

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**

**RELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN  
INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE POCOLLAY  
2019**

**TESIS**

**Presentada por:**

Bach. Sandra Violeta Seqquera Achinquipa

**Para optar el Título Profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**Tacna – Perú**

**2021**

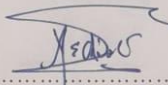
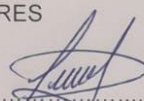
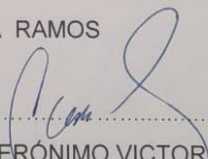
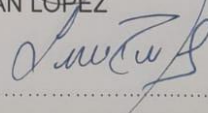
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

RELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL  
Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE POCOLLAY, 2019

Tesis sustentada y aprobada el 04 de noviembre del 2021; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE	:	 .....
		DR. JESÚS AMADEO OLIVERA CÁCERES
SECRETARIO	:	 .....
		DR. MANUEL SEGUNDO CAIPA RAMOS
MIEMBRO	:	 .....
		DR. GERÓNIMO VÍCTOR DAMIÁN LÓPEZ
ASESOR	:	 .....
		DR. LUIS ALBERTO ROCCHETTI HERRERA

## **DEDICATORIA:**

A mis seres queridos por su constante apoyo en mi formación profesional, que me ha permitido lograr el objetivo personal de obtener un título profesional.

## **AGRADECIMIENTOS:**

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann por impulsar que se dicte la carrera profesional de Ingeniería Comercial, que me ha permitido desarrollar competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales para hacer frente al mercado laboral.

A todos mis docentes, por todos su conocimientos teóricos y prácticos compartidos en el aula, que me han permitido contar con una formación competente.

Al DR. LUIS ALBERTO ROCCHETTI HERRERA por su constante acompañamiento en el desarrollo del presente trabajo de investigación, como Asesor de Tesis, puesto que su experiencia metodológica y de análisis de los resultados, me han permitido culminar satisfactoriamente.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiv
Introducción	
 <b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA	03
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	06
1.2.1 Problema general	06
1.2.2 Problemas específicos	06
1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	07
1.3.1 Objetivo general	07
1.3.2 Objetivos específicos	07
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	08

1.5	LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	10
-----	----------------------------------	----

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	11
2.1.1	Antecedentes internacionales	11
2.1.2	Antecedentes nacionales	13
2.2	BASES TEÓRICAS	15
2.2.1	Definición de planificación	15
2.2.2	Etapas de la planificación institucional	17
2.2.3	El ciclo de la planificación institucional	19
2.2.4	La planificación en una entidad pública	21
2.2.5	Definición de calidad	24
2.2.6	Definición y características del servicio	25
2.2.7	Teorías sobre calidad de servicio	27
2.2.8	Dimensiones para el análisis de la calidad de servicio	28
2.2.9	Modernización de la gestión pública para la mejora de la calidad de servicio	29
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	32

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	34
-----	----------------------------	----

3.1.1	Hipótesis general	34
3.1.2	Hipótesis específicas	34
3.2	VARIABLES E INDICADORES	36
3.2.1	Identificación de las variables	36
3.2.2	Caracterización de las variables	37
3.2.3	Definición operacional de las variables	38
3.3	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
3.3.1	Tipo de investigación	39
3.3.2	Diseño de investigación	40
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	41
3.4.1	Población	41
3.4.2	Muestra	41
3.5	FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
3.6	PROCESAMIENTO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	44

#### **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1	RESULTADOS: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	46
4.1.1	Análisis por dimensión	46
4.1.2	Análisis de la variable	56
4.2	RESULTADOS: CALIDAD DE SERVICIO	59
4.2.1	Análisis por dimensión	59

4.2.2	Análisis de la variable	71
4.3	CONTRASTE DE HIPÓTESIS	74
4.3.1	Contrate de las hipótesis específicas	74
4.3.2	Contraste de la hipótesis general	79
4.4	DISCUSIÓN	80
	CONCLUSIONES	83
	RECOMENDACIONES	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
	ANEXOS	95

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: <i>Comparación de los modelos de calidad de servicio</i>	27
Tabla 2: <i>Operacionalización de variables</i>	39
Tabla 3: <i>Variable “Planificación institucional”: Relación ítem – dimensión</i>	43
Tabla 4: <i>Variable “Calidad de servicio”: Relación ítem – dimensión</i>	43
Tabla 5: <i>Escala de valoración del Rho de Spearman</i>	45
Tabla 6: <i>Dimensión “Formulación”</i>	46
Tabla 7: <i>Dimensión “Formulación” (por pregunta)</i>	47
Tabla 8: <i>Dimensión “Implementación”</i>	49
Tabla 9: <i>Dimensión “Implementación” (por pregunta)</i>	50
Tabla 10: <i>Dimensión “Evaluación”</i>	53
Tabla 11: <i>Dimensión “Evaluación” (por pregunta)</i>	55
Tabla 12: <i>Variable “Planificación institucional”</i>	56
Tabla 13: <i>Variable “Planificación institucional” (por dimensión)</i>	57
Tabla 14: <i>Dimensión “Aspecto físico”</i>	59
Tabla 15: <i>Dimensión “Aspecto físico” (por pregunta)</i>	60
Tabla 16: <i>Dimensión “Aspecto humano”</i>	62
Tabla 17: <i>Dimensión “Aspecto humano” (por pregunta)</i>	63
Tabla 18: <i>Dimensión “Aspecto operativo”</i>	65

Tabla 19: <i>Dimensión “Aspecto operativo” (por pregunta)</i>	66
Tabla 20: <i>Dimensión “Aspecto tecnológico”</i>	68
Tabla 21: <i>Dimensión “Aspecto tecnológico” (por pregunta)</i>	69
Tabla 22: <i>Variable “Calidad de servicio”</i>	71
Tabla 23: <i>Variable “Calidad de servicio” (por dimensión)</i>	73
Tabla 24: <i>Contrastación de la hipótesis específica 1</i>	75
Tabla 25: <i>Contrastación de la hipótesis específica 2</i>	76
Tabla 26: <i>Contrastación de la hipótesis específica 3</i>	77
Tabla 27: <i>Contrastación de la hipótesis específica 4</i>	78
Tabla 28: <i>Contrastación de la hipótesis general</i>	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: <i>Ciclo de la planificación individual</i>	21
Figura 2: <i>Ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua</i>	23
Figura 3: <i>Dimensiones de la calidad de servicio</i>	29
Figura 4: <i>Estrategia de modernización de la gestión pública para la calidad de servicio</i>	31
Figura 5: <i>Dimensión “Formulación”</i>	48
Figura 6: <i>Dimensión “Implementación”</i>	52
Figura 7: <i>Dimensión “Evaluación”</i>	55
Figura 8: <i>Variable “Planificación institucional”</i>	58
Figura 9: <i>Dimensión “Aspecto físico”</i>	61
Figura 10: <i>Dimensión “Aspecto humano”</i>	64
Figura 11: <i>Dimensión “Aspecto operativo”</i>	67
Figura 12: <i>Dimensión “Aspecto tecnológico”</i>	69
Figura 13: <i>Variable “Calidad de servicio”</i>	73

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal el determinar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019; donde el tipo fue básico o puro, siendo el nivel correlacional, el diseño fue no experimental, se recabó los datos a corte transversal, la muestra fue de 55 trabajadores, la técnica fue la encuesta, el instrumentos fue el cuestionario, y el enfoque fue cuantitativo.

Se encontró que el 54,5% del personal considera que es regular el nivel de cumplimiento y utilización de cada una de las etapas del ciclo de planificación institucional, siendo la dimensión más destacada la “Formulación” y la focalizada a mejorar la “Implementación”; el 58,2% del personal considera que es alto el nivel de calidad de servicio que caracteriza a la entidad, siendo la dimensión más destacada el “Aspecto físico” y la focalizada a mejorar el “Aspecto tecnológico”. Se concluye que existe relación directa y moderada (valor de Rho = 0,635 y un valor de  $p = 0,000$ ) entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay.

Palabras clave: Planificación institucional, calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine the extent to which institutional planning and quality of service are related in the Pocollay District Municipality, 2019; where the type was basic or pure, being the correlational level, the design was non-experimental, the data was collected cross-sectional, the sample was 55 workers, the technique was the survey, the instruments were the questionnaire, and the approach was quantitative.

It was found that 54,5% of the staff consider that the level of compliance and use of each stage of the ERP cycle is regular, with the most prominent dimension being the "Formulation" and the one focused on improving the Implementation; 58,2% of the staff consider that the level of quality of service that characterizes the entity is high, with the most outstanding dimension being the physical aspect and the one focused on improving the technological aspect. It is concluded that there is a direct and moderate relationship (value of Rho = 0,635 and a value of p = 0,000) between institutional planning and quality of service in the Pocollay District Municipality.

Keywords: Institutional planning, quality of service.

## INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada presenta como principal el determinar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019; puesto que en las entidades públicas, a consecuencia de la ley de transparencia, están obligadas a tener un portal institucional donde se muestre todas las actividades y procesos que efectúan con el presupuesto público, y dentro de ello se tiene los planes institucionales, los cuales son elaborados por las entidades, en donde detallan los objetivos, metas e indicadores que utilizarán para buscar atender las demandas de la ciudadanía.

Pero en base a nuestra experiencia laborando en diversas municipalidades, se tiene que las mismas cuentan con sus documentos de gestión, pero al final del ejercicio no llegan a cumplir a cabalidad con todo lo aprobado y detallado en dichos planes, generando que no se llegue a cumplir plenamente con la población que tiene la expectativa de que la municipalidad cumplirá con lo planificado en los plazos propuestos, y de forma paralela existe un débil seguimiento al cumplimiento de las metas propuestas que permita efectuar una retroalimentación oportuna al

equipo de gestión; generando con ello que la calidad de servicio que se brinda a la comunidad no sea la óptima.

De forma específica sobre el contenido de la investigación, se tiene que en capítulo I se efectuó la descripción de la situación problemática, se detallaron los objetivos, se resaltó la relevancia de la investigación; en el capítulo II, se precisaron los antecedentes internacionales y nacionales afines al trabajo efectuado, se describieron las bases teóricas que abarcó algunas definiciones, dimensiones, características, otros.

En el capítulo III se efectuó el desarrollo de la metodología usada para la investigación, precisando el tipo y diseño, la muestra del estudio, las variables y sus dimensiones, la validación y la confiabilidad de instrumentos, y la estadística para analizar los datos.

En el capítulo IV se hizo el análisis e interpretación de los resultados, los cuales se presentaron por dimensiones y por pregunta; se efectuó el contraste de las hipótesis y la discusión de los resultados; para finalmente detallar las conclusiones y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA**

Las entidades públicas municipales tienen la finalidad de buscar satisfacer las necesidades económicas, sociales, institucionales, ambientales, otros, de su población objetivo; para lo cual deben conformarse equipos de trabajo que cuenten con la experiencia necesaria para gestionar los recursos que les proporciona el Estado, ya sea a través de gasto corriente o gasto de inversiones; pero para una adecuada ejecución de dichos recursos se requiere que la entidad deba contar con una plan estratégico, donde se establezcan la visión institucional, los objetivos estratégicos, las acciones estratégicas y los indicadores para medir los avances en su ejecución (CEPLAN, 2017)

En el Perú, en base a los informes efectuados por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico referidos al proceso de planificación que caracteriza a los gobiernos locales, precisa que en su gran mayoría son entidades que si cuentan con sus planes de desarrollo

local, con sus planes estratégicos y sus planes operativos, es más están colocados en sus portales web institucionales; pero carecen de que se haga un real seguimiento a su implementación, es decir, que sirva de “Hoja de Ruta” para la gestión en la búsqueda de disminuir la brechas territoriales; y ello se debe principalmente a los cambios frecuentes de funcionarios públicos que no permite lograr la continuidad en los acuerdos y avances, porque las autoridades carecen de las competencias estratégicas para darle la importancia debida a la planificación como una herramienta de crecimiento y desarrollo local.

En la región de Tacna, la Municipalidad Distrital de Pocollay es una entidad emblemática que cuenta con sus documentos de gestión aprobados y colgados en su página web (específicamente el Plan Estratégico Institucional 2018 – 2020), pero no han logrado cumplir a cabalidad con los objetivos estratégicos ni las acciones estratégicas, ello se ve reflejado en la ejecución de su programa de inversiones, puesto que a septiembre del presente ejercicio solamente se ha ejecutado el 40% según el reporte de consulta amigable del Ministerio de Economía y Finanzas, afectando por tanto la calidad de servicio que brinda la entidad a la población; lo cual permite cuestionar si dicho documento de planificación fue elaborado de manera participativa con los actores

pertinentes, y si efectivamente sirve como un documento que guía el desarrollo local del distrito y es considerado por la actual gestión.

Además de ello, se tiene conocimiento de que algunos funcionarios que actualmente ejercen funciones en la municipalidad tienen denuncias con sentencias a las cuales están apelando, pero está afectando las relaciones laborales y el clima institucional, puesto que en campaña el alcalde electo dijo que daría prioridad a la meritocracia y a darle la oportunidad laboral a profesionales sin problemas con gestiones ediles anteriores, y se denota que ello no se está cumpliendo, afectando por tanto a la calidad de atención que debería brindarse a la población.

Por tanto, la problemática analizada fue que si la actual gestión está considerando la implementación del actual PEI 2018 – 2020, que fue aprobado por la cuestionada gestión anterior, si se está haciendo seguimiento al logro de los ejes y objetivos estratégicos ahí priorizados, y si para ello el personal de la entidad está apoyando adecuadamente, proporcionando un servicio óptimo a la población, cumpliendo de esa manera con los lineamientos establecidos en los documentos de gestión.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?
- b) ¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?
- c) ¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?
- d) ¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Analizar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.
- b) Analizar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.
- c) Identificar qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

d) Identificar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Carlés (2004) señala que si las entidades desean ser exitosas y lograr mantenerse en el tiempo, necesariamente deben contar con un sistema de planificación que haya sido elaborado por todos los miembros de la organización, con la finalidad de que al momento de implementarse sea respaldado; al respecto Martín (2001) resalta que el planificar es muy importante para las entidades pues les ayuda a marcar el camino que deben seguir en el mediano y largo plazo, y principalmente cómo se hará para conseguir los recursos para la implementación de las estrategias.

Es importante este trabajo porque se pretende analizar la importancia que le presta las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pocollay a los documentos de planificación aprobados y publicados, en lo referente a continuar con su implementación y utilizarlo como un documento guía para precisar las

acciones estratégicas a seguir para alcanzar las metas y objetivos priorizados; y por otro lado analizar cómo consideran los trabajadores municipales que están dando el servicio a la población, con la finalidad de efectuar una autocrítica sobre los factores a mejorar referente a la calidad del servicio público.

Por tanto, la investigación es importante puesto que:

- Relevancia social, dado que se analizó la importancia que le brinda la gestión edil a la utilización de los documentos de planificación para poder priorizar la disminución de las brechas territoriales, y ello cómo logra relacionarse con la calidad del servicio que se brinda a la población.
- Relevancia académica, dado que se espera que el desarrollo del presente trabajo sirva de pauta para otras investigaciones similares.
- Relevancia práctica, dado que se sugirió a las autoridades y funcionarios que logren reforzar la importancia que le deben dar a la toma de decisiones bajo un enfoque de planeamiento estratégico.

## **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se ha identificado como la principal limitación, que para el análisis de los resultados se ha considerado solamente a las opiniones del personal que labora en la municipalidad distrital.

