



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad  
Distrital de Calzada, San Martín - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Minchán Ocas, María Isabel ([orcid.org/0009-0008-6116-7329](https://orcid.org/0009-0008-6116-7329))

**ASESORES:**

Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy ([orcid.org/0000-0002-9316-202X](https://orcid.org/0000-0002-9316-202X))

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar ([orcid.org/0000-0002-2126-2769](https://orcid.org/0000-0002-2126-2769))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme alcanzar uno más de mis sueños y por estar siempre conmigo brindándome su infinito amor, fidelidad además por las fuerzas y la salud.

A mis padres Lidia y Lorenzo que, a través del amor, la paciencia y el esfuerzo me permitieron cumplir un sueño más hoy.

A mi hijo, quien es mi motor y motivo para continuar, por su gran amor en todo momento de mi vida.

A Wilmer Olivos, una persona especial para mí, por su amor y su gran apoyo incondicional que fueron fundamentales para conseguir este éxito y por estar pendiente de mi en todo momento.

Finalmente, quisiera dedicar esta tesis a mis hermanos y amigos por apoyarme en los malos y buenos momentos, sobre todo en los que más lo he necesitado.

**Isabel**

## AGRADECIMIENTO

Agradecer en primer lugar al alcalde y sus colaboradores de la Municipalidad Distrital de Calzada por brindarme todas las facilidades para realizar la presente investigación.

De igual manera a la Universidad César Vallejo, a mis profesores, quienes con sus sabias enseñanzas y sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer cada día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad. Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento, a la Dra. Gabriela Palomino Alvarado, cuyo liderazgo, experiencia, enseñanza y cooperación hicieron posible este trabajo.

***La autora***



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023", cuyo autor es MINCHÁN OCAS MARÍA ISABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

TARAPOTO, 04 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR <b>DNI:</b> 01100672 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9316-202X	Firmado electrónicamente por: HBARBARAN el 04-01-2024 22:16:06
BARBARAN MOZO HIPOLITO PERCY, PALOMINO ALVARADO GABRIELA DEL PILAR <b>DNI:</b> 00953069 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2126-2769	Firmado electrónicamente por: DPALOMINOAL el 04-01-2024 19:53:38

Código documento Trilce: TRI - 0720184



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MINCHÁN OCAS MARÍA ISABEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MARÍA ISABEL MINCHÁN OCAS <b>DNI:</b> 75666505 <b>ORCID:</b> 0009-0008-6116-7329	Firmado electrónicamente por: MMINCHAN el 05-12- 2023 21:32:20

Código documento Trilce: TRI - 0682723

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel del planeamiento estratégico .....	22
Tabla 2 Nivel de la calidad de servicio .....	23
Tabla 3 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov .....	24
Tabla 4 Relación del planeamiento estratégico y estructura organizacional .....	25
Tabla 5 Relación del planeamiento estratégico y proceso funcional.....	26
Tabla 6 Relación de la del planeamiento estratégico y resultados obtenidos .....	27
Tabla 7 Relación del planeamiento estratégico y calidad de servicio .....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de dispersión .....	29
---------------------------------------	----

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023. El tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel – correlacional y de corte transversal. Los participantes fueron 58 trabajadores municipales; la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados alcanzados mostraron que el nivel de planeamiento estratégico fue alto (40%) y de igual manera, el nivel de la calidad de servicio fue alto (44%). Asimismo, se demostró que el planeamiento estratégico tiene relación significativa con las dimensiones de la calidad de servicio (estructura organizacional, proceso funcional, resultados obtenidos); debido a que la significancia fue ( $p = .000$ ). Conclusión: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y calidad servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, 2023; debido a que el  $p$  – valor fue .000 y el coeficiente de Rho de Spearman fue e .905 (correlación positiva muy alta); por lo tanto, se admite la hipótesis alterna.

Palabras clave: Planeación, gestión, estrategia, calidad, servicio.

