento del número de pobladores que reciben una mejor prestación del servicio de agua potable y saneamiento. X.1.3.- Aumento del número de urbanizaciones	Diseño metodológico. Tipo: descriptiva. Enfoque:
Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis especifico 1				
¿Cómo Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad para cumplir al 100% las metas ambientales?	Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad para cumplir al 100% las metas ambientales.	Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se cumplirá al 100% las metas ambientales.				
¿Cómo Aplicar de un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad para incrementar el número de convenios internacionales?	Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad para incrementar el número de convenios internacionales.	Aplicando un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se incrementara el número de convenios internacionales.	(Y) GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE	X.2.- Impacto Social	X.2.1.-100% cumplimiento político ambiental. X.2.2.- 100% cumplimiento metas ambientales. X.2.3.- 100% cumplimiento objetivos ambientales.	
¿Cómo Aplicar de un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad para incrementar en el volumen de recolección y disposición de residuos?	Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad para incrementar en el volumen de recolección y disposición de residuos.	Aplicar un plan de gestión en la gerencia de servicios públicos y medio ambiente de la Municipalidad se incrementara el volumen de recolección y disposición de residuos.	(Y) GERENCIA DE SERVICIOS	Y.1.- Programa de áreas protegidas. Y.2.- Programa del Medio Ambiente	Y.1.1 Incremento del número de convenios internacionales Y.1.2 Incremento del número de convenios con instituciones de la Región. Y.2.1 Incremento en el volumen de tratamiento de aguas negras Y.2.2.-Incremento total	