



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO
DE LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA AÑO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

EDUARD RAUL ROMANI POZO

ASESOR:

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

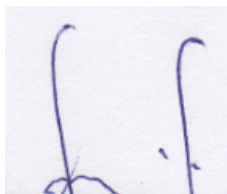
LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEACIÓN

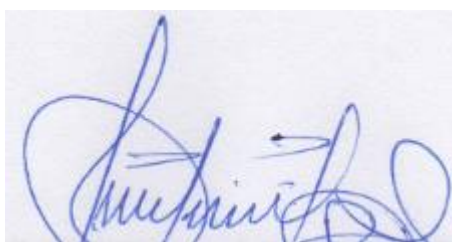
LIMA-PERÚ

2017

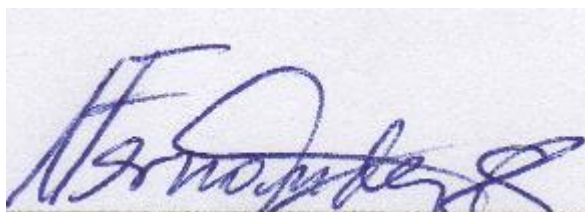
Jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'D. A.', with a horizontal line below it.

DAVILA ARENAZA VICTOR
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Antonio Diaz Saucedo', with a horizontal line below it.

DIAZ SAUCEDO ANTONIO
Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Narciso Fernandez Saucedo', with a horizontal line below it.

FERNANDEZ SAUCEDO NARCISO
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres Ana y Raul por brindarme toda su confianza y la posibilidad de obtener conocimiento, también les dedico este trabajo a todas las personas que fueron parte de mi crecimiento personal docentes amigos y familiares.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiar mis decisiones y darme la vida para continuar soñando, así mismo a la Universidad César vallejo por brindarme los conocimientos necesarios para ser un profesional, también a mi asesor el Dr. Fernández Saucedo, Narciso que me brindaron su apoyo en todo momento.

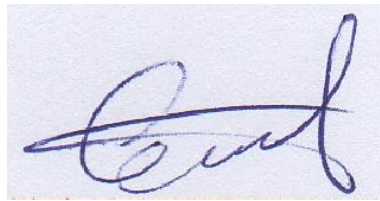
Declaración de Autenticidad

Yo Romani Pozo Eduard Raul con DNI N° 75860350, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, diciembre del 2016



Eduard Raul Romani Pozo

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La planeación estratégica y la calidad de servicio de la municipalidad de independencia año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada “La planeación estratégica y la calidad de servicio de la municipalidad de independencia año 2017” cuyo objetivo de estudio es Determinar la relación de la planeación estratégico con la calidad, se realizó el estudio con una muestra de 92 personas del personal administrativo. Los datos se recolectaron mediante el instrumento, cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 24. Teniendo como resultado que la Planeación estratégica y la calidad de servicio tienen relación fuerte, en la Municipalidad del distrito de Independencia. Por ello, se deduce que una buena Aplicación de la Planeación Estratégica (evaluación, objetivos) bien establecidos, genera una repercusión positiva en la Municipalidad de Independencia logrando un mejor desempeño.

Palabras clave: Calidad, Planeación, Objetivos y Evaluación.

ABSTRAT

The research entitled "Strategic Planning and Quality of Service of the Municipality of Independence in 2017" was proposed, whose objective is to determine the relationship of strategic planning with quality, the study was conducted with a sample of 92 people from the administrative staff. The data was collected through the instrument, questionnaire, consisting of 20 questions on the Likert scale. The validation of the instrument was carried out by expert judgment and the reliability of the instrument was calculated through the Cronbach's Alpha coefficient. Once the data were collected, they were processed by the SPSS V. 24. Having as a result that the Strategic Planning and Quality of Service Have a Strong Relationship, in the Municipality of the District of Independence. Therefore, it is deduced that a good application of Strategic Planning (evaluation, objectives) well established, generates a positive impact on the Municipality of Independencia achieving a better performance.

Keywords: Quality, Planning, Objectives and Evaluation.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	vii
INDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2. TRABAJOS PREVIOS	11
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	13
1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA	22
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	23
1.6. OBJETIVOS	24
1.7. HIPÓTESIS	24
II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	26
2.1. DISEÑO, MÉTODO, TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	27
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	30
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	31
2.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	32
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	33
III. RESULTADOS	34
3.1. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS	34

3.2. PRUEBAS DE NORMALIDAD	39
3.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	40
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	50
VIII.ANEXOS	52

I.- INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad las organizaciones no cuentan con una adecuada planificación estratégica que les permita determinar exactamente en la visión y misión, por otra parte el incumplimiento de los objetivos, objetivos a medias que no faltan en las organizaciones debido a que no siempre todos están dispuestos a alcanzar la meta propuesta. En la investigación se busca reforzar estos puntos débiles por lo cual es de vital importancia en todas las organizaciones tener objetivos planes de mejora etc.

Hoy en día la calidad de servicio es muy percibida por el cliente ya que buscan lo mejor buscan un valor agregado el cual puedan percibir y diferenciar de lo que común. La calidad de servicio es denominada como cualitativa por lo que se percibe el servicio que brindamos en la Municipalidad y que el cliente perciba el servicio de calidad que brindamos ayuda a la entidad a ser reconocida y a argumentos positivos a ella.

En el sector público podemos notar que hay muchos reclamos por parte de la comunidad reclamos como la falta de limpieza en las calles del distrito también la falta de seguridad etc. En la municipalidad el problema esencial es que no logran completar sus objetivos con la municipalidad o a veces no lo cumplen con satisfactoriamente con la comunidad por eso la comunidad da a entender que el servicio que ofrece la Municipalidad no es de calidad por lo tanto la calidad de servicio y la planificación estratégica van de la mano por que cumplir con los objetivos estratégicos en el sector público para el agrado de la comunidad y determinar nuestro servicio de calidad.

Las entidades reconocen la relevancia del cliente es importante para ellos disponer de los recursos necesarios para crear un vínculo entre entidad-cliente, servicio-cliente teniendo en cuenta complacer al ciudadano para su mejor estadía en su distrito que perciba el servicio que brindamos que se sienta cómodo en la mayor parte de la estadía en el distrito. También mencionando que las entidades en este caso las Municipalidades buscan brindar el mejor servicio a su comunidad.

El interés que se le da al ciudadano es de vital importancia porque ellos son nuestro público objetivo y no hay que tomarlo a la ligera solo porque ellos son residentes del distrito no se pueden cambiar si no nos vamos por la parte publica ya que la Municipalidad se vale por los comentarios constructivos y positivos que puedan nombrar de ellos. Por eso es importante brindar un servicio de calidad cumplir con los planes estratégicos para lograr le mejora del problema.

La Municipalidad de Independencia es una entidad del sector público que tiene 53 años brindando sus servicios a la comunidad. La Municipalidad de independencia tiene algunos problemas con la planeación al elaborar sus proyectos hacia la comunidad y no cumpliendo con los objetivos planteados dentro de la entidad pública por lo tanto se plantea buscar oportunidades de mejora en los puntos fuertes para lograr un servicio de calidad hacia la comunidad.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

A continuación se presentan algunas investigaciones que tiene alguna relación con el tema a tratar:

1.2.1 TRABAJOS INTERNACIONALES

Barreiros, A. (2012) en su tesis “Planificación Estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors” Realizado en la Universidad Central de Ecuador para obtener el título de Ingeniera en Administración de empresas. En la presente investigación se desarrolló los cambios que pueden producir las tecnologías la comunicación, los sistemas avanzados de la comunicación. Se dedujo en el factor económico, tecnológicos y competitivos también se diagnosticó a la empresa Kawa Motors. Se vio también el escenario económico social y político de la planeación estratégica en la empresa Kawa Motors con un análisis externo.

Droguett, F. (2012) en su tesis “Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la evaluación de los clientes” Realizado en la Universidad de Chile para obtener el título de Ingeniero Comercial. En la investigación se logra apreciar que el contexto

de competencia dentro de una industria automotriz se hace cada vez más dura también notamos que los clientes ya no comprar por las marcas sino por la calidad de sus vehículos también se tiene en cuenta que hay 5 marcas líderes en su mercado según la aplicación estadística pero debemos contar también con la experiencia del cliente. Los clientes ven a las marcas como un todo por lo tanto debe haber una coherencia entre ambos servicios.

Ortega, C. (2014) “La Planeación Estratégica en las empresas y su aplicación en las ciudades” Realizado en la Universidad Autónoma Del Estado de México para obtener el grado de Licenciado en Planeación Territorial. La investigación tuvo como objetivo realizar un análisis comparativo entre la planeación estratégica tradicional como herramienta eficaz para el ordenamiento de controlar el territorio y una planeación estratégica gerencial que adoptaría los conceptos de calidad resultado y dependencia de empresa gobierno. En la hipótesis de la investigación plantea la importa de la decisión administrativa las importancia de la globalización mediante el planeamiento estratégico con una visión clara en las empresas.