## **ABSTRACT**

The main purpose of the study was to determine the relationship between strategic planning and service quality in the District Municipality of Calzada, San Martín - 2023. The type of research was basic, quantitative approach, non-experimental design, level - correlational and cross-sectional. The participants were 58 municipal workers; the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that the level of strategic planning was high (40%) and likewise, the level of service quality was high (44%). Likewise, it was demonstrated that strategic planning has a significant relationship with the dimensions of service quality (organizational structure, functional process, results obtained); since the significance was ( $p = .000$ ). Conclusion: There is a significant relationship between strategic planning and service quality in the District Municipality of Calzada, 2023; since the p-value was .000 and Spearman's Rho coefficient was .905 (very high positive correlation); therefore, the alternative hypothesis is admitted.

Keywords: Planning, management, strategy, quality, service.

## I. INTRODUCCIÓN

La mejora continua del planeamiento estratégico, representa una necesidad de las entidades estatales y requiere de una visión, fijación de metas y puntos de acción, previo análisis de sus aspectos internos y externos, entre otros, para que pueda afrontar estratégicamente, los desafíos y pueda asegurar la calidad del servicio, para los principales usuarios (Guyadeen et al. 2023). En este sentido, en Rusia, el 88% de las metas de los ODS están enmarcadas en los documentos de planificación estratégica, de las instituciones del sector público (Mazein, 2021); lo cual demuestra la relevancia de diseñar planes estratégicos idóneos y coherentes con la realidad percibida en la entidad y localidad, de tal manera que sean ejecutados oportunamente.

Por otro lado, en América Latina, la calidad de servicio en las municipalidades, se presenta como una problemática significativa, esto se debe a la insuficiente implementación de un plan estratégico, lo cual genera desconfianza entre los ciudadanos, así como quejas y reclamaciones (Perez-Benites et al., 2022). Entre las causas principales identificadas, se encuentra el bajo nivel de planificación estratégica, debido a la baja capacitación de los colaboradores, para el adecuado desempeño de las actividades (45%); de igual modo, la inaccesibilidad a las herramientas y tecnologías que obstaculizan la calidad y eficacia de los servicios brindados en las organizaciones públicas (Amos & Aubrey, 2023). Al respecto, Luna y Luna (2021) destacaron que el eficiente servicio en las entidades representan un desafío, debido a que las organizaciones requieren contar con trabajadores altamente competentes, capaces de abordar eficazmente los problemas, así como gestionar sus actividades de forma transparente, donde estos puedan superar las barreras en la comunicación con los ciudadanos mediante la implementación de mecanismos adecuados, de modo que, la creación de un plan estratégico es una herramienta crucial para abordar dichos problemas, donde los trabajadores puedan llevar a cabo la misión, visión y metas organizacionales.

Asimismo, en el contexto peruano, se observa que los municipios afrontan una serie de limitaciones que dificultan su desempeño eficiente y pertinente, encaminado a garantizar el bienestar de todos los ciudadanos. En efecto, una de estas limitaciones significativas radica en que no ejecutan de manera pertinente los

planes estratégicos, es decir, no se diseñan de acuerdo con la realidad y objetivos de cada entidad, lo que genera desconcierto y poca satisfacción en la ciudadanía (Reyes, 2022).

De igual forma, Ramos et al. (2021) señala que las organizaciones públicas en nuestro país, aún continúan presentando deficiencias en su calidad de servicio, esto se debe por la falta de coordinación y comunicación efectiva dentro de las instituciones, como también por el inadecuado reclutamiento de trabajadores y por la escasez de recursos; por lo tanto, los colaboradores experimentan una disminución en la eficiencia de los servicios prestados, debido a la carencia de una guía sólida, manifestada en la insatisfacción de los ciudadanos, al recibir servicios deficientes dentro de las organizaciones.