En lo que respecta a la delimitación del trabajo, se tiene que:

- a) Delimitación espacial: La investigación se centró en la Municipalidad Distrital de Pocollay (Tacna – Perú).
- b) Delimitación temporal: Abarcó el periodo 2019.
- c) Delimitación temática: Se desarrolló el sustento teórico de la planificación institucional y la calidad de servicio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

En base a la revisión efectuada, se destacan los siguientes antecedentes:

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

a) Urrutia y Santana (2016) investigaron “La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua”; tesis de la Universidad Técnica de Ambato (Ecuador); donde el principal objetivo fue determinar la incidencia de la planificación estratégica sobre la gestión administrativa; el tipo fue básico, siendo el diseño no experimental, el enfoque fue el deductivo y exploratorio; se encontró que las entidades ediles no cuentan con herramientas modernas de gestión, no se cuenta con un sistema de control en tiempo real, las instituciones cuentan con planes estratégicos pero

no se cumplen en su plenitud, y que el uso de un modelo de planificación estratégica óptimo permitiría un mejor control y evaluación estratégica.

b) Fernández (2015) investigó la “Calidad en atención a usuarios de la administración pública”; tesis de la Universidad FASTA (Argentina); siendo el principal objetivo el efectuar un análisis diagnóstico sobre la calidad que caracteriza al servicio de atención que se brinda a los afiliados del Instituto de Seguridad Social y Seguros de la provincia de Chubut, que permita identificar el nivel de satisfacción que permita proponer opciones de mejora; el tipo de la investigación fue básica, siendo el nivel descriptivo, el diseño fue no experimental; se logró concluir que las dimensiones críticas a mejorar fueron la amabilidad y cortesía, la capacidad de respuesta y la transparencia.

c) Barreiros (2012) investigó la “Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors”; tesis para Ingeniero en Administración de Empresas en la Universidad Central del Ecuador; de tipo básico y de nivel explicativo, de diseño no experimental y de corte transversal; logra concluir que: Es prioritario que se formule e implemente un plan estratégico para que se tenga claridad de las

estrategias a seguir para incrementar las ventas y la participación de mercado, ello permitirá que se proporcione y mejor servicio y con ello la entidad se posicione, no se cuenta con un manual de cada uno de los procesos, no se cuenta con una visión institucional, los clientes reconocen la calidad de servicio proporcionado.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

- a) Calero (2016) investigó la “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015”; tesis para título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo principal objetivo fue demostrar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios que brinda la municipalidad; de tipo básico y de nivel descriptivo y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra fue de 65 trabajadores de la entidad; se encontró que el 65% valora mucho su trabajo, el 62% percibe que existe liderazgo en la entidad, el 69% considera que las instalaciones de la entidad son adecuadas, el 62% del personal precisa que está capacitado para las funciones encargadas y el

65% considera que a veces funciona de forma adecuada el área de trámite documentario; se concluye que existe relación entre la gestión administrativa y calidad de los servicios, desde la perspectiva del personal de la entidad.

b) Inca (2015) investigó la “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”; tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas; cuyo objetivo fue analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la entidad edil; de tipo básico y de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la muestra fue 339 usuarios; se concluye que existe correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman de 0,591).

c) Ganoza (2015) investigó la “Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015 – 2020”; tesis para optar al grado académico de Magíster en Gestión Pública de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; cuyo objetivo fue determinar cómo la implementación de un plan estratégico le permite mejorar la gestión a una municipalidad; de

tipo aplicada de nivel explicativo, de diseño experimental y de características longitudinales, la muestra fue de 51 trabajadores municipales, funcionarios y autoridades, el estadístico fue la prueba de rangos de Wilcoxon; se concluye que la aplicación del plan estratégico permitió mejorar la gestión pública en la entidad, en los aspectos referentes a la eficacia, eficiencia, calidad y productividad.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Definición de planificación**

León, Meza y Morales (2003) definen la planificación estratégica como

Un punto céntrico del desarrollo de la institución para el accionar en proyectos. Se flexibiliza a fin de precisar las directrices específicas de la labor de todos los sujetos que colaboran en la realización. Los propósitos de su puesta en marcha se enmarcan fundamentos, virtudes y procedimientos que deberán tener los colaboradores en un plan, con el objetivo de lograr los propósitos y ganancias programadas. De acuerdo con esto, la

administración conceptual es el mecanismo formal anterior a la ejecución de cualquier plan o proyecto (p. 3).

Donnelly; Gibson e Ivancevich (2005) define el planificar como un proceso que pretende determinar los objetivos y metas que pretende alcanzar una organización, que le permita satisfacer las expectativas de sus cliente y/o usuarios.

Chiavenato (2000) define la planeación como un conjunto de pasos para precisar las estrategias a priorizar e implementar de parte de la entidad, con la finalidad de lograr las metas y objetivos establecidos, señalando por tanto que camino se debe seguir que permita hacer frente a la competencia; por tanto dicho proceso resulta importante porque:

- La entidad debe canalizar la forma de obtener los recursos necesarios para lograr las metas y los objetivos esperados.
- Existe una congruencia en el accionar y las decisiones adoptadas por el personal, puesto que existe claridad sobre el norte a donde llegar, y se obtiene sentido del por qué se hacen de determinada manera las cosas en la entidad.

- Se puede controlar los avances de la gestión, a través del monitoreo de los indicadores asignados a cada meta y objetivo que conforma el plan institucional

Finalmente se destaca lo señalado por Almuiñas (1999) sobre la planificación estratégica que la define como:

Es un proceso dinámico, continuo, participativo, creativo e innovador, sistemático, crítico y autocrítico, integral y reflexivo que apoya al análisis y a la discusión para la toma de decisiones [...]. Se estructura en varios momentos, que permiten formular, entre otros, los objetivos y las estrategias específicas en diferentes horizontes de tiempo. Necesita información externa e interna para su desarrollo [...]. Responde a las condiciones histórico-sociales concretas y a las demandas externas e internas del lugar donde se aplique. Sus resultados exigen seguimiento y evaluación cada cierto tiempo. (p. 10)

### **2.2.2 Etapas de la planificación institucional**

Cuaquera (2008) describe las siguientes etapas para el desarrollo del proceso de la planificación institucional, se tiene:

- a) Evaluar las condiciones actuales: Implica analizar el escenario donde la entidad desarrolla sus actividades, en lo que refiere a las tendencias y las fuerzas competitivas; identificando principalmente las fortalezas y debilidades como análisis interno, y las oportunidades y amenazas como análisis externo.
- b) Determinar objetivos y metas: Implica que la entidad debe precisar la visión institucional, es decir a donde desea llegar en el mediano y largo plazo, para ello establece los objetivos estratégicos a alcanzar con sus respectivas metas.
- c) Establecer un plan de acción: Puesto que ya se han identificado los objetivos a lograr, se debe precisar la forma de conseguirlos, para ello cada uno de ellos debe tener una estrategia de acción, a la cual se le deben asignar indicadores que permitan medir el avance en el logro de los objetivos y metas.
- d) Asignar recursos: Las diferentes actividades a desarrollar en cada una de las estrategias priorizadas, requieren que se le asignen los recursos necesarios para su implementación, es ahí donde los directivos deben identificar las fuentes de financiamiento, ya sea propias o de endeudamiento, que van a utilizar para hacer viable la implementación del plan.

- e) Ejecución: Es la puesta en marcha del plan institucional, es decir los directivos ya cuenta con el documento de gestión y con los recursos para su ejecución, por tanto se debe empezar con el cronograma de trabajo.
- f) Control: Implica que se debe monitorear de manera frecuente la ejecución del planeamiento institucional, para lo cual los directivos deben promover reuniones frecuentes de seguimiento a la ejecución, que permita identificar algunas desviaciones respecto a lo esperado, y en base a ello adoptar las medidas correctivas pertinentes.

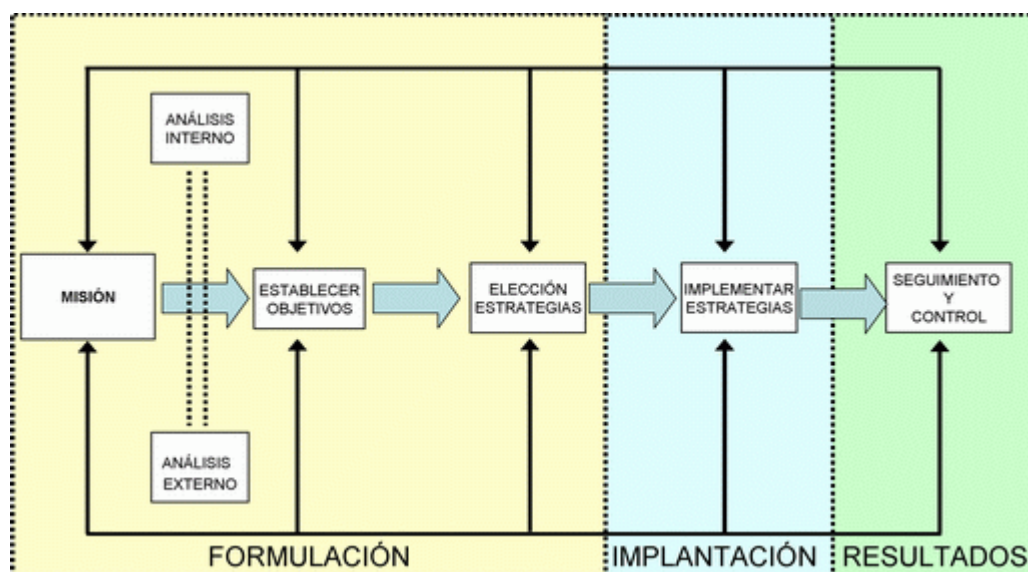
### **2.2.3 El ciclo de la planificación institucional**

Stoner; Freeman y Gilbert (1996) desarrollan las etapas que una entidad debería considerar para el desarrollo del proceso de la planificación institucional, la cual es participativa para generar el compromiso institucional y que se tenga claro el por qué se desarrollan las actividades priorizadas por la gestión, los cuales además son considerados como las dimensiones a utilizar en la presente investigación para analizar la variable planificación institucional, se tiene (ver Figura 1):

- a) Formulación: En esta etapa se efectúa el análisis interno y externo de la entidad, que permita definir la visión, misión, valores, políticas institucionales, objetivos estratégicos, metas, estrategias, actividades, indicadores y asignación de recursos.
- b) Implementación: Considera la puesta en marcha de los proyectos y actividades considerados en el plan institucional, por tanto se deben precisar los responsables y asignarles plazos y resaltar los indicadores de desempeño.
- c) Evaluación: Considera la implementación de herramientas de gestión asociadas al monitoreo de la ejecución de las actividades de acuerdo a los estándares esperados, que permita tener claridad a los directivos de que tan bien se está avanzando en la consecución de los objetivos.

**Figura 1**

*Ciclo de la planificación individual*



Fuente: Stoner; Freeman y Gilbert (1996)

## 2.2.4 La planificación en una entidad pública

El CEPLAN - Centro Nacional de Planeamiento Estratégico es el ente rector del proceso de planificación en el país, el cual ha elaborado y publicado una “Guía para el Planeamiento Institucional”, cuyo principal objetivo es proporcionar a las entidades públicas (que conforman el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico - SINAPLAN, en los tres niveles de gobierno: nacional, regional y local) un procedimiento para la elaboración de sus planes institucionales, que permita asegurar una

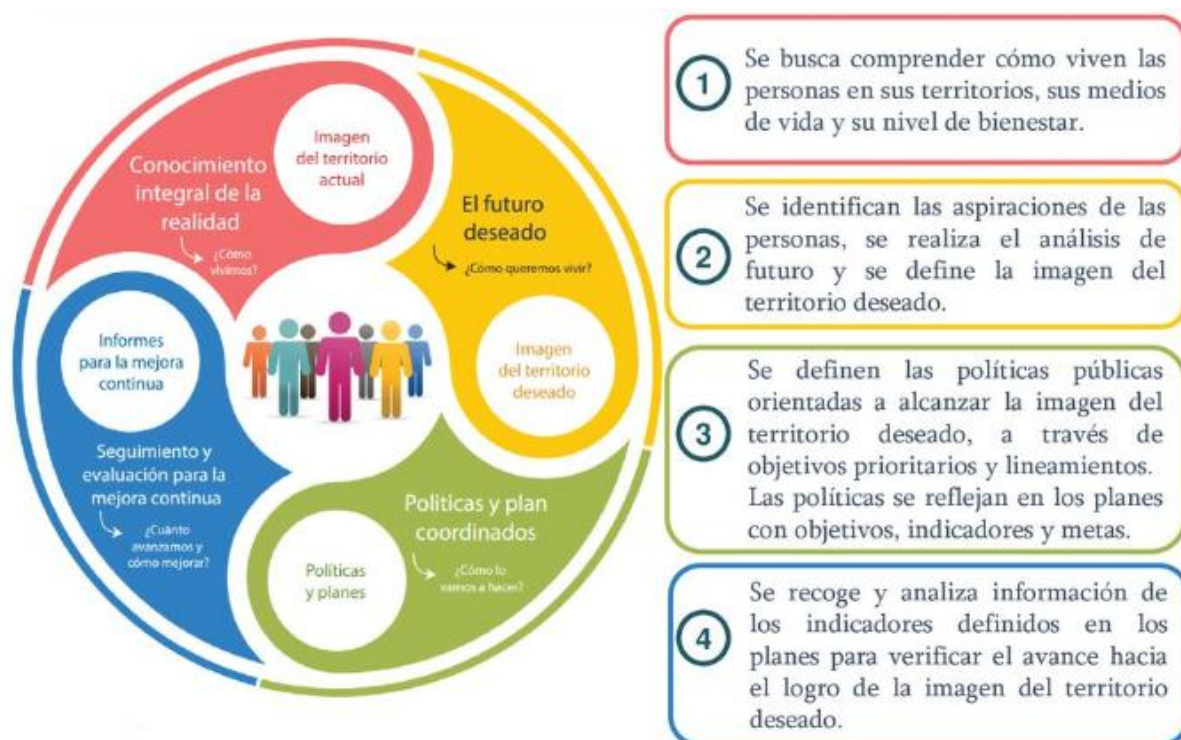
gestión pública centrada en el proporcionar un buen servicio al ciudadano centrado en el bienestar integral de las personas.

De manera específica, en dicha guía se desarrollan el cómo desarrollar los pasos para la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas y planes institucionales (Plan Estratégico Institucional – PEI y el Plan Operativo Institucional – POI), en el marco de las políticas de estado y del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional – PEDN.

Se propone por tanto el aplicar el ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua, que de forma específica se detalla en la Directiva N°001-2017-CEPLAN/PCD, cuyas etapas son cuatro: El conocimiento integral de la realidad, el futuro deseado, las políticas y planes coordinados, y el seguimiento y evaluación de políticas y planes para la mejora continua.

**Figura 2**

*Ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua*



Fuente: Directiva N°001-2017-CEPLAN/PCD

Por tanto, el planeamiento institucional precisa las prioridades de política pública en las tres instancias de gobierno, que se puedan concretar en la asignación de recursos para el cierre de las brechas de atención al ciudadano.

### **2.2.5 Definición de calidad**

Fernández (2012, p.35) define la calidad como el “Conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas”.

Evans & Lindsay (2000) logra definir la calidad como una mezcla de consistencia, perfección, rapidez de entrega, sin defectos, el cumplir con las políticas de trabajo y procedimientos, otros, que permiten que el cliente se sienta que sus expectativas han sido satisfechas con el producto y/o servicio utilizado.

Sosa (2006) define que la calidad no es un atributo que caracteriza a algún producto y/o servicio, sino hace referencia a que se trata de una característica de la persona, puesto que al desarrollar alguna actividad, la persona busca hacerlo bien, es decir con calidad, por tanto se entiende que una persona de calidad genera artículos de calidad y ofrece servicios de calidad.

Chiavenato (2002) define la calidad como el lograr satisfacer las expectativas y necesidades razonables de los usuarios / clientes, y ello se logra a un precio igual o inferior al asignado al servicio en función del valor recibido o percibido.

Finalmente se precisa la definición efectuada por Martínez-Tur, Peiro, Moliner y Potocnik (2010) quienes precisan que

La Calidad como valor, que considera que los bienes de consumo y los servicios dependen tanto de la calidad como del precio y que las organizaciones han de analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios (p.123).

### **2.2.6 Definición y características del servicio**

Sanguesa (2006) define el servicio como el resultado de llevar a cabo alguna actividad entre la interrelación que se da entre el cliente y el proveedor, y se caracteriza principalmente por ser intangible.