1.2.2 TRABAJOS NACIONALES

Juipa, K. (2016), en su tesis “La Planeación estratégica y la Gestión del Talento Humano de las Asociaciones de Artesanías en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016” Realizado en la Universidad de Huánuco para obtener el grado de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo determinar la medida de cómo influye la planeación estratégica en la gestión del talento humano de las asociaciones de artesanía en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016, Su investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional en donde su variable independiente es Planeación Estratégica y su variable dependiente es Gestión del Talento Humano su población está conformada por 15 asociados de la provincia de Huánuco y Ambo y su muestra por la misma población. Para constatar la hipótesis hizo la prueba de Pearson y se obtuvo que su correlación es baja siendo un 0.513 y el valor de significancia es mayor al 0.05 en tal sentido que se acepta la Hipótesis nula y la hipótesis general se rechaza y se puede decir que la planeación estratégica no influye significativamente en la gestión del talento humano de las asociaciones de

artesanías en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016; con un nivel de confiabilidad del 95%.

Morales, Oliva, Sánchez y Sierralta (2015) en su tesis “Plan estratégico de la empresa CECOSAMI S.A. 2015-2009” Realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola para obtener el grado de Magister. Principalmente el plan estratégico fue desarrollado para la empresa Cecosami S.A. en el horizonte de 5 años que sería entre 2015-2019 para este fin se analizó la competencia y al potencial del sector. También se identificaron a los grupos de interés que se rodean a la empresa la investigación planteada propuso una nueva misión y visión que permitiera desarrollar sus objetivos para satisfacer las necesidades de los grupos se pronosticó para el 2019 que tendrá una rentabilidad de 22% en comparación al cierre del 2014 que fue solo de 11%. Logrando así la participación en el mercado e incrementar sus márgenes de rentabilidad en la empresa CECOSAMI S.A.

Butrón, J. (2013) en su tesis “Análisis de la calidad de los servicios ofrecidos y su influencia en la satisfacción percibida por los huéspedes en el establecimiento Casona Plaza Hotel AQP 2012” Realizado en la Universidad Católica de Santa María para obtener el grado de Licenciada en Administración. En la investigación se desarrolló la información de las 3p's de la calidad de qué trata la calidad características del servicio conceptos básicos sobre la calidad y los hoteles estrategias de calidad para aplicarla a los clientes de hoteles en el Perú la importancia que abarca la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes, estableciendo las pautas de rechazo en la elección de un hotel de servicio turístico, vemos también las ofertas descriptivas su metodología del caso de aplicación sus factores críticos de la Casona Plaza Hotel AQP.

1.3 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 VARIABLE 1: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Según Drucker (como se citó en Aguilar, 2002), señala que la planeación estratégica es “el proceso continuo que consiste en adoptar en el presente decisiones (asumir riesgos) empresariales sistemáticamente, con el mayor

conocimiento posible de los resultados futuros; en organizar sistemáticamente los esfuerzos necesarios para ejecutar esas decisiones, [...]” (p.31).

La planificación estratégica es la decisión que tomamos hoy para el futuro, claramente nos explica el autor con una buena planeación estratégica podemos llegar a tener buenos resultados internamente y externamente de la organización.

Para Matilla (2008)

La planificación estratégica se define como un conjunto de acciones orientadas al logro para lograr un resultado claramente definido siempre y cuando se tenga que llevar a cabo un elevado control de los factores, por su parte también menciona que la estrategia está relacionada con la búsqueda de satisfacer unos objetivos a través de medios en definición dialéctica a fines cumplimiento. (p.17).

Por otro lado López y Correa (2007)

Para definir la Planificación estratégica se parte del concepto de organizaciones, la planeación es organizar una producción un servicio un proyectó o una empresa conforme un plan. La planeación para concretar una idea exige conocer los sucesos con todos los recursos necesarios los medios comprometidos, competencia, mercado todos los procesos habilidades toda la capacidad de una persona. Para definir en el campo competitivo la planificación de una empresa se tomara en cuenta la matriz DAFO (análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) (p. 22).

A lo que quisieron llegar a entender los autores que para entender el concepto inicial de la planificación estratégica primero debemos diagnosticar quienes somos donde estamos que nos rodea, pronosticar hacia dónde queremos ir, los objetivos precisos medibles y alcanzables, tener estrategias, tácticas para lograr nuestras estrategias y objetivos, ejecución y por últimos los resultados de los objetivos en comparación al plan.

Para Guerra y Aguilar (2002) define la Planeación estratégica como:

“Un proceso es decir que es una actividad que se puede desglosar en una secuencia pero la fijación de varios autores la secuencia es fijación de objetivos elaboración del plan estratégico y la determinación del presupuesto” (p.43).

1.3.1.1 Planeación

Para Mercado (1997, p. 64) la “planeación es un proceso de decisiones anticipatorio, es actuar sobre un sistema con un propósito determinado, es definir el propósito de cambio que uno desea realizar en un sistema. [...]”

La planeación parte de la decisión de la misma organización, es en sí desarrollarlo antes de aplicarlo porque está hecho para la mejora para el futuro de la organización, definimos los cambios y las mejoras que necesitamos en el desarrollo del plan.

1.3.1.2. Objetivos Estratégicos

Para Martínez y milla (2005) “Un objetivo estratégico es un fin deseado, clave para la organización y para la consecución de su visión. [...] debe ayudar a la compañía a explicar cómo va a conseguir la implantación de su estrategia corto y largo plazo [...]. (p. 211)

Los objetivos estratégicos tienen su relación directa con la causa y efecto ya que con ellos son la causa de lo que se tenemos pensado lograr para tener como efecto la meta de los objetivos.

1.3.1.3. Seguimiento y monitoreo

Según ONU (como se citó en el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 1996) señala que “el seguimiento es el examen continuo o periódico por parte de la gerencia del proyecto de la ejecución de una actividad [...]” (p. 131).

También “el monitoreo, por su parte, se refiere a la observación, registro y análisis de los posible cambios que se detecten en los indicadores elegidos [...]” (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 1996, pág. 131)

Como se puede observar el seguimiento y monitoreo van de la mano por que el seguimiento es la revisión continua o periódicamente y el monitoreo es más a fondo, observar los registros analizar y por ultimo de todo esto viene el paso de la evaluación

1.3.2 Variable 2: Calidad de Servicio

Para Larrea (1991):

La calidad de vida es el reto económico de servicio que el concepto de calidad apunta a satisfacer al cliente (consumidores intermedios y finales de bienes económicos) y supone la calidad de servicio pero nos preguntamos ¿a qué servicio nos referimos? Una aclaración inicial: se parte de la hipótesis de la racionalidad del comportamiento del cliente en su decisión de compra no se trata de una simple hipótesis teórica que permita modelos perfectamente contruidos pero son incapaces de resistir la más sencilla práctica al contrario es una hipótesis donde se explica razonablemente la realidad y que pueda ser un instrumento adecuado de gestión de variables cualitativas utilizadas para su medición (p. 59).

Para Publicaciones Vértice (2008, p. 1):

La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a sus clientes clave se representa en la medida que se logra dicha calidad. El servicio es el conjunto de presentaciones que el cliente espera (además del producto o del servicio básico) como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

La calidad y el servicio se distinguen por el servicio de productos, cada empresa debe optar por su política de servicio, deberá asegurar a los clientes en los siguientes servicios:

- Establecer comunicación telefónica con el cliente
- Facilitar documentación al cliente
- Facturar sin errores textos claros
- Ofrecer el servicio con tiempo indicado

Los servicios de productos tienen dos componentes:

- 1) El grado de despreocupación, es decir que el comprador en vez valorar el precio o el rendimiento tecnológico del producto este valora más el tiempo, esfuerzo y dinero.
- 2) El valor añadido para el cliente, el cliente examina el valor que añade proveedor el rendimiento técnico.

Para Membrado (2002, p. 9) El Modelo Deming

El Premio Nacional de la Calidad de Japón se instituyó en 1951 fue la organización JUSE (Unión of Japanese Scientists and Engineers) quien creó y le dio el nombre de Deming en honor al Dr. Deming, en reconocimiento a su labor en la difusión del control de calidad, además por la buena relación con JUSE.

La evaluación del premio Deming no requiere que los participantes sigan un modelo definido si no esperar que los participantes entiendan su actual situación para que establezcan sus objetivos mejorar su organización en conjunto. La evaluación tiene como principal objetivo comprobar la implementación del control de calidad en toda organización para que obtenga buenos resultados.

El modelo recoge 10 criterios de evaluación de gestión de calidad de la organización:

1) Políticas y objetivos.

Se analiza cómo se establece las políticas de dirección, control de la calidad en todos los sectores, también se evalúa si el contenido de la política son adecuados y de claridad. El criterio se divide en 6 subcriterios:

- Políticas de calidad y de control de calidad.
- Claridad de las políticas.
- Métodos y procesos para el establecimiento de las políticas.
- Relación de las políticas con planes de corto a largo plazo.
- Comunicación comprensión y gestión de las políticas.
- Liderazgo de los ejecutivos y mandos.

2) Organización.

Se evalúa campos de responsabilidad y autoridad que están claramente definidos cooperación entre departamentos también se evalúa la organización de la empresa para llevar acabo el control de calidad. Se divide en 6 subcriterios:

- Idoneidad de la estructura organizativa para el control de calidad.
- Claridad de la autoridad y responsabilidad.
- Coordinación inter-departamental.
- Situación de las actividades de comité y equipos de proyectos.
- Situación de las actividades personal.
- Relación con compañías asociadas.

3) Información.

Se evalúa cómo se maneja la información el trámite y como se recoge en el interior o exterior de la compañía. Se divide en 6 subcriterios:

- Idoneidad de la recogida y comunicación e información externa.
- Idoneidad de la recogida y comunicación de información interna.
- Idoneidad de la conservación de información.
- Situación de la aplicación de técnicas estadísticas para el análisis de datos.
- Situación de la utilización de información.
- Situación de utilización de ordenadores para los procesos de datos.