Por otra parte, en el departamento de San Martín, distrito de Calzada, se localiza la municipalidad de calzada, cuya misión es brindar a los ciudadanos un entorno apropiado para cubrir sus demandas y prestar servicios de calidad. Sin embargo, se percibe que la organización, no cuenta con un plan estratégico que contribuya al perfeccionamiento de la calidad de servicio, debido a que carece de metas claras y específicas, lo cual lleva a que los colaboradores presenten limitaciones, para brindar una calidad eficiente. Así también, se percibe que la labor que desempeñan las autoridades y servidores no se rige en función a las buenas prácticas de gestión pública, carece de transparencia y no trabajan coordinadamente con los organismos internacionales competentes para atender los requerimientos públicos. Finalmente, se reconoce que no se brinda una calidad de servicio eficiente, ni se atiende oportunamente a la población vulnerable.

Asimismo, se ha determinado que la entidad presenta dificultades, para ejecutar de manera eficiente las acciones del planeamiento estratégico, pues no tienen a su disposición informes actualizados y precisos sobre la realidad de la localidad; asimismo, los ciudadanos no participan continuamente en la realización de los proyectos gubernamentales ni decisiones públicas, los servidores y personal de la entidad no labora, de manera alineada a las metas institucionales, los planes estratégicos no se adaptan fácilmente a las transformaciones que surgen en el entorno; de igual forma, no se implementan mecanismos, para efectuar medir el

avance de cada uno de los procesos y promover la retroalimentación permanente, entre otros; por lo cual queda demostrada la relevancia de efectuar este estudio.

Por lo tanto, el problema central que esta investigación busca resolver es conocer si realmente existe una relación, entre el planeamiento estratégico con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada. Así pues, se formuló como problema general: ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023?; asimismo, se desglosa las interrogantes específicas: ¿Cuál es el nivel de planeamiento estratégico?, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio?, ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la estructura organizacional?, ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y el proceso funcional?, ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y los resultados obtenidos?

En consecuencia, la relevancia de este estudio se fundamenta: Por conveniencia, fue útil para los servidores públicos locales, en vista de que fue conveniente indagar, sobre la manera en la que deben planificar sus acciones, de manera estratégica a fin de maximizar los beneficios a favor de la comunidad. Relevancia social, se optimizó las condiciones de vida de los individuos a través del planeamiento estratégico de las acciones, además de lograr una eficiente calidad de servicio en beneficio de los ciudadanos. Valor teórico, contribuyó con la obtención de conocimientos teóricos relevantes en relación con el planeamiento estratégico y calidad de servicio, lo cual facilitó la evaluación de su comportamiento en el entorno estudiado. Implicancia práctica, contribuyó en solucionar a los sucesos o circunstancias poco favorables, percibidas en el distrito de Calzada, para adoptar alternativas de mejora, donde los funcionarios deben adoptar acciones que busquen una calidad de servicio eficiente. Utilidad metodológica, puesto que, se diseñaron instrumentos, para el alcance de datos y el estudio sirvió como modelo para abordar problemas semejantes, al percibido en el contexto estudiado.

De igual manera, el objetivo general planteado en la tesis fue: Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023. De manera similar, se definieron los siguientes objetivos detallados: Describir el nivel de planeamiento estratégico en la

Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023; Conocer el nivel de calidad de servicio; Evaluar la relación entre el planeamiento estratégico y la estructura organizacional; Definir la relación entre el planeamiento estratégico y el proceso funcional; Identificar la relación entre el planeamiento estratégico y los resultados obtenidos.

Para concluir, se planteó como hipótesis general: Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023. Siguiendo este enfoque, se plantearon las siguientes hipótesis específicas: El nivel de planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023 es Alto; El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023 es Alto; Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la estructura organizacional en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023; Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y el proceso funcional en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023; Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los resultados obtenidos en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, en esta sección de antecedentes internacionales, se destaca el estudio de Terán et al. (2021) los autores de este artículo científico, llegaron a concluir con la existencia de una relación, entre la primera variable “gestión” y las dimensiones de la segunda variable “calidad de servicio” (estructura, eficiencia, proceso y resultados) con una significancia de 0.000; lo que significa que una gestión adecuada, cumple un rol esencial para dirigir eficazmente, la calidad del servicio en las organizaciones públicas, sin embargo, una gestión ineficiente lleva a una serie de deficiencias, como el mal manejo de los recursos en las instituciones públicas; esto, a su vez, impacta negativamente en la calidad del servicio por la institución, lo que resalta aún más la importancia de que las organizaciones, cuenten con un plan estratégico eficiente y eficaz.