Betancourt (2010) define el servicio como una acción, se asocia con el acto de lograr servir a los demás; también se logra asociar con la prestación humana referida a lograr satisfacer necesidades sociales.

Stanton (2000) define el servicio como un conjunto de actividades que se caracterizan por ser intangibles e identificables, que se da con el objetivo de generar satisfacción a los clientes a través de una transacción.

Berry (1989) señala que el servicio presenta las siguientes características:

- a) Intangibilidad: Implica que no se le puede tocar, oler, probar, o ver.
- b) Heterogeneidad: Implica que son muy difíciles de generalizar, puesto que varían entre persona y persona.
- c) Inseparabilidad: Implica que se logra consumir mientras se realiza, puesto que el cliente se encuentra implicado en el proceso.
- d) Imperdurabilidad: Implica que no se pueden almacenar, y se no se logra usar, pues en la mayoría de los casos se pierde.

## 2.2.7 Teorías sobre calidad de servicio

Contreras y Ríos (2018) logran resumir y comparar algunos modelos clásicos que analizan la calidad de servicio, y los logran presentar en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Comparación de los modelos de calidad de servicio*

<b>Modelo</b>	<b>Rasgos relevantes</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Unidad muestral</b>	<b>Año</b>
Parasuraman, Zeithaml y Berry	Existen brechas o diferencias entre las expectativas y la percepción que el cliente experimenta al recibir dicho servicio.	Expectativas y percepciones de: Confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad.	Cliente	1988
Grönroos	La calidad total se origina cuando la calidad que se logra experimentar permite satisfacer lo esperado.	Calidad esperada: Comunicación de marketing, de boca – oído, necesidades de los clientes; Calidad experimentada: Imagen corporativa, calidad técnica, calidad funcional.	Cliente	1988
Eiglier y Langeard	Usa un sistema de servucción, que es un proceso planificado,	Cliente, soporte físico, personal en contacto,	Cliente	1989

	controlado y cuantificado para la prestación de servicios.	el servicio.		
Cronin y Taylor	Criticar al modelo SERVQUAL sobre su capacidad de pronóstico.	Percepciones de: Confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad.	Cliente	1992
Kano	Clasifica al cliente en categorías.	Calidad esperada, calidad deseada, calidad motivante, calidad indiferente.	Cliente	1979

Fuente: Contreras y Ríos (2018)

## 2.2.8 Dimensiones para el análisis de la calidad de servicio

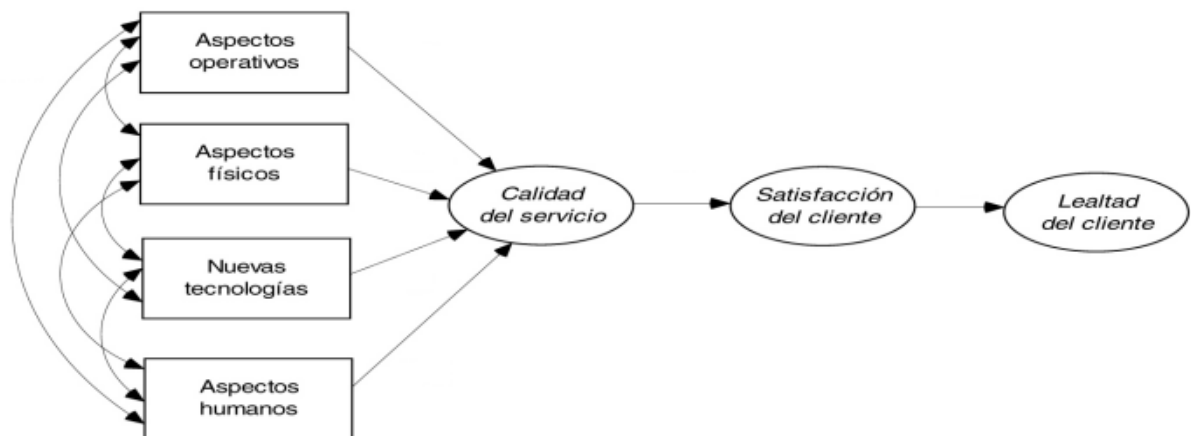
Valdunciel; Flórez y Miguel (2007) consideran las teorías clásicas descritas en la Tabla 2 sobre la calidad de servicio, y en base a ello proponen 04 dimensiones para analizarla (las cuales son consideradas en la presente investigación para el análisis de la calidad del servicio en una entidad pública), se tiene:

- a) Aspectos operativos: Considera la puntualidad, el tiempo de entrega del servicio, la fiabilidad y la capacidad de respuesta.
- b) Aspectos físicos: Considera el ambiente interno, la estructura física, la distribución de los recursos en la entidad.

- c) Aspectos tecnológicos: Considera la automatización de los servicios, el acceso a la página web institucional.
- d) Aspectos humanos: Considera las actitudes y capacidades del personal de la entidad cuando se da el servicio, el trato empático y con calidez al ciudadano.

**Figura 3**

*Dimensiones de la calidad de servicio*



Fuente: Valdunciel; Flórez y Miguel (2007)

### **2.2.9 Modernización de la gestión pública para la mejora de la calidad de servicio**

La Presidencia del Consejo de Ministros (2011) mediante el D.S. N° 004-2013/PCM logra aprobar una estrategia para mejorar la calidad de la

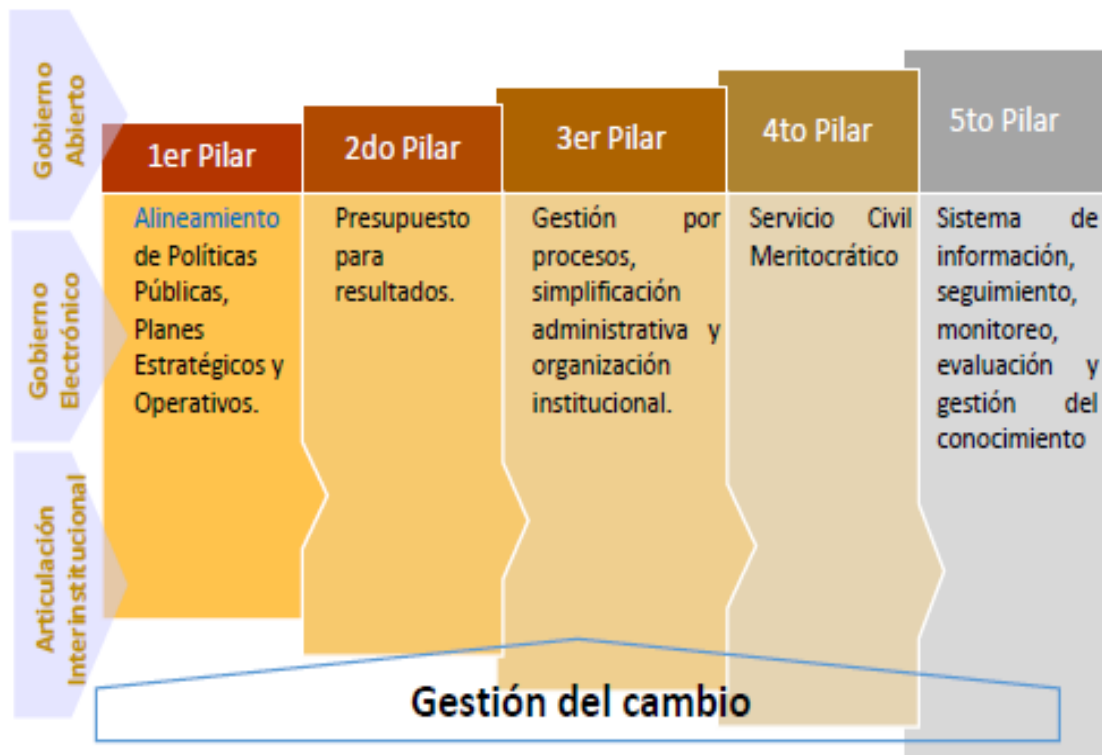
gestión pública para centrarse en el ciudadano, con la finalidad de modernizar la gestión pública, siendo el ente responsable de su implementación la Secretaría de Gestión Pública; dicha estrategia se encuentra conformada por 05 pilares y 03 ejes transversales (ver Figura 4), que se describen a continuación:

- Políticas públicas, planes estratégicos y operativos: Hace referencia que debe existir un alineamiento de planes, desde el ámbito nacional hasta el ámbito local, que permita que cada entidad tenga claro como contribuye al desarrollo nacional.
- Presupuesto para resultados: Por tanto, el uso de los recursos públicos deben buscar agregar valor al ciudadano, para disminuir efectivamente sus problemas, y tener claridad en el impacto de la intervención pública.
- Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional: Hace referencia a que labor pública debe agruparse en procesos misionales, estratégicos y de apoyo, que permita agregar valor y simplificar los procesos administrativos.
- Servicio civil meritocrático: Hace referencia a que los servidores civiles ingresen a laborar al Estado de forma meritocrática, que de forma paralela se puede impulsar una carrera pública.

- Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento: Implica que se deben priorizar el sistematizar las buenas experiencias en gestión pública, para evitar errores sistemáticos para gestionar adecuadamente el conocimiento individual y organizacional.

**Figura 4**

*Estrategia de modernización de la gestión pública para la calidad de servicio*



Fuente: Presidencia del Consejo de Ministros (2011)

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Se destacan los términos básicos siguientes:

- a) Planeación estratégica: Conjunto de etapas que le permiten a una organización definir los objetivos y metas a lograr, detallando para ello las estrategias e indicadores para monitorear los avances.
- b) Calidad de servicio: Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.
- c) Estrategia: Es la forma de cómo se obtendrán los objetivos propuestos, para lo cual se requieren de recursos.
- d) Cultura organizacional: Son los valores y principios que caracterizan a una entidad, y que sus miembros respetan y siguen para continuar con armonía en la entidad.
- e) Misión: Hace referencia a quienes somos; es la razón de ser y trabajar de la entidad, basada en los propósitos trazados a un momento determinado.
- f) Dirección: Es la capacidad de influir y motivar a los demás para que se puedan cumplir con el logro de los objetivos trazados.
- g) Lealtad: Sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien.

- h) Motivación: Impulso que conduce a las personas a elegir y realizar una determina acción.
- i) Organización: Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.
- j) Trabajo en equipo: Es un grupo de personas que se juntan bajo un objetivo común, por tanto internamente se ordenan y se asignan tareas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- a)  $H_0$ : No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

b) H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

c) H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

d) H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

## **3.2 VARIABLES E INDICADORES**

### **3.2.1 Identificación de las variables**

#### **Variable 1: Planificación institucional**

##### **Dimensiones:**

- Formulación.
- Implementación.
- Evaluación.

#### **Variable 2: Calidad de servicio**

##### **Dimensiones:**

- Aspecto físico.
- Aspecto humano.
- Aspecto operativo.
- Aspecto tecnológico.

### 3.2.2 Caracterización de las variables

- **Variable 1:** Planificación institucional: Implica que una organización defina los objetivos y metas a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo, detallando las acciones estratégicas y los indicadores.

#### **Dimensiones**

- a)  $X_1$  = Formulación: Considera la elaboración del documento de planificación, el cual debe darse de forma participativa para que cada uno de los miembros de la entidad tengan claridad sobre su contenido y las metas a lograr de cada área de trabajo.
- b)  $X_2$  = Implementación: Implica la utilización del documento de planificación por parte de la gestión, como una herramienta que permita tomar decisiones referidas a qué estrategias aplicar para alcanzar las metas.
- c)  $X_3$  = Evaluación: Considera el monitoreo frecuente al cumplimiento de las metas planteadas, para lo cual el equipo directivo debe tener reuniones que permitan analizar el avance de la gestión y adoptar las medidas correctivas pertinentes.

- **Variable 2:** Calidad de servicio: Considera que los servicios que brinda la entidad deben darse buscando satisfacer las expectativas de sus usuarios.

### **Dimensiones**

- a)  $Y_1$  = Aspecto físico: Hace referencia al equipamiento, infraestructura, ubicación, otros que caracteriza a la entidad.
- b)  $Y_2$  = Aspecto humano: Hace referencia al trato empático, a la calidez, la atención personalizada, la amabilidad, otros, que caracteriza al personal de la entidad.
- c)  $Y_3$  = Aspecto operativo: Implica a los servicios proporcionados, a la rapidez de sus procesos, otros que caracteriza a la entidad.
- d)  $Y_4$  = Aspecto tecnológico: Implica la transparencia que caracteriza a la entidad a través de su página institucional, al uso de la tecnología para dar un servicio más rápido y eficiente a la ciudadanía.

### **3.2.3 Definición operacional de las variables**

En la siguiente tabla se especifican los indicadores y dimensiones a utilizar para medir las variables de estudio, se tiene:

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Variable 1:</b> Planificación institucional.	Implica que una organización defina los objetivos y metas a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo, detallando las acciones estratégicas y los indicadores	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formulación.</li><li>- Implementación.</li><li>- Evaluación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis interno, análisis externo, visión, objetivos, estrategias, indicadores.</li><li>- Ejecución de estrategias, ejecución de actividades, exposición de avances.</li><li>- Reuniones de trabajo, medidas correctivas, retroalimentación.</li></ul>
<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio.	Considera que los servicios que brinda la entidad deben darse buscando satisfacer las expectativas de sus usuarios.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aspecto físico.</li><li>- Aspecto humano.</li><li>- Aspecto operativo.</li><li>- Aspecto tecnológico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Equipamiento, infraestructura, ubicación.</li><li>- Trato personalizado, trato empático, calidez, amabilidad.</li><li>- Servicios, procesos.</li><li>- Uso página web, transparencia.</li></ul>

Fuente: Propia

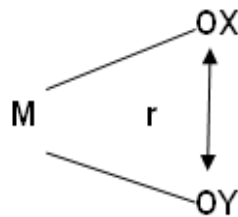
### **3.3 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básico o puro, puesto que se buscó aportar al conocimiento existente a través de los resultados de la investigación; el nivel de la investigación es correlacional, ello implica que se analizó el comportamiento de las variables para finalmente relacionarlas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### 3.3.2 Diseño de investigación

Sobre el diseño de la investigación se precisa que fue no experimental, ello implica que ninguna de las variables usadas fue alterada de forma deliberada; y respecto a la recabación de los datos fue de corte transversal, es decir se efectuó en un momento determinado del tiempo (Hernández y otros, 2014), donde el esquema usado fue:



- M = Muestra
- OX = Datos de la variable 1 “Planificación institucional”.
- OY = Datos de la variable 2 “Calidad de servicio”.
- r = Correlación de variables

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

La población de estudio es el personal que labora en la Municipalidad Distrital de Pocollay, para lo cual se consideró el Cuadro de Asignación de Puestos – CAP, siendo un total de 55 plazas ocupadas.

#### **3.4.2 Muestra**

Puesto que se trata de un número manejable de encuestar, se efectuó un censo, es decir que se encuestaron a los 55 trabajadores (funcionarios y personal administrativo).

### **3.5 FUENTES E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En lo relacionado a la técnica de recolección de los datos que se usó, se precisa que fue la encuesta; donde el instrumento utilizado fue el cuestionario, los cuales fueron desarrollados por la investigadora y validados por el método del Juicio de Expertos (se anexa).

Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

- Un cuestionario para analizar el nivel de planificación institucional que caracteriza a la gestión.
- Un cuestionario para analizar el nivel de calidad de servicio (desde la perspectiva de autocrítica del servidor público).

Para el análisis de las preguntas, se utilizó la escala de Likert de 05 opciones de respuestas (nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5). En lo que respecta a la fuente de la información, esta fue primaria, es decir los cuestionarios fueron contestados por el personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay; sobre el elaborar las bases teóricas, se precisa que se usaron las fuentes bibliográficas, escritas y de medios electrónicos.

Sobre la confiabilidad de los instrumentos utilizados, se usó una prueba piloto de 10 trabajadores municipales, los cuales llenaron los instrumentos, y sus respuestas permitieron obtener el valor del Alpha de Cronbach de 0,967 para la variable "Planificación institucional" y de 0,935 para la variable "Calidad de servicio", dado que los valores obtenidos fueron superiores a 0,90, ello implica que dichos instrumentos son muy adecuados (George y Mallery, 2003; p. 231).