4) Estandarización.

Se evalúan los procesos de establecimiento revisión derogación de estándares y la forma de controlar y sistematizar la tecnología de la empresa. Se divide en 5 subcriterios:

- Idoneidad del sistema de estándares.
- Procedimientos para establecer revisar y eliminar los estándares.

- Rendimiento actual en el establecimiento.
- Contenidos de los estándares.
- Situación de la utilización de los estándares.

5) Educación y su diseminación. Desarrollo y utilización de los recursos humanos.

Se evalúa como se enseña lo que es el control de calidad y como reciben los empleados el entretenimiento de calidad mediante cursos de formación. Se analiza el grado de conceptualización del control de calidad sus técnicas estadísticas donde se analiza el papel de círculos de calidad. Se divide en 6 subcriterios:

- Planes de formación entretenimiento y resultados.
- Situación de concienciación de calidad, gestión de trabajos y control de calidad.
- Situación del soporte y motivación hacia el auto desarrollo.
- Situación de entendimiento y utilización de conceptos métodos estadísticos.
- Situación de desarrollo de los circuitos de control de calidad.
- Situación del soporte del desarrollo de los recursos humanos.

6) Aseguramiento de la calidad.

Se evalúa la dirección para la garantía de la calidad se analizan los detalles, la fiabilidad de los productos y servicios las actividades son el de desarrollo de nuevos productos y el análisis de la calidad. Se divide en 7 subcriterios:

- Situación de la gestión del sistema de asegurar la calidad.
- Situación del diagnóstico del control de calidad.
- Situación del desarrollo de nuevos productos y tecnologías.
- Situación del control de proceso.
- Situación de análisis de los procesos u de mejora.

- Situación de inspección evaluación de la calidad.
- Situación de la gestión de los equipos de producción.

7) Gestión y control.

Se evalúan como se realizan las revisiones periódicas de los procedimientos de los empleados para el mantenimiento y mejora de la calidad. Se divide en 6 subcriterios:

- Rotación del ciclo de gestión (PDCA).
- Métodos para determinar los puntos de control.
- Situación de control interno.
- Situación de la toma de medidas temporales y permanentes.
- Situación de sistema de gestión de operativos.
- Relación entre el sistema de aseguramiento de la calidad.

8) Mejora.

Se evalúa como se seleccionan y analizan los problemas críticos o no relativos a la calidad y el uso que se le hace a los análisis. Se evalúan los métodos de los empleados y de las herramientas estadísticas. Se divide en 6 subcriterios:

- Métodos de selección de temas.
- Enlace entre los métodos analíticos u la tecnología intrínseca.
- Situación de utilización de los métodos estadísticos.
- Utilización de los resultados de análisis.
- Situación de confirmación de resultados de mejoras.
- Contribución de las actividades de los circuitos de control de calidad.

9) Resultados.

Se evalúan los resultados producidos por la calidad de productos y servicios gracias a la implementación del control de calidad y también si se están vendiendo o produciendo bienes o servicios con suficiente calidad. Se divide en 6 subcriterios:

- Resultados tangibles.
- Resultados intangibles.
- Métodos para medir o mantener resultados.
- Satisfacción de los clientes y empleados.
- Influencia en compañías asociadas.
- . Influencia en las comunidades locales e internacionales.

10) Planes para el futuro.

Se realiza una evaluación de puntos fuertes y débiles en la situación actual si son los adecuados y en este modo se realizara una planificación para la mejora de la calidad. Se divide en 6 subcriterios:

- Situación de aseguramiento de la situación actual.
- Planes futuros y mejoras de los problemas.
- Proyecto de cambio en el entorno social y requisitos de los clientes.
- Relaciones entre la filosofía de gestión, visión y los planes a largo plazo.
- Continuidad de las actividades de control.
- Concreción de los planes a futuro.

1.3.2.1 Y1 Fiabilidad

Según Bertrand y Prabhakar (1990)

La fiabilidad es el aspecto de garantía de calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto, otra definición de fiabilidad podría ser <<es la posibilidad de realizar sin fallos una función específica en ciertas condiciones y en un tiempo determinado>> comparando este concepto con el concepto tradicional de control de calidad vemos que la fiabilidad tiene que ver con calidad a largo plazo en tanto el control de calidad tiene que ver relativamente con el tiempo necesario para producir el producto (p. 415).

1.3.2.2 Y2 Elementos Tangibles

Según Cottle (1991)

Los elementos tangibles incluyen a) las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en su servicio b) sus instalaciones y equipos c) la apariencia del personal. En ejemplo los elementos tangibles incluyen lo que son la correspondencia boletines informativos folletos y otros productos tangibles que el cliente perciba de la organización (p. 39).

1.3.2.3 Y3 Empatía

Según Cottle (1991)

La empatía quiere decir que usted está dispuesto en disposición de ofrecer a sus clientes cuidados y atención personalizada la empatía va más allá de una simple cortesía a pesar que la cortesía forma parte de la empatía como también la seguridad. Requiere un fuerte compromiso hacia el cliente conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos (p. 42).

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

La investigación se realizará en el distrito de Independencia, año 2017, se analiza “La planeación estratégica y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017”

1.4.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona la planeación estratégica con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017?

1.4.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿Cómo se relaciona la planeación con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017?

¿Cómo se relacionan los objetivos estratégicos con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017?

¿Cómo se relaciona el seguimiento y monitoreo con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.5.1 JUSTIFICACIÓN TEORICA

El presente estudio tiene como finalidad dar a conocer e informar la relación de la planeación estratégica con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia. La planeación estratégica trata de un plan elaborado el cual se aplicara con la calidad de servicio esto se relaciona significativamente ya que lograremos los objetivos de la Municipalidad y nos acercaremos más a la visión.

1.5.2 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El estudio por ser de tipo descriptivo correlacional, describió la planeación estratégica con la calidad de servicio para proponer una estrategia o conocimientos validos o confiables. La justificación metodológica de la investigación se fundamenta en la descripción de las variables y de cada uno de los capítulos contenidos en la investigación, conllevando a un método de estudio descriptivo.

1.5.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación mostro la existente relación entre la planeación estratégica con la calidad de servicio. Donde el principal recurso de la empresa, son los trabajadores (capital humano).

La investigación permitió a la empresa a conseguir sus metas de crecimiento, desarrollo y motivación del personal. Es decir, servirá como aporte para la solución de los problemas internos en la empresa, mediante cambios de comunicación, liderazgo, beneficios, condición de trabajo y otros.

Además, será de vital importancia para los objetivos de los directivos, porque va a permitir a la empresa desarrollar cambios para mejorar sus actividades de manera eficiente y efectiva, las cuales ayudarán a tomar los recursos útiles y/o las medidas necesarias para beneficio de la empresa, siempre y cuando la empresa lo considere necesaria y adecuada.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la planeación estratégico con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar la relación de la planeacion con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017.

Identificar la relación de los objetivos estrategicos con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017.

Identificar la relación del seguimiento y monitoreo con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

1.7 HIPÓTESIS

1.7.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

1.7.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Existe una relación significativa entre los objetivos estratégicos y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Existe una relación significativa entre el seguimiento y monitoreo y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación.

La presente investigación utilizo el diseño no experimental de corte transversal, porque la recolección de los datos se realiza en un solo momento en un tiempo único, sin manipular las variables de estudio.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La investigación no experimental es aquella que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observen los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 151)

2.1.1. Tipo de la Investigación.

El tipo de investigación es aplicada.

Según Murillo (2008):

La investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica” por qué busca la utilización de los conocimientos adquiridos a la vez que se adquieren otros conocimientos después de implementar la practica basada en la investigación” (p. 56).

2.1.2. Nivel de Investigación.

El nivel de estudio es descriptivo-correlacional.

Para Arias, F. (2012)

“La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho fenómeno individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (p. 24).

2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.2.1. Variables

A continuación se identifico las variables de estudio de la investigación.

Tenemos dos variables las cuales son:

a.- Planificación Estratégica

La planificación estratégica se desarrolla en la función básica de la comunicación en las organizaciones con público y opción publica, es un proceso racional político y lógico que se supone que nos llevara a tomar decisiones diagnosticar y establecer objetivos para lograrlos (Matilla, 2008, p. 45)

b.- Calidad de Servicio

Para Publicaciones Vértice (2008, p. 1):

La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a sus clientes clave se representa en la medida que se logra dicha calidad. El servicio es el conjunto de presentaciones que el cliente espera (además del producto o del servicio básico) como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

La calidad y el servicio se distinguen por el servicio de productos, cada empresa debe optar por su política de servicio, deberá asegurar a los clientes en los siguientes servicios:

- Establecer comunicación telefónica con el cliente
- Facilitar documentación al cliente
- Facturar sin errores textos claros
- Ofrecer el servicio con tiempo indicado

Los servicios de productos tienen dos componentes

- 1) El grado de despreocupación, es decir que el comprador en vez valorar el precio o el rendimiento tecnológico del producto este valora más el tiempo, esfuerzo y dinero.
- 2) El valor añadido para el cliente, el cliente examina el valor que añade proveedor el rendimiento técnico.