Del mismo modo, Naranjo y Caisa (2023) en su estudio concluyeron, que hay una relación significativa entre los datos investigados, evidenciada por un p-valor de .000 y un Rho de 0.941 debido a que la calidad del servicio posibilita construir buenas relaciones y un ambiente positivo, es decir, es un factor primordial, debido a que permite aplicar un proceso de comunicación eficiente, entre los colaboradores, garantizando que la información sea transparente, para los ciudadanos, de modo que, los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio ofrecido por parte de la institución, es por ello, que el servicio brindado tiene un efecto positivo, en la percepción del ciudadano en cuanto al servicio.

Por su parte, Diaz y Salazar (2021), los investigadores concluyeron que la gestión organizacional, presenta una relación con la calidad de servicio, respaldada por resultados estadísticos, con una significancia de 0.001. Además, se reportó un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.695, sugiriendo una correlación positiva moderada, entre estas dos variables, debido a que la planificación estratégica deficiente impacta negativamente en la calidad de servicio esto se atribuye a la falta de capacitación y desarrollo profesional de los colaboradores en la municipalidad, lo cual conduce a un bajo nivel de competencia y eficiencia en la prestación de servicios, por esta razón, las organizaciones no cuentan con una planificación estratégica sólida, para brindar un adecuado servicio.

Además, Trygg & Wenander (2022), después de su evaluación, concluyeron que existe una presencia significativa relacional, entre los temas estudiados con un (p-valor= 0,000 y Rho=0,846), debido a que se identificó que, los planificadores consideran de vital importancia, el instrumento de planificación de los planes integrales, de los municipios correspondientes, no obstante, se enfrentan a un desafío importante, debido a la gran cantidad de herramientas de planificación disponibles, como directrices, planes y documentos estratégicos; lo cual dificulta la tarea de utilizar e integrar eficazmente estas estrategias, para impulsar transformaciones significativas en la calidad de servicio de la entidad.

Por otro lado, Thesari et al. (2021) en su estudio concluyó que, las variables investigadas se encuentran directamente relacionadas, presentando una sig. igual a 0.001 y un  $r = 0.799$ , esto indica que, la planificación gubernamental desempeña un rol importante, en el fomento del crecimiento humano en las ciudades, ya que el sector público a nivel local, se basa en normativas legales y una planificación presupuestaria efectiva, para lograr niveles destacados en cuanto a la calidad de servicio, no obstante, se identifica un vacío en la administración de los gobiernos relacionados, con la incorporación de las elecciones el proceso de toma de decisiones, pues las acciones planificadas por este sector, tienen un impacto significativo en la calidad del entorno para todos los habitantes, por ello resulta fundamental abordar esta carencia, debido a que, es imperativo identificar las preferencias de los encargados de tomar decisiones, como un paso necesario para mejorar el grado de servicio.

Seguidamente, se presentan los antecedentes nacionales: Duran (2021), en su estudio indicó la relación entre las variables investigadas, respaldada por un valor de  $p=0.001$  y una correlación Rho Spearman de 0.05; asimismo, con base en la primera variable, se evidencia que el 10% del personal se halla en un índice de desempeño regular, el 78% muestra un nivel de desempeño bueno y el 12% alcanza un nivel muy bueno, por lo tanto, es fundamental que la municipalidad distrital asuma con responsabilidad, la implementación de medidas de planificación estratégica, para promover un desarrollo organizacional eficiente y eficaz.

En el caso de López (2020) su estudio concluyó que existe correlación, entre (gestión municipal y la calidad de servicio), confirmada por un valor (sig.) de 0.000

y un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0.575. Este hallazgo indica una relación positiva alta entre los datos analizados. Este vínculo subraya la importancia de una gestión municipal eficaz, para la prestación de servicios de alta calidad; asimismo, revelaron que el 35% de los individuos consideran como regular a la administración de la municipalidad y el 17% lo calificó como deficiente. En cuanto a la calidad del servicio, el 31% lo consideró como regular y el 25% como bueno, por lo tanto, estos resultados demuestran, que es fundamental que las organizaciones, mejoren su plan estratégico, para optimizar los servicios proporcionados hacia la comunidad.