Se detalla a continuación el número de preguntas empleados para analizar las dimensiones de ambas variables de estudio, se tiene:

**Tabla 3**

*Variable “Planificación institucional”: Relación ítem - dimensión*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Planificación institucional</b>	Formulación	01, 02, 03, 04, 05, 06
	Implementación	07, 08, 09, 10, 11, 12, 13, 14
	Evaluación	15, 16, 17, 18, 19, 20

Fuente: Cuestionario “Planificación institucional”

**Tabla 4**

*Variable “Calidad de servicio”: Relación ítem - dimensión*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Calidad de servicio</b>	Aspecto físico	01, 02, 03, 04, 05
	Aspecto humano	06, 07, 08, 09, 10
	Aspecto operativo	11, 12, 13, 14, 15
	Aspecto tecnológico	16, 17, 18

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

Sobre el análisis de las variables y dimensiones, se consideró la utilización de niveles: Alto, regular y bajo; los cuales fueron obtenidos a través de intervalos de igual anchura, por tanto se procedió a ubicar el valor promedio de las respuestas que corresponden a determinada dimensión y/o variable, en los siguientes niveles:

- Nivel bajo que oscila entre 1,00 – 2,33.
- Nivel regular que oscila entre 2,34 – 3,66.
- Nivel alto que oscila entre 3,67 – 5,00.

### **3.6 PROCESAMIENTO Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para el procesamiento de los datos obtenidos, se utilizó el software estadístico SPSS versión 24,0 en español; para el análisis de los datos, se utilizaron algunas técnicas estadísticas: Tablas de conteo o de frecuencias, diagrama de barras y el coeficiente de correlación Rho de Spearman puesto que las variables son cualitativas, donde los rangos son los que se presentan en la siguiente tabla (Hernández y otros, 2014):

**Tabla 5***Escala de valoración del Rho de Spearman*

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández y otros (2014)

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 RESULTADOS: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

##### 4.1.1 Análisis por dimensión

**Tabla 6**

*Dimensión “Formulación”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,6
Regular	24	43,6
Alto	29	52,7
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Planificación institucional”

Los resultados de la Tabla 6 se refieren a la dimensión “Formulación”, de donde el 52,7% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es alto el nivel de formulación de los planes institucionales, lo cual implica que el personal considera que la entidad si cuenta con sus planes de gestión, en donde se precisa el alineamiento estratégico de la entidad y los principales objetivos y

estrategias de gestión. En la Tabla 7 se efectúa un análisis por pregunta, donde el aspecto más destacado por el personal es que se cuentan con indicadores para medir el avance en el logro de los objetivos, siendo el aspecto a mejorar el que la formulación de la visión institucional debió hacerse a través de talleres con la participación de los grupos de interés.

**Tabla 7**

*Dimensión “Formulación” (por pregunta)*

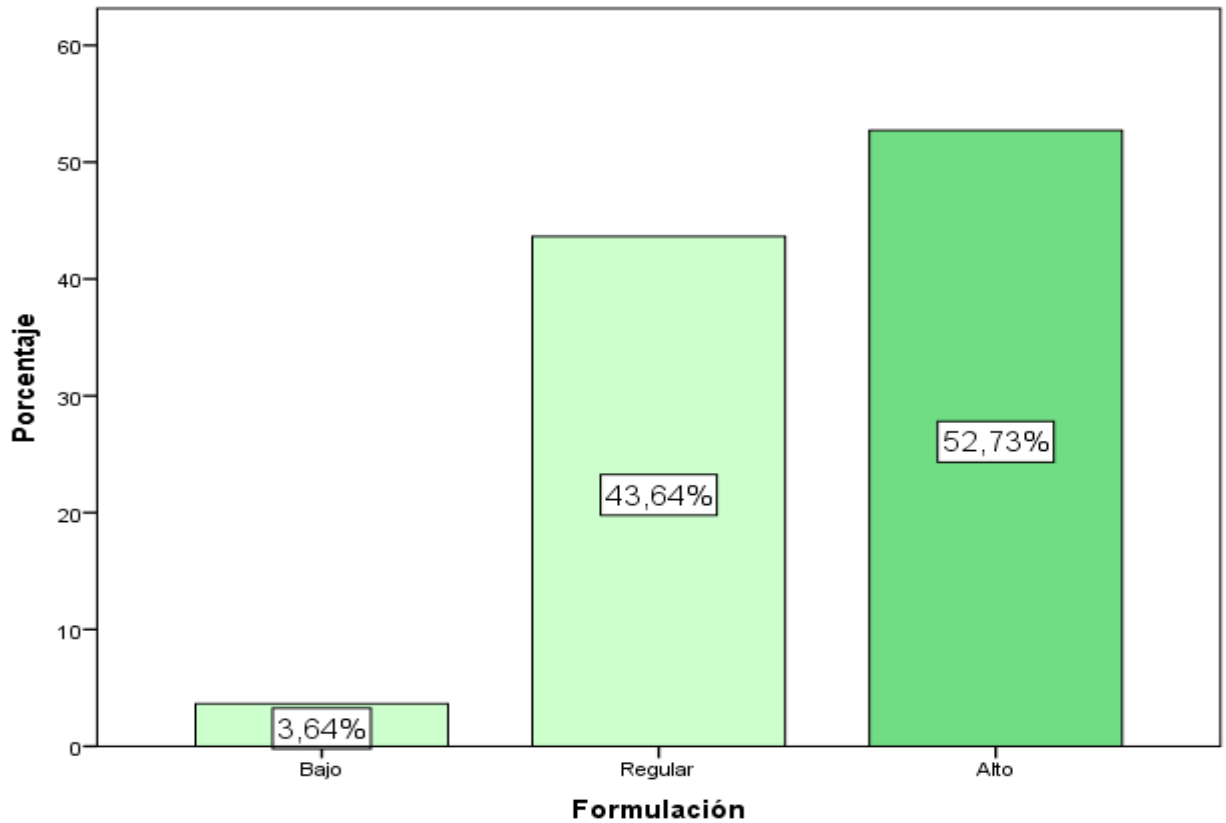
Pregunta	Recuento	%
Para la formulación del Plan Estratégico Institucional se efectuó un análisis interno de los factores que afectan a la entidad.	Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 13 Casi siempre 32 Siempre 5	3,6 5,5 23,6 58,2 9,1
Para la formulación del Plan Estratégico Institucional se efectuó un análisis externo de los factores que afectan a la entidad.	Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 16 Casi siempre 33 Siempre 1	3,6 5,5 29,1 60,0 1,8
La formulación de la visión se hizo a través de talleres con la participación de los grupos de interés.	Nunca 3 Casi nunca 1 A veces 23 Casi siempre 26 Siempre 2	5,5 1,8 41,8 47,3 3,6
La formulación de los objetivos estratégicos se hizo a través de talleres con la participación de los grupos de interés.	Nunca 3 Casi nunca 1 A veces 18 Casi siempre 31 Siempre 2	5,5 1,8 32,7 56,4 3,6
Se han formulado estrategias	Nunca 2	3,6

para el logro de cada uno de los objetivos.	Casi nunca	2	3,6
	A veces	14	25,5
	Casi siempre	36	65,5
	Siempre	1	1,8
Se cuentan con indicadores para medir el avance en el logro de los objetivos.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	15	27,3
	Casi siempre	34	61,8
	Siempre	5	9,1

Fuente: Cuestionario "Planificación institucional"

## Figura 5

### Dimensión "Formulación"



Fuente: Cuestionario "Planificación institucional"

**Tabla 8**

*Dimensión “Implementación”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	12,7
Regular	34	61,8
Alto	14	25,5
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Planificación institucional”

Los resultados de la Tabla 8 se refieren a la dimensión “Implementación”, de donde el 61,8% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es regular el nivel de implementación de los planes institucionales, lo cual implica que el personal considera que si bien la entidad cuenta con sus planes de gestión, estos no se logran utilizar a plenitud por la actual gestión como documentos guía. En la Tabla 9 se efectúa un análisis por pregunta, donde el aspecto más destacado por el personal es que considera que se están ejecutando los principales proyectos identificados en el Plan Estratégico Institucional, siendo los aspectos a mejorar el que la municipalidad se realicen talleres para el personal sobre cómo desarrollar un plan estratégico, y que deberían exponerse los avances en la implementación del Plan Estratégico Institucional.

**Tabla 9***Dimensión “Implementación” (por pregunta)*

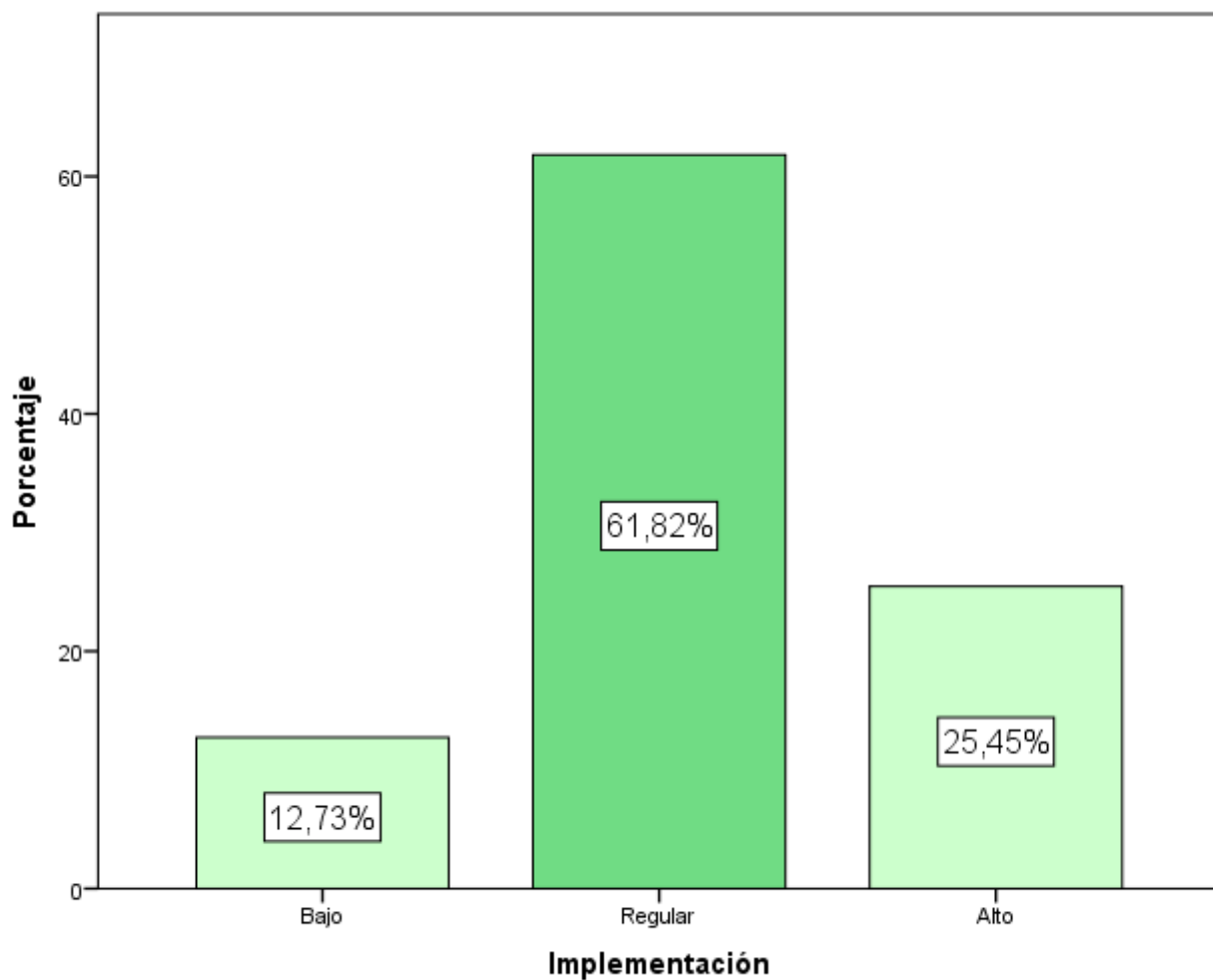
Pregunta		Recuento	%
Los funcionarios y el personal de la entidad edil utilizan con frecuencia el Plan Estratégico Institucional como un documento de gestión para precisar las metas de cada área.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	4	7,3
	A veces	24	43,6
	Casi siempre	25	45,5
	Siempre	2	3,6
Los funcionarios de la municipalidad han efectuado reuniones con el personal para difundir los contenidos del Plan Estratégico Institucional.	Nunca	3	5,5
	Casi nunca	10	18,2
	A veces	24	43,6
	Casi siempre	18	32,7
	Siempre	0	0,0
Considero que todo el personal de la municipalidad tiene claro la visión institucional.	Nunca	4	7,3
	Casi nunca	13	23,6
	A veces	23	41,8
	Casi siempre	15	27,3
	Siempre	0	0,0
Se están ejecutando las principales actividades identificadas en el Plan Estratégico Institucional.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	5	9,1
	A veces	19	34,5
	Casi siempre	30	54,5
	Siempre	0	0,0
Se están ejecutando los principales proyectos identificados en el Plan Estratégico Institucional.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	23	41,8
	Casi siempre	26	47,3
	Siempre	6	10,9
En la municipalidad se impulsa la realización de talleres para el personal sobre cómo desarrollar un plan estratégico.	Nunca	8	14,5
	Casi nunca	10	18,2
	A veces	25	45,5
	Casi siempre	12	21,8
	Siempre	0	0,0
Los funcionarios de la	Nunca	5	9,1

municipalidad desarrollan reuniones donde se expone los avances en la implementación del Plan Estratégico Institucional.	Casi nunca	14	25,5
	A veces	22	40,0
	Casi siempre	14	25,5
	Siempre	0	0,0
El cumplimiento del Plan Estratégico Institucional está permitiendo dar un mejor servicio a la ciudadanía.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	1	1,8
	A veces	24	43,6
	Casi siempre	28	50,9
	Siempre	1	1,8

Fuente: Cuestionario "Planificación institucional"

**Figura 6**

*Dimensión "Implementación"*



Fuente: Cuestionario "Planificación institucional"

**Tabla 10**

*Dimensión “Evaluación”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	10,9
Regular	25	45,5
Alto	24	43,6
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Planificación institucional”

Los resultados de la Tabla 10 se refieren a la dimensión “Evaluación”, de donde el 45,5% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es regular el nivel de evaluación de la utilización de los planes institucionales, lo cual implica que el personal considera que la gestión debería priorizar que se evalúe el avance de la ejecución de los planes institucionales que permite tener conocimiento sobre el impacto de las decisiones adoptadas. En la Tabla 11 se efectúa un análisis por pregunta, donde el aspecto más destacado por el personal es que los funcionarios tratan de cumplir por función con la evaluación de los avances en la implementación del Plan Estratégico Institucional, siendo el aspecto a mejorar el que todo el personal de la municipalidad debería tener claro cuáles son las metas y objetivos que les serán evaluados en su área.