2.2.2. MATRIZ OPERACIONAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	PLANEACION	Procesos	1,2	Cuestionario: Tipo Likert (5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1)Nunca	Ordinal
		Programa	3		
		Proyectos	4		
	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	Gestión	5		
		Innovación	6,7		
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	Actividades	8,9		
		Resultados	10		

CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Servicio prometido	11,12	Cuestionario: Tipo Likert (5)Siempre (4)Casi Siempre (3)A veces (2)Casi nunca (1)Nunca	Ordinal
		Solución de problemas	13		
		Evitar errores	14		
	ELEMENTOS TANGIBLES	Instalaciones físicas	15		
		Apariencia del personal	16		
		Materiales de comunicación	17		
	EMPATIA	Horarios adecuados	18		
		Atención personalizada	19		
		Comprensión de necesidades	20		

Elaboración

propia.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Para Valderrama, S. (2013) La población es el conjunto finito o infinito de seres elementos o cosas que tienen características comunes susceptibles a observaciones (p. 182)

La población que se estudio estuvo conformada por 120 trabajadores de la Municipalidad de Independencia, quienes sus funciones laborales son relacionadas a procesos administrativos y que manejan conceptos técnicos.

2.3.2. Muestra Probabilística

Para hallar la muestra de la investigación se hizo el uso de la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 N(p)(q)}{e^2(N - 1) + z^2(p)(q)}$$

Donde:

Nivel de confiabilidad	95%
Población(N)	120
Valor de distribución (z)	1.96
Margen de error (e)	5%
Porcentaje de aceptación (p)	50%
Porcentaje de no aceptación (q)	50%

$$n = \frac{(1.96)^2(120)(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(120 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 92$$

El resultado está conformado por 92 trabajadores de la Municipalidad de Independencia año 2017.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica a utilizar en la investigación se denomina la técnica de la encuesta la cual nos ayudara a recolectar información a través de respuestas por parte de los encuestados.

Para Arias (2012) “Define la encuesta como la técnica que pretende obtener información de un grupo o muestra de sujeto o relación a un tema” (p. 72).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizara para la recolección de los datos para la investigación será el cuestionario el cual consta en 20 preguntas.

Para Arias (2012) “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto-administrativo por que se llena por el encuestador sin que intervenga el encuestador” (p. 74).

2.4.3. Validación

Para la investigación se hará efectiva la validación de los instrumentos de recolección de datos por tres expertos quienes en base a sus experiencias medirán el contenido, criterio de las preguntas.

- a) MG. Casma Zarate, Carlos Antonio
- b) DR. Costilla Castillo, Pedro
- c) DR. Ludeña Gonzalez, Gerardo

2.4.5. Confiabilidad

Para Bernal (2010) “La confiabilidad del instrumento se refiere a las puntuaciones obtenida por las personas encuestadas, cuando se examinan en distintas ocasiones en el mismo cuestionario” (p. 247).

En la investigación se realizará una prueba piloto a veinte trabajadores con la finalidad de medir la confiabilidad del cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

A continuación se muestra los resultados que nos arrojó la prueba Alfa de Cronbach de las variables XY: Planeación estratégica, Calidad de servicio.

Tabla 2.4.5.:

Prueba Alfa de Cronbach de Variable XY

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2.4.5.:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	20

Interpretación:

Según la prueba del estadístico (Alfa de Cronbach) el instrumento que mide la variable Planeación Estratégica y Calidad de Servicio es de 0.805. Es decir que posee una alta confiabilidad.

2.5. Método de Análisis de Datos

Para el desarrollo de la investigación se procedió a la aplicación de pruebas estadísticas, el Alfa de Cron Bach para la confiabilidad del instrumento. La prueba de normalidad se calculó por medio de la prueba de Kolmogorov con una población de 120 trabajadores, para determinar si la investigación es

paramétrica o no paramétrica y para finalmente contrastar las hipótesis se utilizó la prueba de Spearman para determinar el grado de correlación.

Tabla 2.5.:

Coefficiente	Relación
0.80 a 1.00	Muy Alta
0.60 a 0.80	Marcada
0.40 a 0.60	Moderada
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.80 a 1.00	Muy Alta

Elaboración propia

2.6. Aspectos Éticos

En el proyecto de investigación se respetara la libre opinión de los encuestados (trabajadores), así mismo se protegerá la privacidad para no perjudicarlos. Los principios que se emplea en esta investigación son importantes para señalar la autenticidad del trabajo que se está realizando para los conocimientos futuros.

- Principios de la verdad. - En la actualidad, cada persona cuenta con principios de la verdad con lo cual pueden ser identificados en su vida cotidiana con lo cual lo demuestra en todos los ámbitos de su vida.
- Veracidad. - Este trabajo de investigación presenta la legitimidad, confianza porque ha sido desarrollado con prudencia y reconocimiento de los autores citados dando fe en la investigación.
- Valores del investigador. - Como investigador se ha efectuado con respeto a la integridad de la información para demostrar la confiabilidad del trabajo.

III. RESULTADOS

3.1. ESTADISTICA DESCRIPTIVA

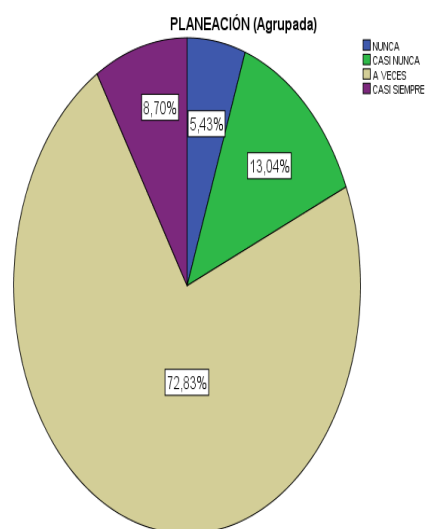
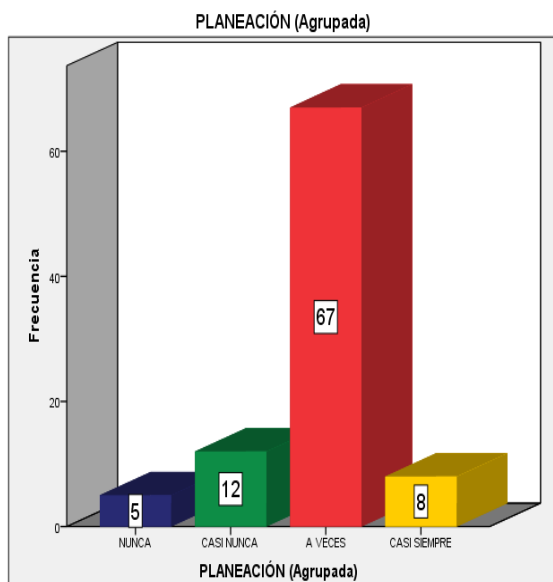
El análisis de los resultados se dio gracias a las 92 encuestas realizadas a los trabajadores de la Municipalidad de Independencia, 2017. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

Variable 1: Planeación Estratégica

Tabla 3.1.1.: Planeación

		PLANEACIÓN			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	5	5,4	5,4	5,4
	CASI NUNCA	12	13,0	13,0	18,5
	A VECES	67	72,8	72,8	91,3
	CASI SIEMPRE	8	8,7	8,7	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

FIGURAS: 1 y 2



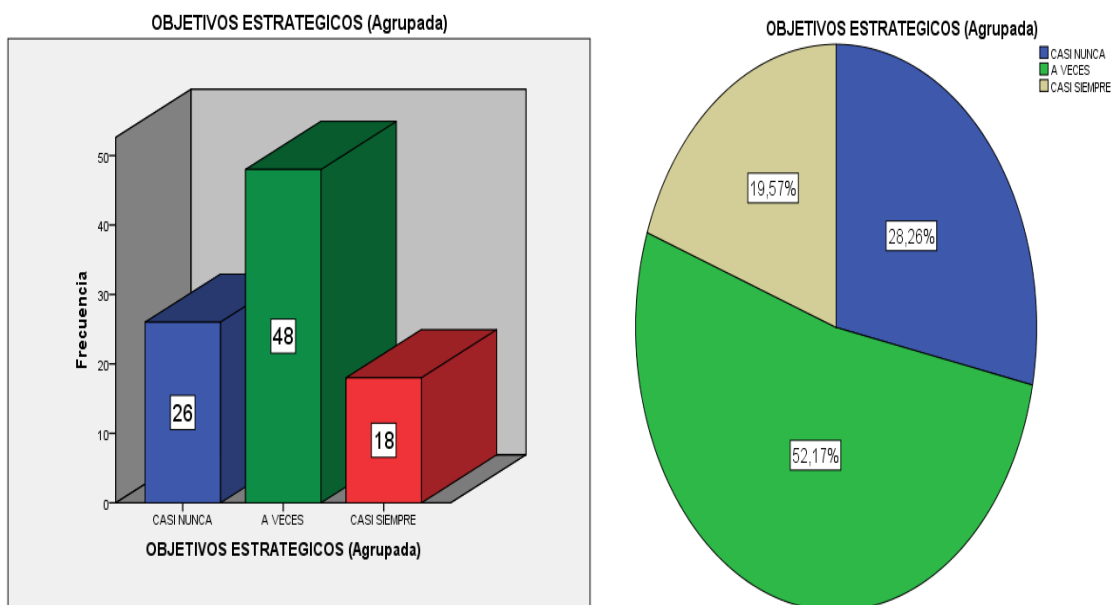
Interpretación:

Según los resultados se observó que el 72.8% de trabajadores el 92 representan 67 de los encuestados, respondieron que a veces están de acuerdo con la Planeación en su trabajo, 13% de los encuestados dicen que casi nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada esto es equivalente a 12 representantes, mientras que 8.7% de trabajadores que equivale al 8 representantes menciona casi siempre y por ultimo 5.4% encuestados que equivale a 5 representantes menciona que nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la Municipalidad de Independencia, 2017.