Según, Ruiz (2022) su estudio concluyó, que las variables se relacionan directamente, respaldada por el valor de  $p$  igual a 0.000 y un Rho de 0.928, esto se debe a que el nivel de gestión fue calificado como bajo, con un 6.5% y excelente en un 5%, mientras tanto el grado de calidad del servicio fue considerado deficiente en un 40.6% y excelente en un 2.5%, estos resultados reflejan la brecha que existe, entre el trabajo de los funcionarios públicos y las expectativas de los ciudadanos, en otras palabras, el desarrollo de una gestión eficiente impacta positivamente, en la calidad de los servicios.

Por otro lado, Saavedra (2021), concluyó que ambos temas de investigación, se relacionan con una significancia de 0.001 y un coeficiente de 0.745, debido a que la población se ha involucrado de forma activa, en la planificación a nivel municipal en los últimos años, ayudando a conformar la estrategia de desarrollo que desean, para el área jurisdiccional donde viven; sin embargo, este esfuerzo fracasa frecuentemente debido a la interferencia y decisiones políticas, ya que, si bien aún falta mucho, para alcanzar estándares adecuados, la inclusión del enfoque de resultados en el presupuesto institucional, por medio de un adecuado planeamiento estratégico en los municipios, ha permitido la asignación de recursos, cómo también el cumplimiento de objetivos, asociadas con la calidad de servicio.

Finalmente, Saldaña et al. (2020) concluyeron que, existe relación entre las políticas públicas con la planificación estratégica, debido a que presentaron un  $p < 0,05$  (0.000) y un coeficiente igual a 0.788. Por lo tanto, la planificación estratégica implica proyectar un futuro deseado y las formas eficientes de alcanzarlo, ya que consiste en contar con una organización centrada en la población, que cree valor y optimice el uso de recursos limitados, con una

perspectiva articulada a largo plazo, no obstante, esto requiere examinar los riesgos potenciales de incurrir en directrices normativas, que puedan impedir el correcto funcionamiento de las entidades gubernamentales, para una buena calidad de servicio.

En los siguientes párrafos se expone el contenido teórico de los temas a ser investigados. Para dar inicio, se muestran las teorías científicas de la variable planeamiento estratégico, se encuentra la teoría de la planificación estratégica fundamentada por Henry Mintzberg, la cual se centra en el concepto de que la planificación estratégica no está limitada a un proceso analítico, sino que también comprende elementos que emergen y se adaptan con el tiempo (Alencastro et al., 2020). De la misma forma, la teoría de la Elección Pública está enfocada en estudiar la manera en que tanto individuos como políticos toman decisiones dentro del contexto de la gestión pública. Sus autores principales, James M. Buchanan y Gordon Tullock, argumentan que los actores políticos actúan con base en sus intereses personales y buscan maximizar su propia utilidad (Muñoz et al., 2022).

De la misma manera, en base al marco normativo del tema de estudio, se presenta al Decreto Legislativo N° 1088. Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2008), el mismo que explica que es una herramienta para administrar y guiar el desarrollo equilibrado y continuo del país, al mismo tiempo que se fortalece la gobernanza democrática dentro del marco del Estado de derecho establecido por la Constitución. Así mismo, la Ley N°31433 (2022), que modifica la Ley 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades); a su vez, modifica la ley 27867(Ley orgánica de gobiernos regionales); en cuál define el contexto jurídico de las municipalidades que deben llevar a cabo sus operaciones, incluyendo el procedimiento de planificación estratégica.