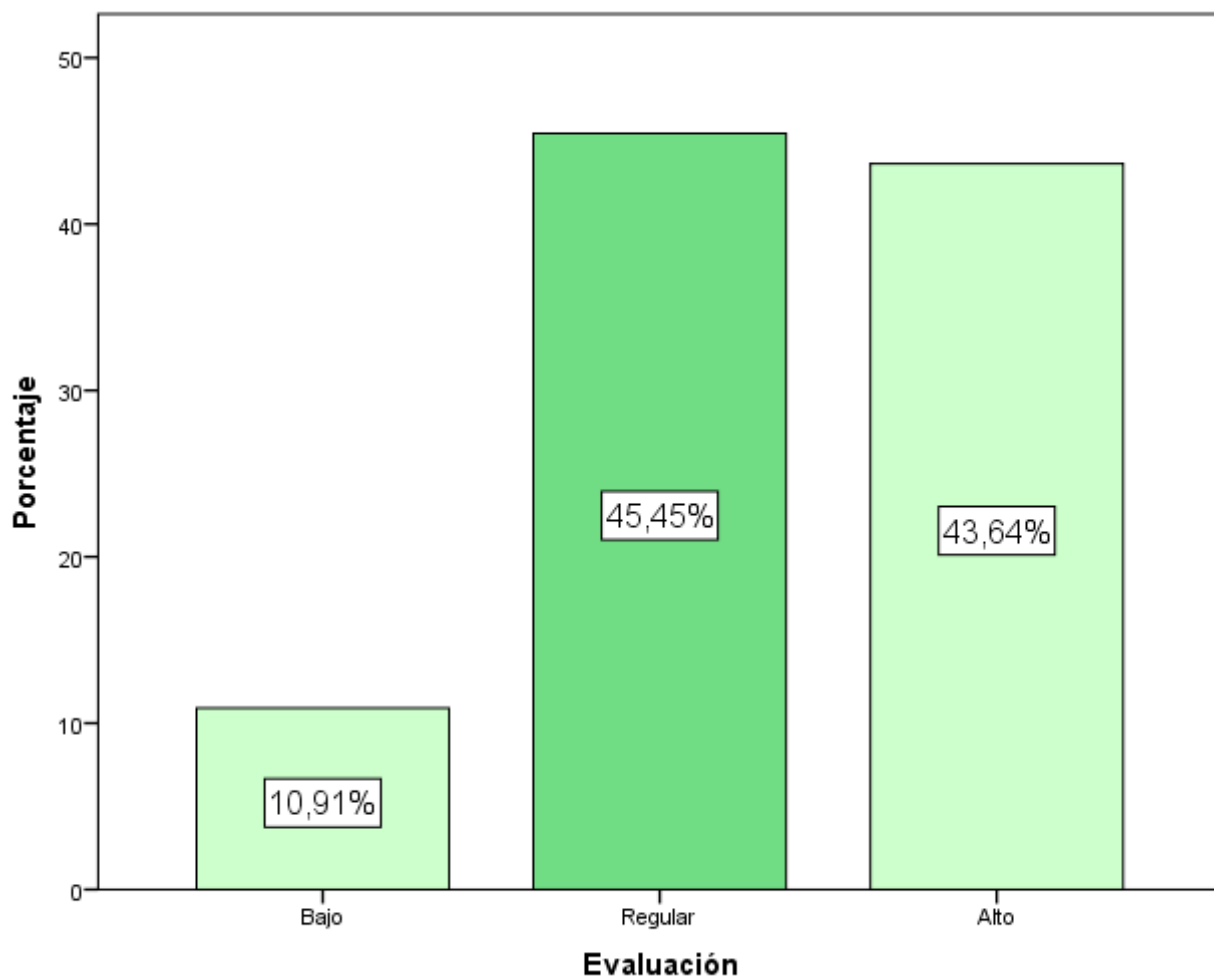
**Tabla 11***Dimensión “Evaluación” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	%
Los funcionarios de la municipalidad priorizan con frecuencia el que se realice la evaluación de los avances en la implementación del Plan Estratégico Institucional.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	4	7,3
	A veces	19	34,5
	Casi siempre	31	56,4
	Siempre	0	0,0
El personal de la municipalidad tiene claro las metas y objetivos que les serán evaluados en su área.	Nunca	2	3,6
	Casi nunca	6	10,9
	A veces	22	40,0
	Casi siempre	25	45,5
	Siempre	0	0,0
Los funcionarios de la municipalidad priorizan el adoptar medidas correctivas cuando los objetivos priorizados en el Plan Estratégico Institucional no se están logrando en la fecha programada.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	2	3,6
	A veces	24	43,6
	Casi siempre	28	50,9
	Siempre	0	0,0
La evaluación de la implementación del Plan Estratégico Institucional es una característica de los funcionarios de la municipalidad.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	8	14,5
	A veces	19	34,5
	Casi siempre	27	49,1
	Siempre	0	0,0
Los funcionarios de la municipalidad impulsan el realizar reuniones para evaluar el avance en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	5	9,1
	A veces	22	40,0
	Casi siempre	25	45,5
	Siempre	2	3,6
Los funcionarios de la municipalidad se caracterizan por retroalimentar al personal en el logro de sus objetivos.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	6	10,9
	A veces	23	41,8
	Casi siempre	24	43,6
	Siempre	1	1,8

Fuente: Cuestionario “Planificación institucional”

**Figura 7**

*Dimensión "Evaluación"*



Fuente: Cuestionario "Planificación institucional"

#### 4.1.2 Análisis de la variable

**Tabla 12**

*Variable “Planificación institucional”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,6
Regular	30	54,5
Alto	23	41,8
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Planificación institucional”

Los resultados de la Tabla 12 se refieren a la variable “Planificación institucional”, de donde el 54,5% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es regular el nivel de cumplimiento y utilización de cada una de las etapas del ciclo de planificación institucional, lo cual implica que el personal considera que la gestión debe priorizar el cumplir con todas las actividades aprobadas en los planes institucionales. En la Tabla 13 se efectúa un análisis por dimensión, donde el más destacado fue la “Formulación”, y el focalizado a mejorar es la “Implementación”.

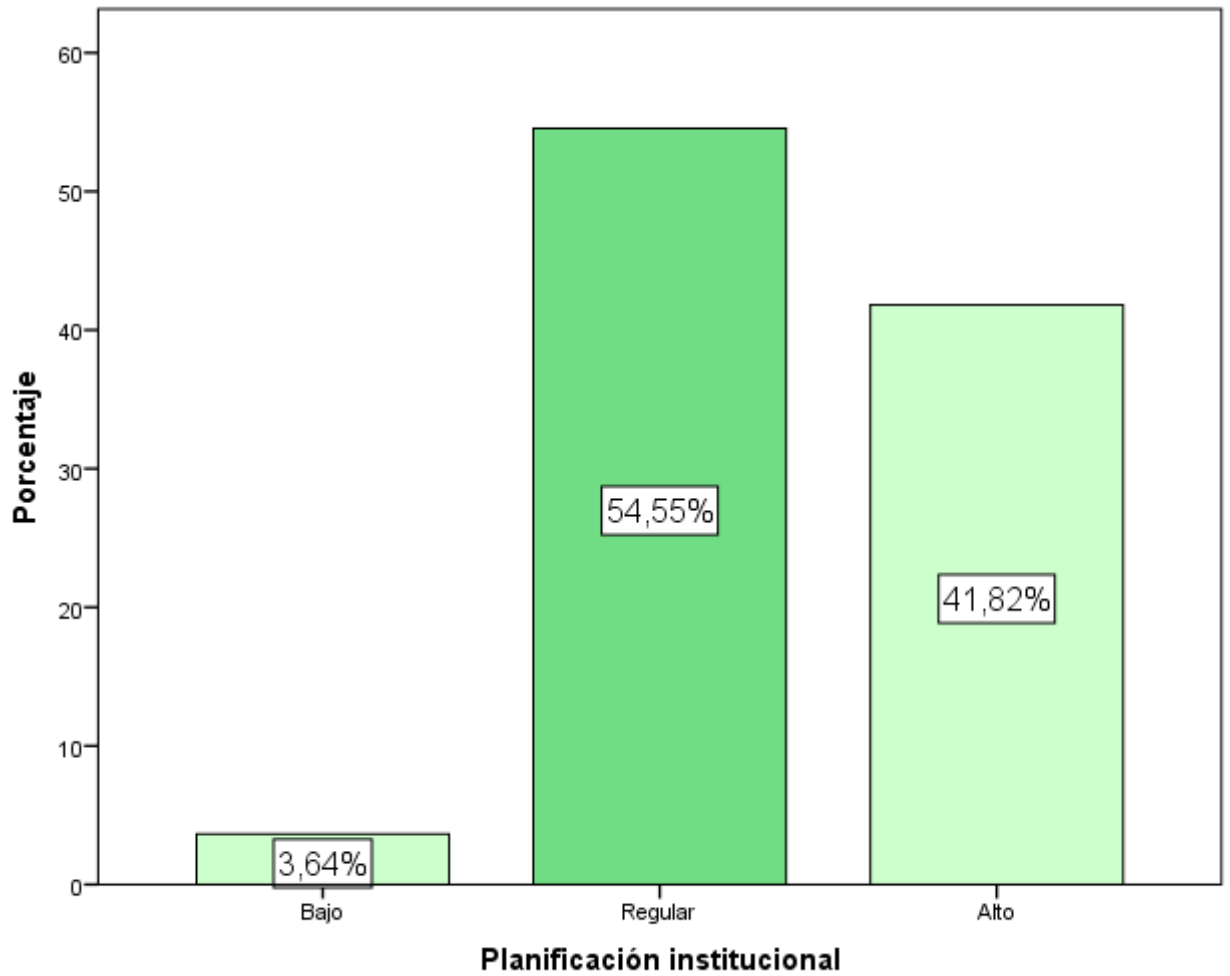
**Tabla 13***Variable “Planificación institucional” (por dimensión)*

Dimensión		Recuento	%
Formulación	Bajo	2	3,6
	Regular	24	43,6
	Alto	29	52,7
Implementación	Bajo	7	12,7
	Regular	34	61,8
	Alto	14	25,5
Evaluación	Bajo	6	10,9
	Regular	25	45,5
	Alto	24	43,6

Fuente: Cuestionario “Planificación institucional”

**Figura 8**

*Variable “Planificación institucional”*



Fuente: Cuestionario “Planificación institucional”

## 4.2 RESULTADOS: CALIDAD DE SERVICIO

### 4.2.1 Análisis por dimensión

**Tabla 14**

*Dimensión “Aspecto físico”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	11	20,0
Alto	44	80,0
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

Los resultados de la Tabla 14 se refieren a la dimensión “Aspecto físico”, de donde el 80,0% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es alto el nivel de las características físicas donde la municipalidad brinda el servicio, lo cual implica que el personal considera que la infraestructura y el equipamiento que tiene la entidad para brindar el servicio a la comunidad es el adecuado. En la Tabla 15 se efectúa un análisis por pregunta, donde el aspecto más destacado por el personal es que la localización de la sede municipal es adecuada y de fácil acceso al ciudadano, siendo el aspecto a mejorar el que la sede municipal debería contar con un mejor equipamiento tecnológico.

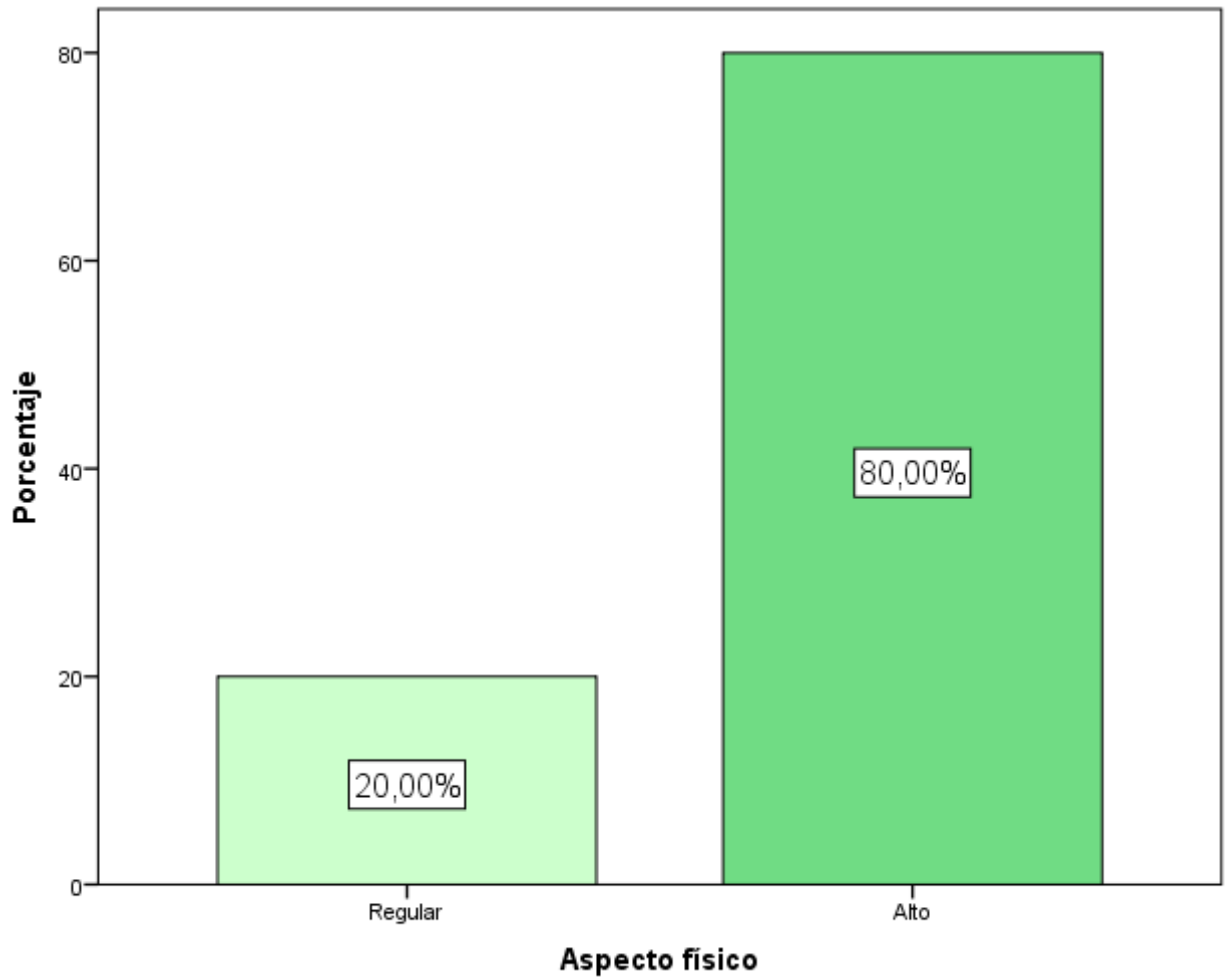
**Tabla 15***Dimensión “Aspecto físico” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	%
La localización de la sede municipal es adecuada y de fácil acceso al ciudadano.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	2	3,6
	Casi siempre	30	54,5
	Siempre	23	41,8
La sede municipal es de un aspecto limpio y atractivo.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	1	1,8
	Casi siempre	36	65,5
	Siempre	18	32,7
La sede municipal cuenta con un equipamiento tecnológico adecuado.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	3	5,5
	A veces	19	34,5
	Casi siempre	29	52,7
	Siempre	3	5,5
La sede municipal cuenta con un sistema de vigilancia que da la seguridad a la ciudadanía (cámaras, vigilantes, otros)	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	1	1,8
	A veces	2	3,6
	Casi siempre	34	61,8
	Siempre	17	30,9
El personal edil se caracteriza por su apariencia aseada y elegante.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	1	1,8
	A veces	14	25,5
	Casi siempre	38	69,1
	Siempre	2	3,6

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

**Figura 9**

*Dimensión "Aspecto físico"*



Fuente: Cuestionario "Calidad de servicio"

**Tabla 16**

*Dimensión “Aspecto humano”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	19	34,5
Alto	36	65,5
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

Los resultados de la Tabla 16 se refieren a la dimensión “Aspecto humano”, de donde el 65,5% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es alto el nivel de calidad humana que caracteriza a la municipalidad, lo cual implica que el personal considera que cuentan con la experiencia y el conocimiento a cabalidad de sus funciones, además que se prioriza el dar un buen trato al poblador. En la Tabla 17 se efectúa un análisis por pregunta, donde el aspecto más destacado por el personal es que la sede municipal se caracteriza por su trato amable y cortés al ciudadano, siendo el aspecto a mejorar el que se debería priorizar que la atención sea más personalizada.