Tabla 3.1.2.: Objetivos Estratégicos

OBJETIVOS ESTRATEGICOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	26	28,3	28,3	28,3
	A VECES	48	52,2	52,2	80,4
	CASI SIEMPRE	18	19,6	19,6	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figuras: 3 y 4



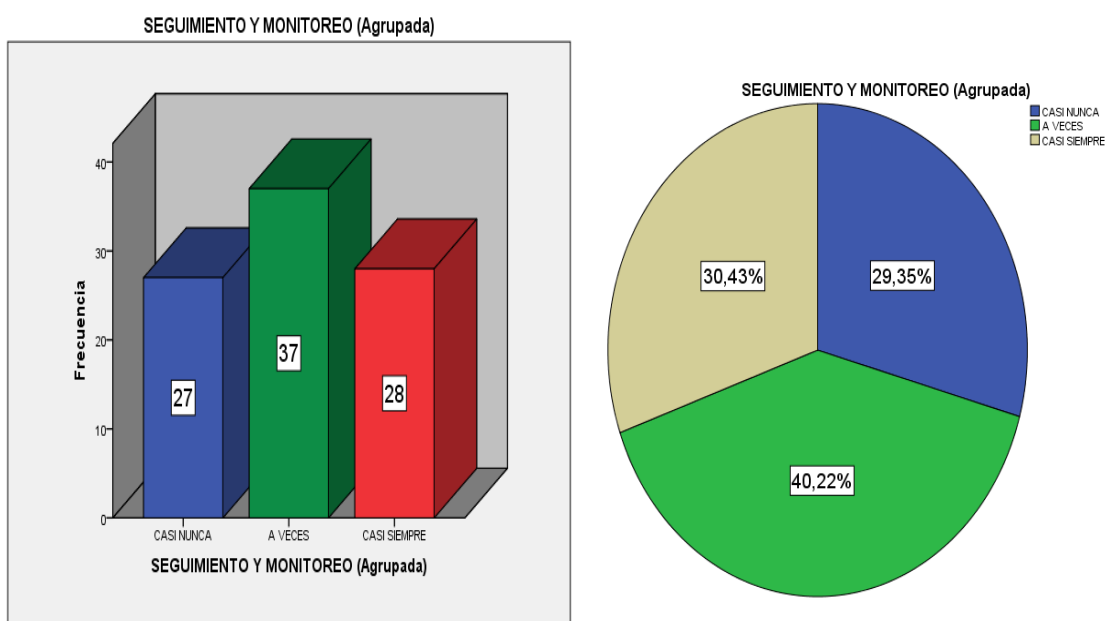
Interpretación:

Según los resultados, se observó que el 52.2% de trabajadores de 92 representantes el 48 de los encuestados, respondieron que a veces están de acuerdo con los objetivos estratégicos en su trabajo, 19.6% encuestados dicen que están casi siempre de acuerdo con la dimensión estudiada esto es equivalente a 18 representantes y por ultimo 28.3% encuestados que equivale a 26 representantes, menciona que casi nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la Municipalidad de Independencia, 2017.

Tabla 3.1.3.: Seguimiento y Monitoreo

SEGUIMIENTO Y MONITOREO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	27	29,3	29,3	29,3
	A VECES	37	40,2	40,2	69,6
	CASI SIEMPRE	28	30,4	30,4	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figuras: 5 y 6



Interpretación:

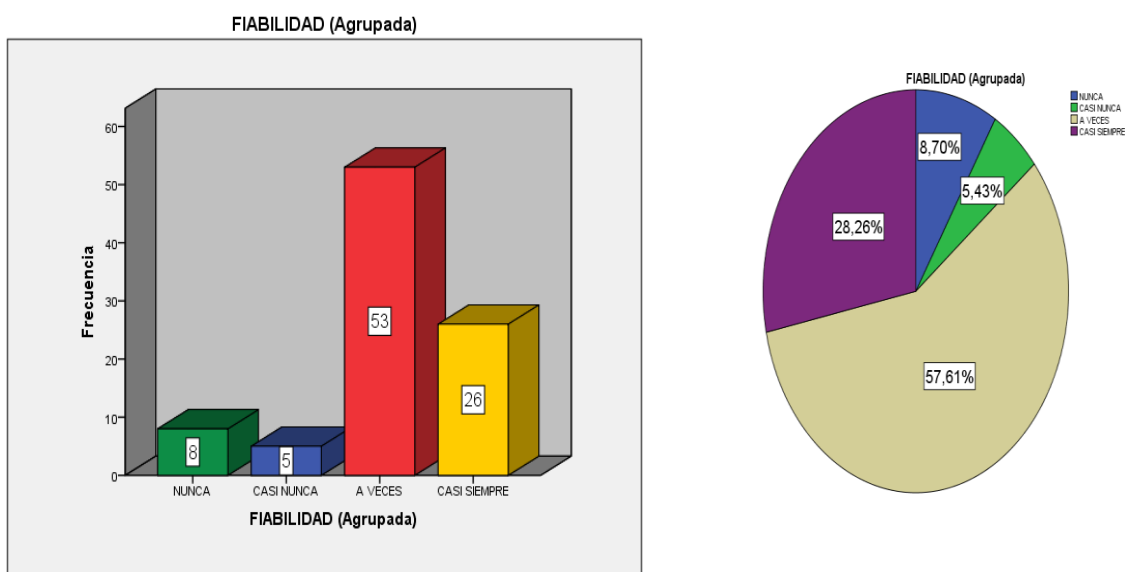
Según los resultados, se observó que el 40.2% trabajadores de 92 representantes 37 de los encuestados respondieron que a veces están de acuerdo con el seguimiento y monitoreo en su trabajo, 30.4% de encuestados dicen que están casi siempre de acuerdo con la dimensión estudia estos equivalente a 28 representantes y por último el 29.3% encuestados que equivale a 27 representantes menciona que casi nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la Municipalidad de Independencia, 2017.

Variable2: Calidad de Servicio

Tabla 3.1.4.: Fiabilidad

FIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	5	5,4	5,4	14,1
	A VECES	53	57,6	57,6	71,7
	CASI SIEMPRE	26	28,3	28,3	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figuras: 7 y 8



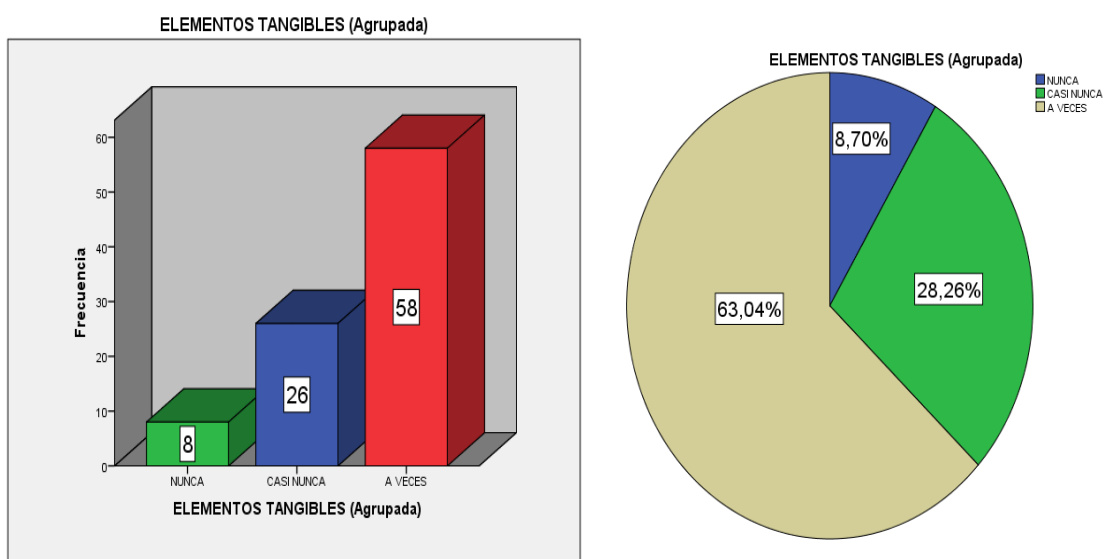
Interpretación:

Según los resultados, se observó que el 57.6% de trabajadores de 92 representan el 53 de los encuestados respondieron que a veces están de acuerdo con la fiabilidad, 28.3% de los encuestados dicen que están casi siempre de acuerdo con la dimensión estudiada estos equivalente a 26 representantes mientras que 8.7% trabajadores que equivale a 8 representantes menciona nunca y por ultimo 5.4% encuestados que equivale a 5 personas menciona que casi nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la Municipalidad de Independencia, 2017.