Respecto a los conceptos de la variable planificación estratégica, Altamirano et al. (2023) lo definen como un proceso constante en el cual se toman decisiones en el presente que tendrán un impacto directo en las acciones futuras de una institución pública. Así mismo, George (2021) sostiene que se centra en el procedimiento de mantener y establecer una alineación organizada entre los recursos, los objetivos organizacionales y las oportunidades cambiantes del mercado. Por otro lado,

Valencia (2022) mencionan sobre la búsqueda consciente de una situación distintiva y significativa en el ámbito competitivo, así como la adopción de decisiones informadas para orientar las acciones futuras de una entidad gubernamental hacia la consecución de sus propósitos y metas. Por su parte, Odhiambo & Njuguna (2021) sostiene que se enfoca en un proceso de naturaleza compleja que abarca tanto la creación de estrategias como su ejecución. No se limita a un enfoque analítico, sino que también incorpora aspectos emergentes y ajustes adaptativos.

Por otro lado, según Palacios (2020) el planteamiento estratégico es importante debido a que brinda una dirección precisa y un propósito compartida a las instituciones. Permite la alineación de los esfuerzos de los funcionarios y los recursos hacia metas comunes, promoviendo la coherencia y coordinación en la implementación de políticas públicas. Del mismo modo, Rico (2020) sostiene que facilita una administración eficiente en recursos limitados al respaldar a las agencias gubernamentales en la toma de decisiones respaldadas por datos y evidencia, lo que disminuye el derroche y la duplicación de esfuerzos. Así mismo, George et al. (2019) mencionan que ayuda a las organizaciones gubernamentales en la definición de metas concretas, la identificación de prioridades, la asignación eficaz de recursos y la evaluación del logro de sus metas.

Con la intención de exponer las dimensiones del planeamiento estratégico; CEPLAN (2021) considera las siguientes: Conocimiento integral de la realidad; es la comprensión exhaustiva de todos los aspectos pertinentes de una entidad con el propósito de recopilar datos significativos para la formulación de decisiones estratégicas encaminadas a alcanzar objetivos específicos. Asimismo, Juárez et al. (2021) mencionan que el análisis situacional va a permitir que las organizaciones tomen decisiones informadas y efectivas, anticipándose a un entorno de constante evolución. Sus indicadores son: Diagnóstico de la realidad; es el proceso sistemático a través del cual se recopila información, analiza evidencias y se comunican los resultados del diagnóstico para el desarrollo de un plan de acción; permitiendo tener una visión de la realidad actual. Disponibilidad de los medios; se trata de la accesibilidad de los datos más recientes y relevantes que afectan a la organización y de saber cómo obtenerlos y utilizarlos de forma efectiva para

impulsar el éxito y la adaptación continua de la misma. Nivel de bienestar; es el análisis de aspectos cualitativos y subjetivos sobre las personas o comunidad para conocer su realidad y el impacto que tendrá las acciones sobre su calidad de vida.

Asimismo, CEPLAN (2021) considera a la dimensión, dirección del futuro deseado; es la visión y metas a largo plazo que una entidad aspira alcanzar; por lo que todas las acciones o recursos se orientan y están alineados con sus valores y propósitos; para ello, se consideran los desafíos actuales y oportunidades futuras. Además, Ebere & Kalu (2020) precisan que lograr dirección del futuro deseado requiere el compromiso, como el compromiso de todos los niveles que componen a la entidad; donde todos los integrantes comprendan y respalden los objetivos. Sus indicadores son: Evaluación de tendencias; se basa en la identificación, como el análisis y el seguimiento de las tendencias relevantes para ajustar enfoques estratégicos según sea necesario. Identificación de las oportunidades; es el proceso de detección activa y evaluación de oportunidades que pueden contribuir significativamente a su éxito a largo plazo. Reconocimiento de riesgos; es el proceso de reconocer, evaluar posibles amenazas, obstáculos o desafíos que pueden afectar para el logro del propósito de la entidad.