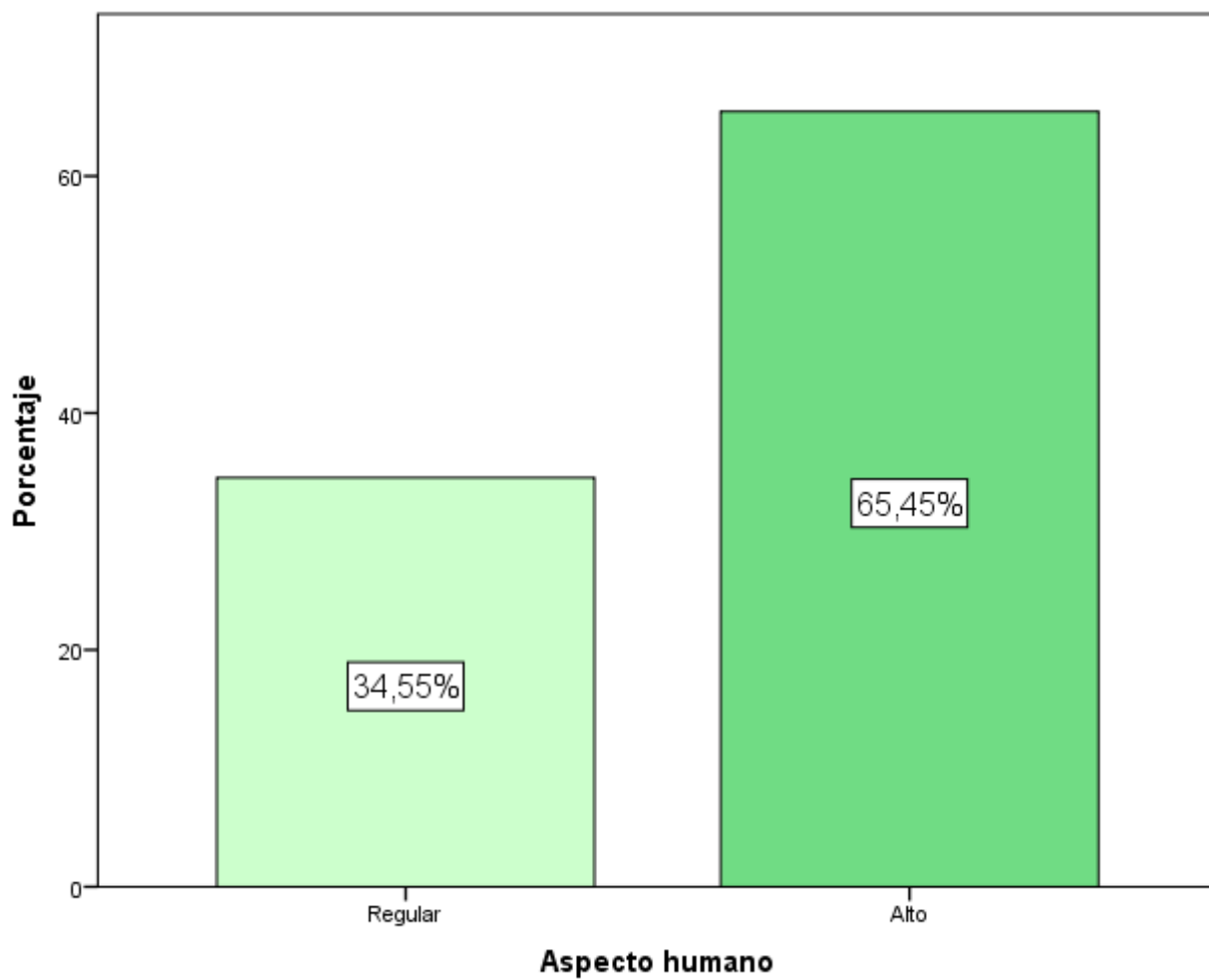
**Tabla 17***Dimensión “Aspecto humano” (por pregunta)*

Pregunta		Recuento	%
El personal de la sede municipal transmite honestidad y honradez.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	10	18,2
	Casi siempre	39	70,9
	Siempre	5	9,1
El personal edil tiene un conocimiento pleno sobre sus funciones que permite dar un buen servicio al ciudadano.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	1	1,8
	A veces	17	30,9
	Casi siempre	31	56,4
	Siempre	6	10,9
El personal edil se caracteriza por su predisposición de apoyar al ciudadano en el orientar sobre el trámite que hará.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	17	30,9
	Casi siempre	33	60,0
	Siempre	5	9,1
En la municipalidad se prioriza la atención personalizada.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	19	34,5
	Casi siempre	33	60,0
	Siempre	3	5,5
La sede municipal se caracteriza por su trato amable y cortés.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	3	5,5
	Casi siempre	38	69,1
	Siempre	14	25,5

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

**Figura 10**

*Dimensión "Aspecto humano"*



Fuente: Cuestionario "Calidad de servicio"

**Tabla 18***Dimensión “Aspecto operativo”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,8
Regular	31	56,4
Alto	23	41,8
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

Los resultados de la Tabla 18 se refieren a la dimensión “Aspecto operativo”, de donde el 56,4% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es regular el nivel de calidad operativa que caracteriza a la municipalidad, lo cual implica que el personal considera que la oportunidad y rapidez de los servicios ofertados no es el óptimo. En la Tabla 19 se efectúa un análisis por pregunta, donde el aspecto más destacado por el personal es que la municipalidad brinda información de forma clara y exacta, siendo el aspecto a mejorar que la municipalidad debería proporcionar productos y servicios apoyándose en una tecnología de punta.

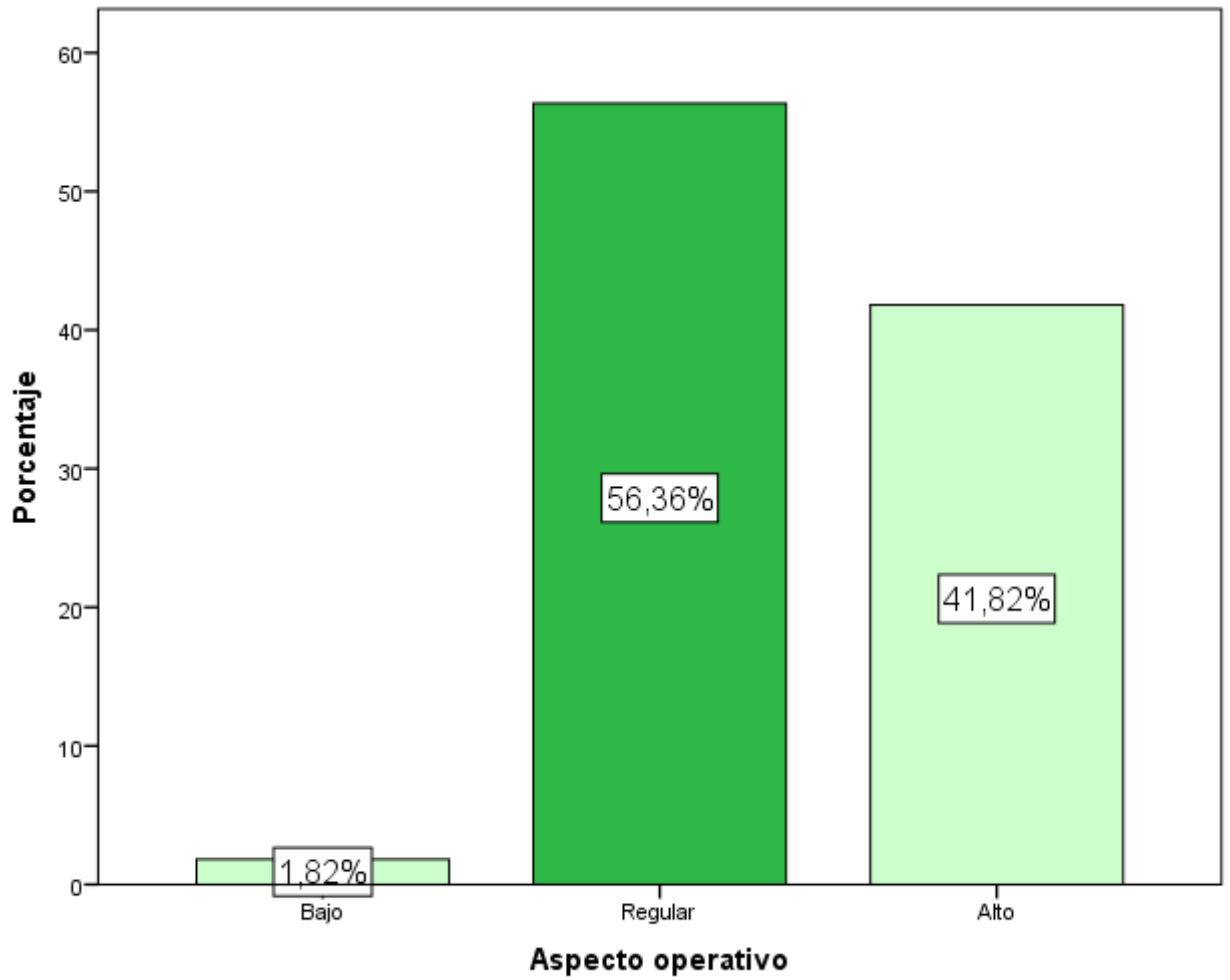
**Tabla 19***Dimensión “Aspecto operativo” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
La municipalidad proporciona productos y servicios apoyándose en una tecnología de punta.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	8	14,5
	A veces	25	45,5
	Casi siempre	21	38,2
	Siempre	0	0,0
La municipalidad se caracteriza por proporcionar rápidamente los servicios que ofrece.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	7	12,7
	A veces	23	41,8
	Casi siempre	24	43,6
	Siempre	1	1,8
La municipalidad brinda información de forma clara y exacta.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	18	32,7
	Casi siempre	35	63,6
	Siempre	2	3,6
La municipalidad se caracteriza por su buena reputación que genera confianza en el ciudadano.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	3	5,5
	A veces	22	40,0
	Casi siempre	30	54,5
	Siempre	0	0,0
La ubicación de las áreas de trabajo de la municipalidad, son en lugares seguros y convenientes.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	3	5,5
	A veces	14	25,5
	Casi siempre	32	58,2
	Siempre	5	9,1

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

**Figura 11**

*Dimensión "Aspecto operativo"*



Fuente: Cuestionario "Calidad de servicio"

**Tabla 20***Dimensión “Aspecto tecnológico”*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	10,9
Regular	27	49,1
Alto	22	40,0
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

Los resultados de la Tabla 20 se refieren a la dimensión “Aspecto tecnológico”, de donde el 49,1% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es regular el nivel de calidad tecnológica que caracteriza a la municipalidad, lo cual implica que el personal considera que las herramientas tecnológicas que utiliza la entidad para brindar los servicios a la ciudadanía no son los óptimos. En la Tabla 21 se efectúa un análisis por pregunta, donde el aspecto más destacado por el personal es que el portal web de la municipalidad proporciona toda la información necesaria sobre la entidad, siendo el aspecto a mejorar que exista una mayor disponibilidad de información al ciudadano mediante el servicio telefónico de la municipalidad.

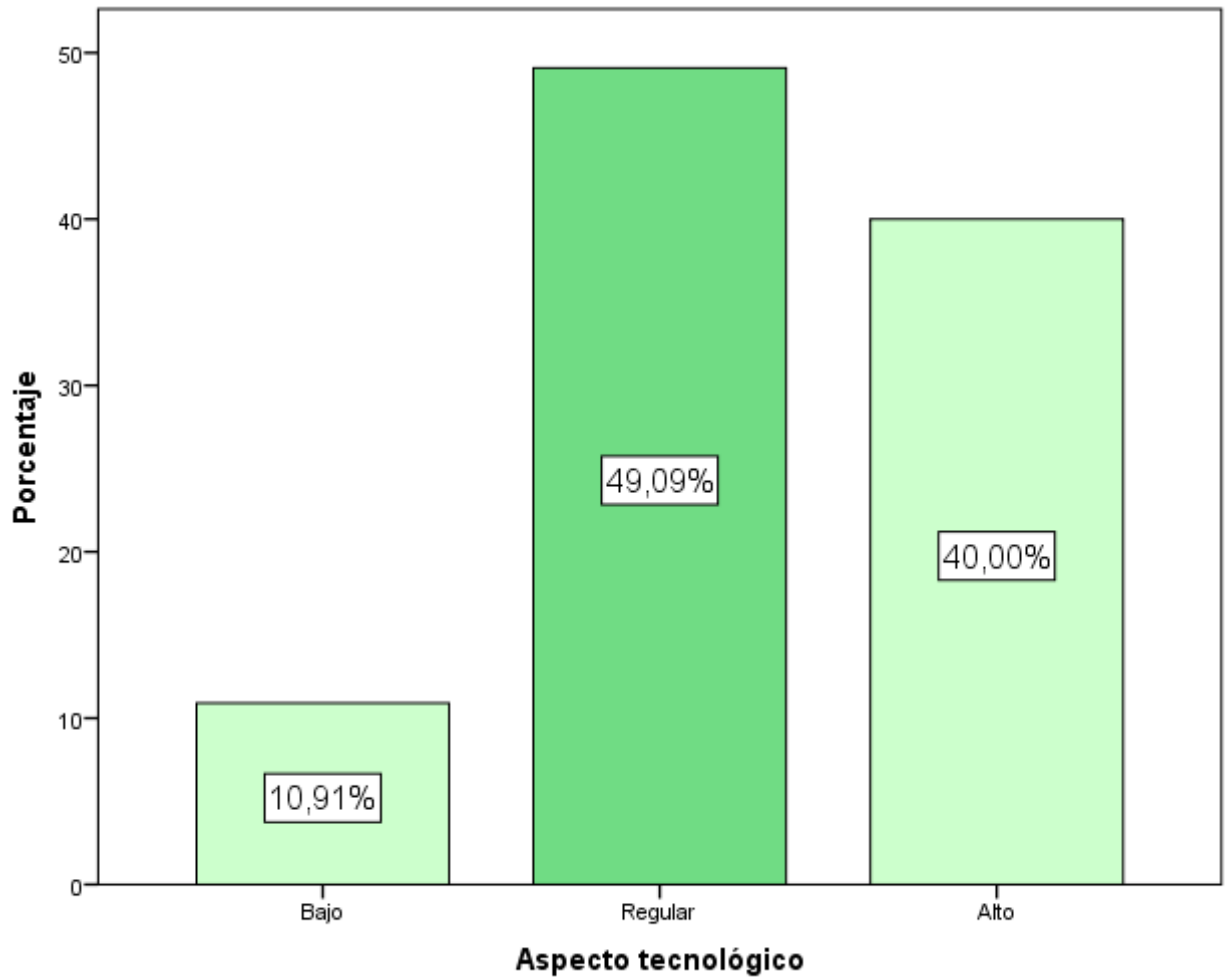
**Tabla 21***Dimensión “Aspecto tecnológico” (por pregunta)*

		Recuento	% de N columnas
La disponibilidad de información al ciudadano mediante el servicio telefónico de la municipalidad es destacada.	Nunca	2	3,6
	Casi nunca	8	14,5
	A veces	21	38,2
	Casi siempre	22	40,0
	Siempre	2	3,6
El portal web de la municipalidad proporciona toda la información necesaria sobre la entidad.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	1	1,8
	A veces	16	29,1
	Casi siempre	35	63,6
	Siempre	2	3,6
La tecnología usada por la municipalidad facilita el dar un buen servicio al ciudadano.	Nunca	1	1,8
	Casi nunca	4	7,3
	A veces	20	36,4
	Casi siempre	29	52,7
	Siempre	1	1,8

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

**Figura 12**

*Dimensión “Aspecto tecnológico”*



Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

#### 4.2.2 Análisis de la variable

**Tabla 22**

*Variable “Calidad de servicio”*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	23	41,8
Alto	32	58,2
Total	55	100,0

Fuente: Cuestionario “Calidad de servicio”

Los resultados de la Tabla 22 se refieren a la variable “Calidad de servicio”, de donde el 58,2% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es alto el nivel de calidad de servicio que los caracteriza, lo cual implica que el personal considera que se prioriza el proporcionar una atención adecuada al ciudadano, en buenas instalaciones y un trato oportuno y amable. En la Tabla 23 se efectúa un análisis por dimensión, donde el más destacado fue el “Aspecto físico”, y el focalizado a mejorar es el “Aspecto tecnológico”.