Tabla 3.1.5.: Elementos Tangibles

ELEMENTOS TANGIBLES (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	26	28,3	28,3	37,0
	A VECES	58	63,0	63,0	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figuras: 9 y 10



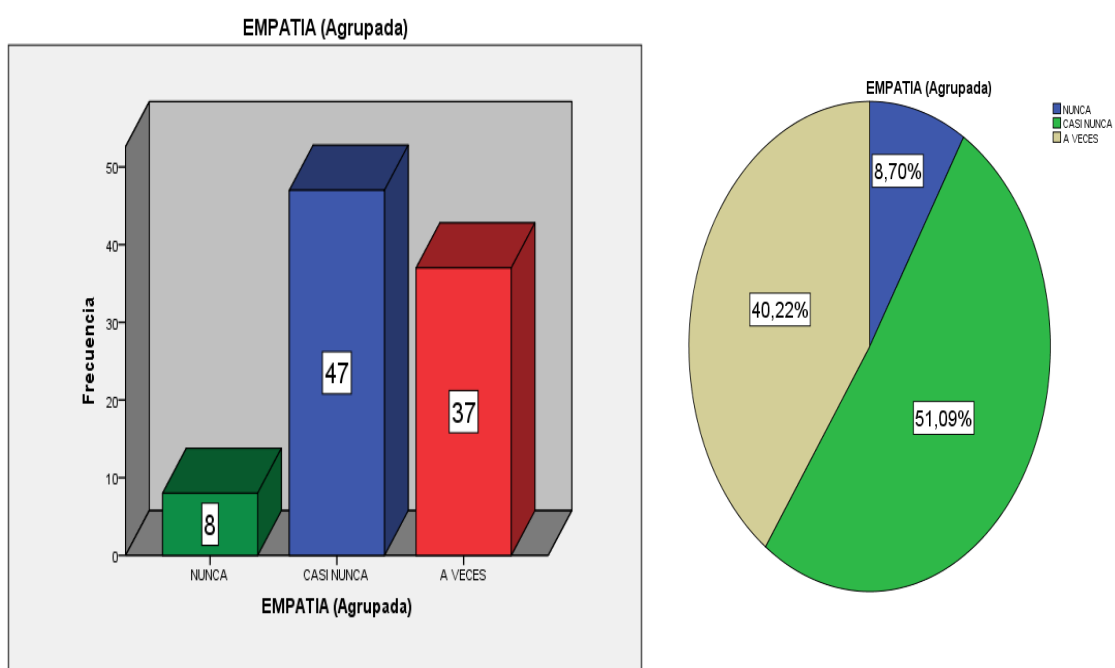
Interpretación:

Según los resultados, se observó que 63% de trabajadores de 92 representan el 58 de los encuestados, respondieron que a veces están de acuerdo con los elementos tangibles, 28.3% de encuestados dicen que están casi nunca de acuerdo con la dimensión estudiada estos es equivalente a 26 representantes, y por ultimo 8.7% de encuestados que equivale a 8 representantes menciona que nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la Municipalidad de Independencia, 2017.

Tabla 3.1.6.: Empatía

EMPATIA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	8,7	8,7	8,7
	CASI NUNCA	47	51,1	51,1	59,8
	A VECES	37	40,2	40,2	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Figuras: 11 y 12



Interpretación:

Según los resultados se observó que 51.1% de trabajadores de 92 representantes el 47 de los encuestados respondieron que casi nunca están de acuerdo con la empatía en su trabajo, 40.2% de encuestados dicen que están a veces de acuerdo con la dimensión estudiada esto es equivalente a 37 representantes y por ultimo 8.7% de encuestados que equivale a 8 representantes menciona que nunca están de acuerdo con la dimensión estudiada en la Municipalidad de Independencia, 2017.

3.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla: 3.2.1.:

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PLANEACIÓN ESTRATEGICA (Agrupada)	,359	92	,000	,710	92	,000
CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	,364	92	,000	,730	92	,000

INTERPRETACIÓN: En la Tabla de la Prueba de Normalidad Kolmogorof – Smirnov que muestra a las variables Planeación estratégica y Calidad de servicio con una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “0.000 < 0.05”, por lo tanto, no tiene una distribución normal, para este estudio se aplicarán pruebas no paramétricas. En consecuencia, dicho cálculo se realiza mediante la Prueba de Rho de Spearman.

3.3. Prueba de hipótesis:

La prueba de Spearman es utilizado para relacionar Coeficientes rho, medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos. Estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales.

Tabla 3.3.1.:

CORRELACIÓN	INTERCORRELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-1.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva muy perfecta

Hipótesis General:

Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Hipótesis nula (H₀):

No existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Hipótesis alterna (H₁):

Si existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Tabla 3.3.2.:

			PLANEACIÓN ESTRATEGICA (Agrupada)	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
	ESTRATEGICA	Sig. (bilateral)	.	,000
	(Agrupada)	N	92	92
	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	,000	.
	(Agrupada)	N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla nos muestra la correlación a través de la Prueba de Spearman que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir "0.000 < 0.05", por ende, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.761, lo cual indica que es una *relación positiva muy fuerte*.

Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación indicando que si existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

H1. Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Hipótesis nula (H0):

No existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

Si Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Tabla 3.3.3.:

			PLANEACIÓN	CALIDAD DE
			(Agrupada)	SERVICIO
				(Agrupada)
Rho de Spearman	PLANEACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla nos muestra la Prueba de Spearman que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir "0.00<0.05", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.392, lo cual indica que es una *relación positiva media*. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una fuerte relación.

H2. Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre los objetivos estratégicos y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Hipótesis nula (H0):

No existe una relación significativa entre los objetivos estratégicos y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

Si existe una relación significativa entre los objetivos estratégicos y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Tabla 3.3.4.:

			CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	OBJETIVOS ESTRATEGICOS (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,406**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	OBJETIVOS ESTRATEGICOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla nos muestra la Prueba de Spearman que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir "0.000<0.05", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.406, lo cual indica que es una *relación positiva media*. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación.

H3. Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre el seguimiento y monitoreo y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Hipótesis nula (H0):

No existe una relación significativa entre el seguimiento y monitoreo y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Hipótesis de Investigación (H1):

Si existe una relación significativa entre el seguimiento y monitoreo y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.

Tabla 3.3.5.:

			CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	SEGUIMIENTO Y MONITOREO (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La tabla nos muestra la Prueba de Spearman que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir "0.00<0.05", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.613, lo cual indica que es una *relación positiva considerable*. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe una relación.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Primera: El objetivo general de la investigación es Determinar la relación de la planeación estratégico con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017. Por ello se utilizó la prueba de Normalidad para contrastar la hipótesis general planteada en base al objetivo general; por lo que se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman para la hipótesis general es 0.761; y además con un 95% de confianza y a su vez el nivel de probabilidad es inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), la cual indica que las variables de esta investigación científica tienen una relación positiva muy fuerte; por tal motivo se acepta la hipótesis alterna; Si existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017; y se rechaza la hipótesis nula.

Según lo indicado por Juipa, K. (2016), en su tesis “La Planeación estratégica y la Gestión del Talento Humano de las Asociaciones de Artesanías en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016” Realizado en la Universidad de Huánuco para obtener el grado de Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo determinar la medida de cómo influye la planeación estratégica en la gestión del talento humano de las asociaciones de artesanía en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016, Su investigación fue aplicada de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional en donde su variable independiente es Planeación Estratégica y su variable dependiente es Gestión del Talento Humano su población está conformada por 15 asociados de la provincia de Huánuco y Ambo y su muestra por la misma población. Para constatar la hipótesis hizo la prueba de Pearson y se obtuvo que su correlación es baja siendo un 0.513 y el valor de significancia es mayor al 0.05 en tal sentido que se acepta la Hipótesis nula y la hipótesis general se rechaza y se puede decir que la planeación estratégica no influye significativamente en la gestión del talento humano de las asociaciones de artesanías en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016; con un nivel de confiabilidad del 95%.

4.2 Segunda: El objetivo específico N°2 de la investigación es Identificar la relación de los objetivos específicos con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017. Por ello se utilizó la prueba de Normalidad para contrastar la hipótesis general planteada en base al objetivo general; por lo que se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman para la hipótesis específica N°2 es 0.406; y además con un 95% de confianza y a su vez el nivel de probabilidad es inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), la cual indica que las variables de esta investigación científica tienen una relación positiva media; por tal motivo se acepta la hipótesis alterna; Si existe una relación significativa entre los objetivos estratégicos y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017; y se rechaza la hipótesis nula.

Según lo indicado por Morales, Oliva, Sánchez y Sierralta (2015) en su tesis “Plan estratégico de la empresa CECOSAMI S.A. 2015-2009” Realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola para obtener el grado de Magister. Principalmente el plan estratégico fue desarrollado para la empresa Cecosami S.A. en el horizonte de 5 años que sería entre 2015-2019 para este fin se analizó la competencia y al potencial del sector. También se identificaron a los grupos de interés que se rodean a la empresa la investigación planteada propuso una nueva misión y visión que permitiera desarrollar sus objetivos para satisfacer las necesidades de los grupos se pronosticó para el 2019 que tendrá una rentabilidad de 22% en comparación al cierre del 2014 que fue solo de 11%. Logrando así la participación en el mercado e incrementar sus márgenes de rentabilidad en la empresa CECOSAMI S.A.

4.3 Tercera: El objetivo específico N°3 de la investigación es Identificar la relación del seguimiento y monitoreo con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017. Por ello se utilizó la prueba de Normalidad para contrastar la hipótesis general planteada en base al objetivo general; por lo que se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación de Spearman para la hipótesis específica N°3 es 0.613; y además con un 95% de confianza y a su vez el nivel de probabilidad es inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), la cual indica que las variables de esta investigación científica tienen una relación positiva considerable; por tal motivo se acepta la hipótesis alterna; Si

existe una relación significativa entre el seguimiento y monitoreo y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017; y se rechaza la hipótesis nula.