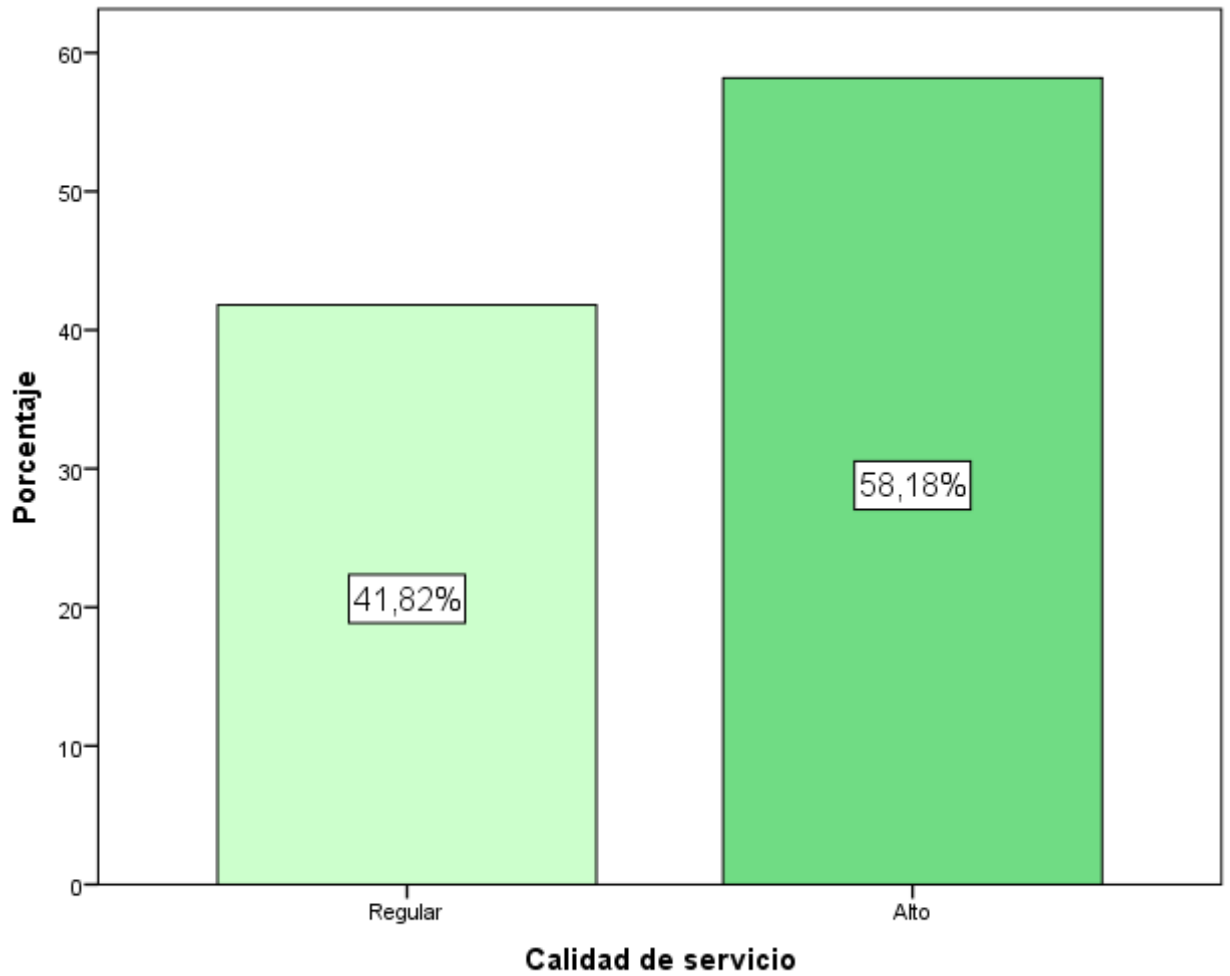
**Tabla 23***Variable "Calidad de servicio" (por dimensión)*

		Recuento	% de N columnas
Aspecto físico	Bajo	0	0,0
	Regular	11	20,0
	Alto	44	80,0
Aspecto humano	Bajo	0	0,0
	Regular	19	34,5
	Alto	36	65,5
Aspecto operativo	Bajo	1	1,8
	Regular	31	56,4
	Alto	23	41,8
Aspecto tecnológico	Bajo	6	10,9
	Regular	27	49,1
	Alto	22	40,0

Fuente: Cuestionario "Calidad de servicio"

**Figura 13**

*Variable "Calidad de servicio"*



Fuente: Cuestionario "Calidad de servicio"

### **4.3 CONTRASTE DE HIPÓTESIS**

#### **4.3.1 Contraste de las hipótesis específicas**

a) La primera hipótesis específica es:

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

En base a los resultados de la Tabla 24, se tiene un valor de Rho = 0,496 y un valor de  $p = 0,000$ ; que implica que como el valor de  $p$  es inferior el 5% de significancia, se tiene que existe relación directa y moderada entre la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

**Tabla 24**

*Contrastación de la hipótesis específica 1*

			Planificación institucional	Aspecto físico
Rho de Spearman	Planificación institucional	Rho	1,000	0,496
		"p"	.	0,000
		n	55	55
	Aspecto físico	Rho	0,496	1,000
		"p"	0,000	.
		n	55	55

Fuente: Ambos instrumentos

b) La segunda hipótesis específica es:

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

En base a los resultados de la Tabla 25, se tiene un valor de Rho = 0,549 y un valor de p = 0,000; que implica que como el valor de p es inferior el 5% de significancia, se tiene que existe relación

directa y moderada entre la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

**Tabla 25**

*Contrastación de la hipótesis específica 2*

			Planificación institucional	Aspecto humano
Rho de Spearman	Planificación institucional	Rho	1,000	0,549
		"p"	.	0,000
		n	55	55
	Aspecto humano	Rho	0,549	1,000
		"p"	0,000	.
		n	55	55

Fuente: Ambos instrumentos

c) La tercera hipótesis específica es:

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

En base a los resultados de la Tabla 26, se tiene un valor de Rho = 0,515 y un valor de  $p = 0,000$ ; que implica que como el valor de  $p$  es inferior el 5% de significancia, se tiene que existe relación directa y moderada entre la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

**Tabla 26**

*Contrastación de la hipótesis específica 3*

			Planificación institucional	Aspecto operativo
Rho de Spearman	Planificación institucional	Rho	1,000	0,515
		"p"	.	0,000
		n	55	55
	Aspecto operativo	Rho	0,515	1,000
		"p"	0,000	.
		n	55	55

Fuente: Ambos instrumentos

d) La cuarta hipótesis específica es:

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

En base a los resultados de la Tabla 27, se tiene un valor de Rho = 0,654 y un valor de p = 0,000; que implica que como el valor de p es inferior el 5% de significancia, se tiene que existe relación directa y moderada entre la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

**Tabla 27**

*Contrastación de la hipótesis específica 4*

			Planificación institucional	Aspecto tecnológico
Rho de Spearman	Planificación institucional	Rho	1,000	0,654
		"p"	.	0,000
		n	55	55
	Aspecto tecnológico	Rho	0,654	1,000
		"p"	0,000	.
		n	55	55

Fuente: Ambos instrumentos

### **4.3.2 Contraste de las hipótesis general**

La hipótesis general precisa que:

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

En base a los resultados de la Tabla 28, se tiene un valor de Rho = 0,635 y un valor de  $p = 0,000$ ; que implica que como el valor de  $p$  es inferior el 5% de significancia, se tiene que existe relación directa y moderada entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.

**Tabla 28***Contrastación de la hipótesis general*

			Planificación institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación institucional	Rho	1,000	0,635
		"p"	.	0,000
		n	55	55
	Calidad de servicio	Rho	0,635	1,000
		"p"	0,000	.
		n	55	55

Fuente: Ambos instrumentos

#### 4.4 DISCUSIÓN

Los resultados hallados permiten que se pueda concluir que existe una relación directa y moderada entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, puesto que se obtuvo un valor del  $Rho = 0,635$  y un valor de  $p = 0,000$ ; lo cual implica que una mejora en el uso de cada una de las etapas del proceso de planificación por parte de los funcionarios de la municipalidad, permitiría que se pueda mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía, ello implica que este proceso se efectúe de forma más participativa, que cada una de las áreas de la entidad tenga claridad sobre las metas y objetivos a alcanzar, que se conozcan cada uno de los

indicadores que se usarán para medir los avances de la gestión, y finalmente se efectúe el control de los avances para retroalimentar a cada una de las oficinas de la municipalidad.

Dichos resultados concuerdan con Urrutia y Santana (2016) quienes concluyen que las municipalidades cuentan con planes estratégicos pero los mismos no se cumplen en su plenitud, por tanto no existe una adecuada retroalimentación sobre el avance de la gestión, por tanto un modelo de planificación estratégica que permita a la entidad que todas las oficinas se encuentren sintonizadas con su implementación, permitiría un mejor control y evaluación estratégica.

También existe concordancia con el trabajo de Calero (2016) quien concluye que existe relación entre la gestión administrativa y calidad de los servicios, desde la perspectiva del personal de la entidad; puesto que en nuestra investigación se encontró que el 58,2% del personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay considera que es alto el nivel de calidad de servicio que los caracteriza en la autoevaluación desarrollada, siendo los aspectos resaltantes el proporcionar una atención adecuada al ciudadano, instalaciones adecuadas y un trato oportuno y amable.

También existe concordancia con el trabajo de Inca (2015) quien concluye que existe correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman de 0,591); puesto que en el presente trabajo se halló también una relación directa y moderada entre el nivel de planificación institucional y la calidad de servicio que se brinda en la entidad.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Existe relación directa y moderada (valor de Rho = 0,635 y un valor de  $p = 0,000$ ) entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019; lo cual implica que si se mejora la aplicación de cada una de las etapas del proceso de planificación institucional por parte de los funcionarios de la entidad se podría mejorar la calidad de servicio que brinda la institución.

### **SEGUNDA**

Existe relación directa y moderada (valor de Rho = 0,496 y un valor de  $p = 0,000$ ) entre la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019; lo cual implica que si se mejora la aplicación de cada una de las etapas del proceso de planificación institucional por parte de los funcionarios de la entidad se podría mejorar la calidad física de servicio que brinda la institución.

### **TERCERA**

Existe relación directa y moderada (valor de Rho = 0,549 y un valor de  $p = 0,000$ ) entre la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019; lo cual implica que si se mejora la aplicación de cada una de las etapas del proceso de planificación institucional por parte de los funcionarios de la entidad se podría mejorar la calidad humana de servicio que brinda la institución.

### **CUARTA**

Existe relación directa y moderada (valor de Rho = 0,515 y un valor de  $p = 0,000$ ) entre la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019; lo cual implica que si se mejora la aplicación de cada una de las etapas del proceso de planificación institucional por parte de los funcionarios de la entidad se podría mejorar la calidad operativa de servicio que brinda la institución.

## **QUINTA**

Existe relación directa y moderada (valor de Rho = 0,654 y un valor de  $p = 0,000$ ) entre la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019; lo cual implica que si se mejora la aplicación de cada una de las etapas del proceso de planificación institucional por parte de los funcionarios de la entidad se podría mejorar la calidad tecnológica de servicio que brinda la institución.

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se sugiere a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pocollay que para mejorar el nivel de planificación institucional que los caracteriza, se hace necesario focalizar la atención en la etapa de implementación del plan, para lo cual primeramente se debe efectuar una reunión con el personal para difundir los contenidos del Plan Estratégico Institucional, donde cada oficina tenga claro los objetivos y metas que debe alcanzar, y principalmente las estrategias y presupuesto con el que cuentan, ello permitirá que los equipos de trabajo se organicen en función de lo esperado, y de forma paralela, el Alcalde debe formalizar la conformación de un equipo de funcionarios que se reúnen periódicamente para hacer seguimiento a la adecuada implementación del plan institucional, ello permitirá que la calidad de servicio mejore de forma significativa. De forma paralela, que se firme un convenio con la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann para que se capacite a los funcionarios en temas de gestión pública y los sistemas administrativos.

## **SEGUNDA**

Se sugiere a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pocollay priorizar en el Plan Estratégico Institucional la ejecución del proyecto de inversión pública para contar con un moderno sistema de vigilancia que de la seguridad a la ciudadanía (cámaras, otros), pues ello permitirá mejorar la calidad física que caracteriza al servicio que se proporciona en la entidad.

## **TERCERA**

Se sugiere a la Municipalidad Distrital de Pocollay priorizar en el Plan Estratégico Institucional el fortalecimiento de las capacidades del personal en lo que respecta a proporcionar una atención más personalizada y empática, pues ello permitirá mejorar la calidad humana que caracteriza al servicio que se proporciona en la entidad.

## **CUARTA**

Se sugiere a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pocollay priorizar en el Plan Estratégico Institucional las actividades de

mantenimiento que involucran la mejora y modernización de los equipos informáticos para proporcionar productos y servicios apoyándose en una tecnología de punta, pues ello permitirá mejorar la calidad operativa que caracteriza al servicio que se proporciona en la entidad.

#### **QUINTA**

Se sugiere a la Municipalidad Distrital de Pocollay priorizar en el Plan Estratégico Institucional las actividades de mayor acercamiento a la población, es decir que se brinde mayor disponibilidad de información al ciudadano mediante el servicio telefónico de la municipalidad, pues ello permitirá mejorar la calidad tecnológica que caracteriza al servicio que se proporciona en la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almuiñas, J. L. (1999). *La planificación estratégica en las instituciones de educación superior* (tesis de doctorado). Cuba: Universidad de La Habana.

Barreiros, A. (2012). *Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors*; tesis para optar al título profesional de Ingeniero en Administración de Empresas de la Universidad Central del Ecuador;

<http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/176/3/T-UCE-0003-2.pdf>

Berry, L. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos S. A.

Betancourt, Y (2010). *La evaluación de la calidad de servicio en contribuciones a la economía*. <http://www.eumed.net/ce/2010a/>

Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*; tesis para título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/>

[CALERO MORA JANETH DEL PILAR GESTION CALIDAD HU  
ARAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Carlés, J. (2004). *Aplicación de la planificación estratégica al gobierno de instituciones de educación superior*, en: VII Edición Master de Dirección y Gestión para la Calidad de Centros Educativos. Módulo 8, Madrid, documento policopiado, Universidad Francisco de Vitoria.

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico – CEPLAN (2016). *Directivas de planeamiento*. Directiva N°001-2017-CEPLAN/PCD <https://www.ceplan.gob.pe/>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial Internacional Thomson, S.A. Colombia.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Contreras, A. y Ríos, A. (2018). *Calidad del servicio percibida por clientes del Banco de Crédito del Perú – Agencia Tacna, 2018*. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Administración de Negocios de la Universidad de Tarapacá.

Cronin, J. y Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*; Journal of Marketing, Vol. 56 (Julio), pp. 55-68.

- Cuaquera, J. (2008). *Etapas del proceso de planificación*.  
<http://es.geocities.com/beniguz2002/pype/ii.html>
- Donnelly, J., Gibson, J., e Ivancevich, J. (2005). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Editorial McGraw-Hill. España.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2000). *Administración y control de la calidad*. Washington: Thomson Editores.
- Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública*; tesis de la Universidad FASTA (Argentina);  
<http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/handle/123456789/852>
- Fernández, A. (2012). *Conceptos de estrategia empresarial*. E.O.I., Escuela de Organización Industrial. Unión Europea. Fondo social Europeo.
- Ganoza, L. (2015). *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015 – 2020*; tesis para optar al grado académico de Magíster en Gestión Pública de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas;  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/575864/Tesis%20Lucila%20Ganoza-final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows stepbystep: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn& Bacon: 11.0 Update (4.<sup>a</sup> ed.).
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. V Edición.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*; tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas; <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/1/5-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kano, N. (1978). *Cambios que añaden valor. El modelo Kano y la satisfacción del cliente*. <http://elblogdelmandointermedio.com/2015/02/04/cambios-que-anaden-valor-modelo-kano-y-la-satisfaccion-del-cliente/>
- León, J., Meza, R. y Morales, C. (2003). *Planificación estratégica*. Puerto Rico: RUTA.
- Martín, E. (2001). *Gestión de instituciones educativas inteligentes*. Madrid: Editorial McGraw-Hill.

- Martínez-Tur, V., Peiro, J. M., Moliner, C. y Potocnik, K. (2010). *Calidad de servicio y calidad de vida: El "survey feedback" como estrategia de cambio organizacional. Análisis teórico-conceptual y resultados empíricos*. Madrid: FEAPS y Caja Madrid.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2011). *Reforma del estado y modernización de la gestión pública*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/OEEABF232BE0BEE605257BFF007098B3/\\$FILE/Reforma\\_del\\_Estado\\_y\\_modernizacion\\_de\\_la\\_gestion\\_publica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/OEEABF232BE0BEE605257BFF007098B3/$FILE/Reforma_del_Estado_y_modernizacion_de_la_gestion_publica.pdf)
- Sanguesa, S. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. España: Paraninfo.
- Sosa, P. (2006). *Administración por calidad*. México: Limusa.
- Stanton, E. (2000). *Fundamentos de marketing*. México: Editorial McGraw-Hil.
- Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Editorial Pearson. México. VI Edición.
- Urrutia, J. y Santana, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*; tesis de la Universidad

Técnica de Ambato (Ecuador);

<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22999>

Valdunciel, L.; Flórez, M. y Miguel, J. (2007). *Análisis de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad*. Artículo de la

Revista Asturiana de Economía;

<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/dcart.pdf>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO	FUENTE
¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?	Determinar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.	Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.	<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</b></p> <p>El tipo de investigación es aplicada, y el diseño es no experimental.</p> <p><b>POBLACION</b></p> <p>La población es de 55 trabajadores.</p>	<p>X = Planificación institucional</p> <p>Y = Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulación.</li> <li>- Implementación.</li> <li>- Evaluación.</li>   <li>- Aspecto físico.</li> <li>- Aspecto humano.</li> <li>- Aspecto operativo.</li> <li>- Aspecto tecnológico.</li> </ul>	<p>Cuestionario sobre la planificación institucional</p> <p>Cuestionario sobre la calidad de servicio</p>	Personal de la Municipalidad Distrital de Pocollay
¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?	Analizar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.	Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto físico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.					
¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?	Analizar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.	Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto humano en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.					

¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?	Identificar qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.	Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto operativo en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.					
¿En qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019?	Identificar en qué medida se logran relacionar la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.	Existe relación directa y significativa entre la planificación institucional y el aspecto tecnológico en la Municipalidad Distrital de Pocollay, 2019.					

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO “PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL”

Estimado trabajador de la Municipalidad Distrital de Pocollay; se le solicita pueda opinar sobre las características del proceso de la planificación institucional en la entidad. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la alternativa que corresponda a su postura autocrítica; en base a:

- A) Completamente en desacuerdo / nunca
- B) En desacuerdo / casi nunca
- C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo / a veces
- D) De acuerdo / casi siempre
- E) Completamente de acuerdo /siempre

Órgano: a) Alta dirección y asesoramiento    b) Línea    c) Apoyo

Condición laboral: a) Nombrado    b) Contratado

Sexo: a) Masculino    b) Femenino

N°	ÍTEMS	A	B	C	D	E
<b>FORMULACIÓN</b>						
1	Para la formulación del Plan Estratégico Institucional se efectuó un análisis interno de los factores que afectan a la entidad.					
2	Para la formulación del Plan Estratégico Institucional se efectuó un análisis externo de los factores que afectan a la entidad.					
3	La formulación de la visión se hizo a través de talleres con la participación de los grupos de interés.					
4	La formulación de los objetivos estratégicos se hizo a través de talleres con la participación de los grupos de interés.					
5	Se han formulado estrategias para el logro de cada uno de los objetivos.					
6	Se cuentan con indicadores para medir el avance en el logro de los objetivos.					
<b>IMPLEMENTACIÓN</b>						
7	Los funcionarios y el personal de la entidad edil utilizan con frecuencia el Plan Estratégico Institucional como un documento de gestión para precisar las metas de cada área.					
8	Los funcionarios de la municipalidad han efectuado reuniones con el personal para difundir los contenidos del Plan Estratégico Institucional.					
9	Considero que todo el personal de la municipalidad tiene claro la visión institucional.					
10	Se están ejecutando las principales actividades identificadas en el Plan Estratégico Institucional.					

11	Se están ejecutando los principales proyectos identificados en el Plan Estratégico Institucional.					
12	En la municipalidad se impulsa la realización de talleres para el personal sobre cómo desarrollar un plan estratégico.					
13	Los funcionarios de la municipalidad desarrollan reuniones donde se expone los avances en la implementación del Plan Estratégico Institucional.					
14	El cumplimiento del Plan Estratégico Institucional está permitiendo dar un mejor servicio a la ciudadanía.					
	<b>EVALUACIÓN</b>					
15	Los funcionarios de la municipalidad priorizan con frecuencia el que se realice la evaluación de los avances en la implementación del Plan Estratégico Institucional.					
16	El personal de la municipalidad tiene claro las metas y objetivos que les serán evaluados en su área.					
17	Los funcionarios de la municipalidad priorizan el adoptar medidas correctivas cuando los objetivos priorizados en el Plan Estratégico Institucional no se están logrando en la fecha programada.					
18	La evaluación de la implementación del Plan Estratégico Institucional es una característica de los funcionarios de la municipalidad.					
19	Los funcionarios de la municipalidad impulsan el realizar reuniones para evaluar el avance en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.					
20	Los funcionarios de la municipalidad se caracterizan por retroalimentar al personal en el logro de sus objetivos.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”

Estimado trabajador de la Municipalidad Distrital de Pocollay; se le solicita pueda opinar sobre la calidad de servicio que se está brindando a la ciudadanía local. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X la alternativa que corresponda a su postura autocrítica; en base a:

- A) Completamente en desacuerdo / nunca
- B) En desacuerdo / casi nunca
- C) Ni de acuerdo ni en desacuerdo / a veces
- D) De acuerdo / casi siempre
- E) Completamente de acuerdo /siempre

Órgano: a) Alta dirección y asesoramiento    b) Línea    c) Apoyo

Condición laboral: a) Nombrado    b) Contratado

Sexo: a) Masculino    b) Femenino

N°	ÍTEMS	A	B	C	D	E
<b>ASPECTO FÍSICO</b>						
1	La localización de la sede municipal es adecuada y de fácil acceso al ciudadano.					
2	La sede municipal es de un aspecto limpio y atractivo.					
3	La sede municipal cuenta con un equipamiento tecnológico adecuado.					
4	La sede municipal cuenta con un sistema de vigilancia que da la seguridad a la ciudadanía (cámaras, vigilantes, otros)					
5	El personal edil se caracteriza por su apariencia aseada y elegante.					
<b>ASPECTO HUMANO</b>						
6	El personal de la sede municipal transmite honestidad y honradez.					
7	El personal edil tiene un conocimiento pleno sobre sus funciones que permite dar un buen servicio al ciudadano.					
8	El personal edil se caracteriza por su predisposición de apoyar al ciudadano en el orientar sobre el trámite que hará.					
9	En la municipalidad se prioriza la atención personalizada.					
10	La sede municipal se caracteriza por su trato amable y cortés.					
<b>ASPECTO OPERATIVO</b>						
11	La municipalidad proporciona productos y servicios apoyándose en una tecnología de punta.					
12	La municipalidad se caracteriza por proporcionar rápidamente los servicios que ofrece.					
13	La municipalidad brinda información de forma clara y exacta.					
14	La municipalidad se caracteriza por su buena reputación que genera confianza en el ciudadano.					
15	La ubicación de las áreas de trabajo de la municipalidad, son en lugares seguros y convenientes.					

	<b>ASPECTO TECNOLÓGICO</b>					
16	La disponibilidad de información al ciudadano mediante el servicio telefónico de la municipalidad es destacada.					
17	El portal web de la municipalidad proporciona toda la información necesaria sobre la entidad.					
18	La tecnología usada por la municipalidad facilita el dar un buen servicio al ciudadano.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS: CUESTIONARIO "PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL"

#### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Alas Peruanas
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Planificación institucional".
- 1.4. Autor del instrumento: Seguera Achiquipa, Sandra Violeta

#### II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD				X	
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACIÓN					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA				X	
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

Lugar y fecha: Tacna, 02/10/2019



Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS:  
CUESTIONARIO "CALIDAD DE SERVICIO"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Alas Peruanas
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Calidad de servicio".
- 1.4. Autor del instrumento: Seguera Achinguipa, Sandra Violeta

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD				X	
4.ORGANIZACION				X	
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

Lugar y fecha: Tacna, 02/10/2019



Firma del Experto Informante

Dr. Rafael E. Azócar Prado

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS:  
CUESTIONARIO "PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre G.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Planificación institucional".
- 1.4. Autor del instrumento: Seguera Achingupa, Sandra Violeta

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION				X	
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA				X	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

Lugar y fecha: Tacna, 03/10/2019



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS:  
CUESTIONARIO "CALIDAD DE SERVICIO"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens ~~Houson~~  
1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional Jorge Basadre G.  
1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Calidad de servicio".  
1.4. Autor del instrumento: ~~Segquera Achingupa~~, Sandra Violeta

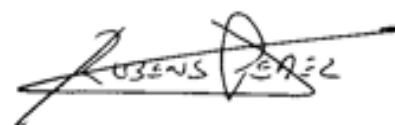
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA				X	
8.COHERENCIA				X	
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

Lugar y fecha: Tacna, 03/10/2019



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens ~~Houson~~ Pérez Mamani

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS:  
CUESTIONARIO "PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mendoza Salas, Ricardo ~~Leonidas~~
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Planificación institucional".
- 1.4. Autor del instrumento: ~~Seguera Achiguipa~~, Sandra Violeta

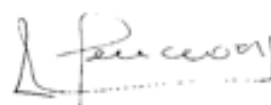
**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD				X	
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION					X
5.SUFICIENCIA					X
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA				X	
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

Lugar y fecha: Tacna, 04/10/2019



Firma del Experto Informante

Dr. Ricardo ~~Leonidas~~ Mendoza Salas

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS:  
CUESTIONARIO "CALIDAD DE SERVICIO"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Mendoza Salas, Ricardo Leonidas  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Latinoamericana CIMA  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Calidad de servicio".  
 1.4. Autor del instrumento: Seguera Achinguipa, Sandra Violeta

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					X
2.OBJETIVIDAD					X
3.ACTUALIDAD					X
4.ORGANIZACION				X	
5.SUFICIENCIA				X	
6.INTENCIONALIDAD					X
7.CONSISTENCIA					X
8.COHERENCIA					X
9.METODOLOGIA					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 90%

Lugar y fecha: Tacna, 04/10/2019



Firma del Experto Informante

Dr. Ricardo Leonidas Mendoza Salas

## ANEXO 4: REPORTE DE FIABILIDAD – ALPHA DE CRONBACH

### VARIABLE

#### “PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,967	20

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Para la formulación del Plan Estratégico Institucional se efectuó un análisis interno de los factores que afectan a la entidad.	63,53	140,106	0,653	0,967
Para la formulación del Plan Estratégico Institucional se efectuó un análisis externo de los factores que afectan a la entidad.	63,65	141,304	0,658	0,967
La formulación de la visión se hizo a través de talleres con la participación de los grupos de interés.	63,75	137,971	0,799	0,965

La formulación de los objetivos estratégicos se hizo a través de talleres con la participación de los grupos de interés.	63,65	137,675	0,811	0,965
Se han formulado estrategias para el logro de cada uno de los objetivos.	63,58	138,914	0,823	0,965
Se cuentan con indicadores para medir el avance en el logro de los objetivos.	63,40	142,837	0,662	0,967
Los funcionarios y el personal de la entidad edil utilizan con frecuencia el Plan Estratégico Institucional como un documento de gestión para precisar las metas de cada área.	63,71	142,395	0,694	0,966
Los funcionarios de la municipalidad han efectuado reuniones con el personal para difundir los contenidos del Plan Estratégico Institucional.	64,13	138,335	0,752	0,966
Considero que todo el personal de la municipalidad tiene claro la visión institucional.	64,27	136,943	0,789	0,965
Se están ejecutando las principales actividades identificadas en el Plan Estratégico Institucional.	63,75	140,823	0,738	0,966
Se están ejecutando los principales proyectos identificados en el Plan Estratégico Institucional.	63,47	142,291	0,731	0,966

En la municipalidad se impulsa la realización de talleres para el personal sobre cómo desarrollar un plan estratégico.	64,42	135,803	0,779	0,966
Los funcionarios de la municipalidad desarrollan reuniones donde se expone los avances en la implementación del Plan Estratégico Institucional.	64,35	135,675	0,824	0,965
El cumplimiento del Plan Estratégico Institucional está permitiendo dar un mejor servicio a la ciudadanía.	63,67	144,076	0,614	0,967
Los funcionarios de la municipalidad priorizan con frecuencia el que se realice la evaluación de los avances en la implementación del Plan Estratégico Institucional.	63,71	140,914	0,757	0,966
El personal de la municipalidad tiene claro las metas y objetivos que les serán evaluados en su área.	63,89	137,692	0,845	0,965
Los funcionarios de la municipalidad priorizan el adoptar medidas correctivas cuando los objetivos priorizados en el Plan Estratégico Institucional no se están logrando en la fecha programada.	63,73	140,869	0,829	0,965

La evaluación de la implementación del Plan Estratégico Institucional es una característica de los funcionarios de la municipalidad.	63,85	137,756	0,857	0,965
Los funcionarios de la municipalidad impulsan el realizar reuniones para evaluar el avance en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.	63,76	138,258	0,836	0,965
Los funcionarios de la municipalidad se caracterizan por retroalimentar al personal en el logro de sus objetivos.	63,84	139,028	0,806	0,965

---

**VARIABLE**

**“CALIDAD DE SERVICIO”**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,935	18

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La localización de la sede municipal es adecuada y de fácil acceso al ciudadano.	62,87	66,113	0,206	0,939
La sede municipal es de un aspecto limpio y atractivo.	62,95	64,534	0,434	0,935
La sede municipal cuenta con un equipamiento tecnológico adecuado.	63,71	60,025	0,649	0,931
La sede municipal cuenta con un sistema de vigilancia que da la seguridad a la ciudadanía (cámaras, vigilantes, otros)	63,07	60,958	0,581	0,933

El personal edil se caracteriza por su apariencia aseada y elegante.	63,51	62,440	0,638	0,931
El personal de la sede municipal transmite honestidad y honradez.	63,40	61,430	0,633	0,931
El personal edil tiene un conocimiento pleno sobre sus funciones que permite dar un buen servicio al ciudadano.	63,49	60,440	0,717	0,930
El personal edil se caracteriza por su predisposición de apoyar al ciudadano en el orientar sobre el trámite que hará.	63,47	61,513	0,684	0,930
En la municipalidad se prioriza la atención personalizada.	63,55	61,512	0,728	0,930
La sede municipal se caracteriza por su trato amable y cortés.	63,05	62,497	0,668	0,931
La municipalidad proporciona productos y servicios apoyándose en una tecnología de punta.	64,05	59,645	0,693	0,930
La municipalidad se caracteriza por proporcionar rápidamente los servicios que ofrece.	63,91	60,862	0,611	0,932

La municipalidad brinda información de forma clara y exacta.	63,55	63,364	0,549	0,933
La municipalidad se caracteriza por su buena reputación que genera confianza en el ciudadano.	63,76	60,776	0,760	0,929
La ubicación de las áreas de trabajo de la municipalidad, son en lugares seguros y convenientes.	63,58	59,840	0,637	0,932
La disponibilidad de información al ciudadano mediante el servicio telefónico de la municipalidad es destacada.	64,00	56,593	0,819	0,927
El portal web de la municipalidad proporciona toda la información necesaria sobre la entidad.	63,60	59,800	0,774	0,928
La tecnología usada por la municipalidad facilita el dar un buen servicio al ciudadano.	63,80	58,533	0,814	0,927

---