Según lo indicado por Barreiros, A. (2012) en su tesis “Planificación Estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors” Realizado en la Universidad Central de Ecuador para obtener el título de Ingeniera en Administración de empresas. En la presente investigación se desarrolló los cambios que pueden producir las tecnologías la comunicación, los sistemas avanzados de la comunicación. Se dedujo en el factor económico, tecnológicos y competitivos también se diagnosticó a la empresa Kawa Motors. Se vio también el escenario económico social y político de la planeación estratégica en la empresa Kawa Motors con un análisis externo.

V. CONCLUSIONES

Teniendo resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de las hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

Primera: Se ha determinado que existe una relación positiva y altamente significativa entre La planeación estratégica y la calidad de servicio de la municipalidad de independencia año 2017, de lo anteriormente expuesto podemos concluir que hay una buena propuesta y desempeño con la Planeación estratégica con la calidad de servicio en la empresa, sea la más adecuada donde ya se ha generado propuestas y de esta forma brinden un servicio de alta calidad.

Segunda: Se concluye que existe una relación positiva y altamente significativa entre la relación de la planeación con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017, por ello, podemos afirmar que la relación entre la planeación con la calidad de servicio es una herramienta muy importante, ya que nos va a ayudar alcanzar los planes como un buen servicio que brinda la empresa.

Tercero: Se concluye que existe una relación positiva y altamente significativa entre la relación de los objetivos estratégicos con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017, por ello, podemos afirmar que la relación entre los objetivos estratégicos y la calidad de servicio es una herramienta muy importante, ya que nos va a ayudar alcanzar nuestras metas propuestas como un buen servicio que brinda la empresa, la cual permitirá tomar mejores decisiones, para así captar mayor cantidad de clientes, trabajo en equipo y coordinación y así crezca más como empresa.

Cuarta: se ha determinado que existe una relación positiva y significativa entre la relación del seguimiento y monitoreo con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017, por ello podemos concluir que a tener trabajadores capacitados podemos notar como su desempeño será mejor al brindar un servicio hacia los clientes ya que será mayor la captación de clientes. El hallazgo principal de la capacitación en los colaboradores permite mejorar la gestión de la calidad de servicio para el logro de los objetivos, metas y así poder dar un buen servicio de calidad.

VII RECOMEDACIONES

Como resultado del presente trabajo de investigación se recomienda:

Primera: Se recomienda mejorar los Estrategias en cuanto a la calidad ya que a la semana se tiene por lo menos 3 quejas dar una retro alimentación desde el monitoreo y por parte de las oficinas administrativas involucrar a los colaboradores que se encargan de recepcionar las quejas y que manifiesten como se expresa el cliente con respecto al servicio.

Segunda: Se recomienda que todo el personal administrativo se reúna para plantear un buen plan en cuanto a la calidad de servicio que se brinda en cuanto a la seguridad y al servicio de limpieza en el distrito ya que eso es el principal problema en cuanto a quejas de los clientes sería recomendable hacer jornadas en tiempos regulares para la seguridad y la limpieza en el distrito.

Tercera: Se recomienda que mejoremos los objetivos estratégicos en cuanto a brindarle un buen servicio al cliente en optar por tiempos completos de vigilancia con los serenos del distrito y el personal de limpieza que recorra más seguido las calles del distrito.

Cuarta: Se recomienda un monitoreo y control recurrente en el área de campo por parte del personal administrativo para encontrar la raíz del problema desde lo que pasa en el distrito pero no olvidemos a los clientes preguntarles y monitorear las visitas de la seguridad y limpieza a su zona.

REFERENCIAS:

- Aguilar, A. & Guerra, G. (2002). La Planificación Estratégica en el agronegocio. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica. (6° ed.) Venezuela: Episteme.
- Barreiros, A. (2012). Planificación Estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors. (Tesis Licenciado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3° ed.). Colombia: Pearson.
- Berthand, L. & Prabhakar, M. (1990). Control de Calidad teoría y aplicaciones. Madrid: Ediciones Díaz de santos S.A.
- Butrón, J. (2013). Análisis de la calidad de los servicios ofrecidos y su influencia en la satisfacción percibida por los huéspedes en el establecimiento Casona Plaza Hotel AQP 2012. (Tesis de Licenciado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Cottle, D. (1991). El servicio centrado en el cliente cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios. Madrid: Ediciones Díaz de santos S.A.
- Droguett, F. (2012). Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la evaluación de los clientes. (Tesis Licenciado). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Hernández, Baptista & Fernández (2010). Metodología de la investigación. (5° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (1996). Evaluación y seguimiento del impacto ambiental en proyectos de inversión para el desarrollo agrícola y rural. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=NIEu_v9GoasC&pg=PA1&dq=seguimiento+y+monitoreo&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=seguimiento%20y%20monitoreo&f=false

- Juipa, B. (2016). La Planeación Estratégica y la Gestión del Talento Humano de las Asociaciones Artesanías en las provincias de Huánuco y Ambo – 2016. (Tesis de Licenciado). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.
- Larrea, P. (1991). Calidad de Servicio del Marketing a la Estrategia. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- López, M. & Correa, J. (2007). Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información. (1° ed.). Colombia: Editorial Universidad de Caldas Ingeniería.
- Mantilla, K. (2008). Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las relaciones públicas. (1° ed.). España: Editorial UOC.
- Membrado, J. (2002). Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia. (2° ed.). Valencia: Ediciones Díaz de santos S.A.
- Mercado, E. (1997) Calidad integral empresarial e institucional. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Morales, Olivera, Sánchez y Sierralta (2015). Plan estratégico de la empresa CECOSAMI S.A. 2015-2009. (Tesis Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Murillo, W. (2008). La investigación Científica. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010>
- Ortega, C. (2014). La Planeación Estratégica en las empresas y su aplicación en las ciudades. (Tesis Licenciado). Universidad Autónoma Del Estado de México, Toluca, México.
- Publicaciones Vértice (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=SniadKuZkpoC&pg=PA51&dq=calidad+de+servicio&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa mixta. (2° ed.). Lima: San Marcos

IV. ANEXO:



UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO

“LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA AÑO 2017”

ESTIMADO (A) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información de las variables Planeación Estratégica y Calidad de Servicio.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”

EL SIGNIFICADO DE LAS LETRAS ES: 1=NUNCA, 2= CASI NUNCA 3= A VECES, 4=CASI SIEMPRE Y 5= SIEMPRE

N	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Cumples con todos los procesos de tu área.					
2	Tu jefe inmediato apoya en los procesos.					
3	La Municipalidad realiza programas de mejora.					
4	Consideras que el uso óptimo del tiempo debe implementarse en un proyecto					
5	Estás de acuerdo con la gestión de la Municipalidad					
6	Se aceptan ideas innovadoras en tu área					
7	Valoran la creatividad en tu área.					
8	Consideras que la organización aplica sistemas de seguimiento a los trabajadores.					
9	Consideras que se implementan correctamente los sistemas de supervisión y asesoría en los trabajadores.					
10	Considera que realiza un buen trabajo y recibe una constante retroalimentación.					
11	La Municipalidad cumple con lo que promete.					
12	La Municipalidad realiza un buen servicio.					
13	Cuando la Municipalidad tiene un problema lo soluciona al instante.					
14	La Municipalidad capacita constantemente a sus trabajadores.					
15	La Municipalidad cuenta con instalaciones físicas limpias y ordenadas.					
16	Los colaboradores de la Municipalidad muestran una apariencia pulcra.					
17	Los materiales asociados al servicio de la comunidad (folletos o volantes son visualmente atractivos.					
18	Consideras que la Municipalidad tiene un horario de operación adecuado para los colaboradores y los clientes.					
19	Considera que brinda una atención personalizada.					
20	Comprendes las necesidades de la comunidad					

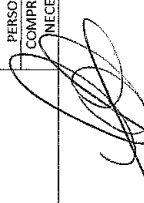
¡Muchas gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA AÑO 2017

Apellidos y nombres del investigador: EDUARD RAUL ROMANI POZO

Apellidos y nombres del experto: M.G. CASMA ZARATE, CARLOS

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PLANEACIÓN	PROCESOS	Cumple con todos los procesos de tu área.		X		
		PROGRAMAS	Tu jefe inmediato apoya en los procesos.		X		
		PROYECTOS	La Municipalidad realiza programas de mejora. Consideras que el uso óptimo del tiempo debe implementarse en un proyecto		X		
	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN	Estás de acuerdo con la gestión de la Municipalidad		X		
		INNOVACIÓN	Se aceptan ideas innovadoras en tu área		X		
		ACTIVIDADES	Valoran la creatividad en tu área. Consideras que la organización aplica sistemas de seguimiento a los trabajadores. Consideras que se implementan correctamente los sistemas de supervisión y asesoría en los trabajadores. Considera que realiza un buen trabajo y recibe una constante retroalimentación.		X		
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	RESULTADOS	La Municipalidad cumple con lo que promete.		X		
		SERVICIO PROMETIDO	La Municipalidad realiza un buen servicio.		X		
		FIABILIDAD	Cuando la Municipalidad tiene un problema lo soluciona al instante.		X		
		EVITAR ERRORES	La Municipalidad capacita constantemente a sus trabajadores.		X		
ELEMENTOS TANGIBLES	INSTALACIONES FÍSICAS	La Municipalidad cuenta con instalaciones físicas limpias y ordenadas.		X			
	APARIENCIA DEL PERSONAL	Los colaboradores de la Municipalidad muestran una apariencia pulcra.		X			
	MATERIALES DE COMUNICACIÓN	Los materiales asociados al servicio de la comunidad (folletos o volantes son visualmente atractivos.		X			
	HORARIOS ADECUADOS	Consideras que la Municipalidad tiene un horario de operación adecuado para los colaboradores y los clientes.		X			
EMPATIA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	Considera que brinda una atención personalizada.		X			
	COMPREENSIÓN DE NECESIDADES	Comprendes las necesidades de la comunidad		X			
Firma del experto				Fecha 26/06/17			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA AÑO 2017

Apellidos y nombres del investigador: EDUARD RAUL ROMANI POZO

Apellidos y nombres del experto: DA. REDO COSOLLA CASANCO

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PLANEACIÓN	PROCESOS	Cumple con todos los procesos de tu área.		✓			
		PROGRAMAS	Tu jefe inmediato apoya en los procesos.		✓			
		PROYECTOS	La Municipalidad realiza programas de mejora. Consideras que el uso óptimo del tiempo debe implementarse en un proyecto		✓			
	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	GESTIÓN	Estás de acuerdo con la gestión de la Municipalidad		✓			
		INNOVACIÓN	Se aceptan ideas innovadoras en tu área		✓			
		ACTIVIDADES	Valoran la creatividad en tu área.		✓			
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	ACTIVIDADES	Consideras que la organización aplica sistemas de seguimiento a los trabajadores.		✓			
		RESULTADOS	Consideras que se implementan correctamente los sistemas de supervisión y asesoría en los trabajadores.		✓			
		SERVICIO PROMETIDO	Considera que realiza un buen trabajo y recibe una constante retroalimentación.		✓			
	CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	SERVICIO PROMETIDO	La Municipalidad cumple con lo que promete.		✓		
			SOLUCION DE PROBLEMAS	La Municipalidad realiza un buen servicio.		✓		
			EVITAR ERRORES	Cuando la Municipalidad tiene un problema lo soluciona al instante.		✓		
ELEMENTOS TANGIBLES		INSTALACIONES FISICAS	La Municipalidad capacita constantemente a sus trabajadores.		✓			
		APARIENCIA DEL PERSONAL	La Municipalidad cuenta con instalaciones físicas limpias y ordenadas.		✓			
		MATERIALES DE COMUNICACIÓN	Los colaboradores de la Municipalidad muestran una apariencia pulcra.		✓			
EMPATIA	HORARIOS ADECUADOS	Los materiales asociados al servicio de la comunidad (folletos o volantes son visualmente atractivos.		✓				
	ATENCIÓN PERSONALIZADA	Consideras que la Municipalidad tiene un horario de operación adecuado para los colaboradores y los clientes.		✓				
	COMPREENSION DE NECESIDADES	Considera que brinda una atención personalizada.		✓				
Firma del experto			Comprendes las necesidades de la comunidad		✓			
			Fecha 28/06/17					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA AÑO 2017

Apellidos y nombres del investigador: EDUARDO RAUL ROMANI POZO

Apellidos y nombres del experto: Dr. LUDEVA GONZALEZ, GERARDO F.

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PLANEACIÓN	PROCESOS	Cumplies con todos los procesos de tu área.		/			
		PROGRAMAS	Tu jefe inmediato apoya en los procesos.		/			
		PROYECTOS	La Municipalidad realiza programas de mejora. Consideras que el uso óptimo del tiempo debe implementarse en un proyecto.		/			
	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN	Estás de acuerdo con la gestión de la Municipalidad		/			
		INNOVACIÓN	Se aceptan ideas innovadoras en tu área		/			
	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	ACTIVIDADES	Valoran la creatividad en tu área.		/			
			Consideras que la organización aplica sistemas de seguimiento a los trabajadores.		/			
			Consideras que se implementan correctamente los sistemas de supervisión y asesoría en los trabajadores.		/			
	CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	RESULTADOS	Considera que realiza un buen trabajo y recibe una constante retroalimentación.		/		
			SERVICIO PROMETIDO	La Municipalidad cumple con lo que promete.		/		
ELEMENTOS TANGIBLES		SOLUCION DE PROBLEMAS	La Municipalidad realiza un buen servicio.		/			
		EVITAR ERRORES	Cuando la Municipalidad tiene un problema lo soluciona al instante.		/			
		INSTALACIONES FÍSICAS	La Municipalidad capacita constantemente a sus trabajadores. La Municipalidad cuenta con instalaciones físicas limpias y ordenadas.		/			
EMPATIA		APARIENCIA DEL PERSONAL	Los colaboradores de la Municipalidad muestran una apariencia pulcra.		/			
		MATERIALES DE COMUNICACIÓN	Los materiales asociados al servicio de la comunidad (folletos o volantes son visualmente atractivos.		/			
EMPATIA	HORARIOS ADECUADOS	Consideras que la Municipalidad tiene un horario de operación adecuado para los colaboradores y los clientes.		/				
	ATENCIÓN PERSONALIZADA	Considera que brinda una atención personalizada.		/				
COMPRENSION DE NECESIDADES		Comprendes las necesidades de la comunidad		/				
Firma del experto		Fecha 23 Junio 2017						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “La planeación estratégica y la calidad de servicio de la municipalidad de independencia año 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la planeación estratégica con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la planeación con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017?</p> <p>¿Cómo se relacionan los objetivos estratégicos con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017?</p> <p>¿Cómo se relaciona el seguimiento y monitoreo con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la planeación estratégico con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación de la planeación con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017.</p> <p>Identificar la relación de los objetivos estratégicos con la calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Independencia año 2017.</p> <p>Identificar la relación del seguimiento y monitoreo con la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la planeación estratégica y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre los objetivos estratégicos y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.</p> <p>Existe una relación significativa entre el seguimiento y monitoreo y la calidad de servicio de la Municipalidad de Independencia año 2017.</p>	<p>V1: Planeación Estratégica</p> <p>V2: Calidad de Servicio</p>	<p>1)Planeación - Procesos -Programa -Proyectos</p> <p>2)Objetivos Estratégicos -Gestión -Innovación</p> <p>3)Seguimiento y Monitoreo -Actividades -Resultados</p> <p>1)Fiabilidad -Servicio prometido -Solución de problemas -Evitar errores</p> <p>2)Elementos Tangibles -Instalaciones físicas -Apariencia del personal -Materiales de comunicación</p> <p>3)Empatía -Horarios adecuados -Atención personalizada -Comprensión de necesidades</p>	<p>La investigación se tipifica de la siguiente manera:</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Método de investigación: Hipotético deductivo</p>	<p>Población</p> <p>La población para el estudio está conformada por 120 trabajadores de la Municipalidad de Independencia , quienes sus funciones laborales son relacionadas a procesos administrativos y que manejan conceptos técnicos.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará conformada por: Se encuestaron a 92 personas.</p>	<p>ESTADISTICOS:</p> <p>Los datos serán procesados con el software estadístico SPSS 24.</p>

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIE
2	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIE
3	NUNCA	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUN...	NUNCA	SIEMPRE	NUNCA	A VECES	A VECES	CASI
4	SIEMPRE	CASI NUN...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CAS
5	CASI NUN...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	SIE
6	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIE
7	SIEMPRE	NUNCA	CASI NUN...	CASI NUN...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CAS
8	A VECES	CASI NUN...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SIEMPRE	SIE
9	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CAS
10	CASI NUN...	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	NUNCA	A VECES	NUNCA	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	A VECES	A VECES	SIEMPRE	CAS
11	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	A VECES	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CAS
12	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI NUN...	CASI NUN...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CAS
13	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIE
14	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIE
15	NUNCA	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUN...	NUNCA	SIEMPRE	NUNCA	A VECES	A VECES	CASI
16	SIEMPRE	CASI NUN...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CAS
17	CASI NUN...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	SIE
18	A VECES	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CAS
19	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	A VECES	A VECES	A VECES	CASI SIE...	SIEMPRE	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI NUN...	CASI SIE...	CAS
20	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	A VECES	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CAS
21	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIE
22	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUN...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	CASI SIE...	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI SIE...	SIE
23	NUNCA	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	SIEMPRE	CASI NUN...	NUNCA	SIEMPRE	NUNCA	A VECES	A VECES	CAS

Vista de datos Vista de variables

Segmentar archivo IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

01:22 p.m. 07/12/2017



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, DR. NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

"LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA AÑO 2017", del estudiante ROMANI POZO EDUARD RAUL constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.




Lima, 07 de Diciembre del 2017

Firma

DR. FERNANDEZ SAUCEDO NARCISO

DNI:

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La planeación estratégica y la calidad de servicio de la municipalidad de independencia año 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
EDUARDO RAUL ROMANT POZO

ASESOR:
Dr. Fermín Sánchez, Narciso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
PLANEACIÓN



Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

22

22 %

Coincidencias

1	repositorio.uth.edu.ec	1 %
2	Entregado a Universida...	1 %
3	www.repositorioacade...	1 %
4	repositorio.usil.edu.pe	1 %
5	metodologiaunah.wikis...	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA AÑO 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



AUTOR:

EDUARD RAUL ROMANI POZO

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEACIÓN

LIMA-PERÚ

2017



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo ROMANI POZO EDUARD RAUL, identificado con DNI N° 75860350,

egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA AÑO 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



FIRMA

DNI: 75860350

FECHA: 12 de Octubre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------