Por otro lado, CEPLAN (2021) menciona sobre la dimensión, articulación de las políticas y planes; es el proceso de alinear y conectar coherentemente las estrategias y políticas que tiene una entidad, para cumplir con sus propósitos, en periodo corto, como largo; de igual forma, Kools & Bert (2020) precisan que implica asegurarse que todas las decisiones y acciones, desde el nivel estratégico al operativo, estén alineados hacia la dirección deseada; aumentando las posibilidades de lograr éxito en la ejecución de la estrategia. Presenta como indicador: Implementación de políticas multisectoriales; es el diseño de acciones que involucra a las partes interesadas a fin de abordar desafíos complejos y multidimensionales; por lo que requieren la colaboración y compromiso de diversas áreas y actores competentes. Ejecución de acciones estratégicas; es el procedimiento de realizar y aplicar las iniciativas, actividades y tareas específicas que están diseñadas para lograr objetivos específicos establecidos en el plan estratégico.

Además, CEPLAN (2021) expone sobre la dimensión; seguimiento y evaluación para la mejora continua, como el proceso sistémico y continuo de monitoreo, revisión y evaluación de la implementación de estrategias de una entidad con la intención de identificar áreas de mejora y ajustar estrategias según sea necesario. Por su parte, Puentes-Poloche et al. (2023) indican que este proceso se efectúa para garantizar que la entidad avance hacia sus metas estratégicas de manera efectiva y adaptándose a las cambiantes condiciones del entorno. Tiene como indicadores: Utilización de recursos disponibles; con la intención de optimizar el proceso y maximizar los beneficios de la mejora continua en la entidad. Identificación de los cambios; es el proceso de detectar y reconocer las modificaciones, desviaciones significativas en los resultados o condiciones que se están monitoreando como parte del procedimiento de mejora continua. Definición de los indicadores; es el proceso de identificar y establecer métricas específicas para cuantificar y evaluar el progreso del proyecto o programa a fin de que se tomen decisiones basadas en datos medibles (Jian et al. 2023).

En relación con el concepto de calidad de servicio, es relevante mencionar la teoría de calidad total desarrollado por Edwards Deming. Deming abogó por elevar la calidad de los productos y servicios de una empresa a través de la participación y continua de todos los empleados en un proceso de mejora constante. Este enfoque requiere un cambio cultural en la empresa, distribuyendo la responsabilidad de la calidad a través de todos los niveles de la organización, en lugar de limitarla a un departamento específico. La esencia de esta teoría radica en cultivar una actitud de mejora continua, incentivando la cooperación y el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un nivel superior de calidad en todas sus operaciones. (Ahuja et al., 2020).

A continuación se presenta el sustento teórico de la calidad de servicio, donde se encuentra la teoría Servqual fundamentada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en el 1980, sustenta que dentro de su investigación consideran cinco factores fundamentales como lo tangible, confiable, la respuesta eficiente, seguridad y empatía, en otras palabras, esta teoría reconoce que el bienestar y la motivación de los trabajadores tienen un impacto directo en la excelencia del servicio brindado por la empresa (Jian et al. 2023). Asimismo, la teoría de la calidad total, sustentada

por la Deming, Jura y Crosby, se enfoca en la participación de todos los colaboradores, cómo también en la administración de procesos que busca asegurar eficientemente el servicio que se brinda a los sujetos, de este modo, promueve una cultura orientada hacia la mejora constante en una entidad, lo que quiere decir, esta teoría busca que los colaboradores se comprometan con sus responsabilidades y aprovechen su experiencia para identificar y resolver problemas dentro del municipio, donde su propósito es centrarse en ofrecer un servicio de excelencia (Gemechu, 2019).

De la misma manera, el marco normativo, la calidad de servicio se compone expone a la Ley Marco de Modernización de La Gestión del Estado Ley N° 27658 (2002), donde el fin de esta legislación consiste en definir los principios y directrices básicas que supervisan la actualización de la administración gubernamental en Perú, lo cual influye brindar servicios gubernamentales de alta calidad; es decir, al promover la eficiencia del desempeño de las organizaciones públicas, además asegura una elevación en el nivel de servicio. Seguidamente, Ley 30224, Ley que Crea El Sistema Nacional para la Calidad (2014) y El Instituto Nacional de Calidad (2015), se enfoca en promover y coordinar la excelencia de los servicios que se presta, debido a que busca garantizar que tanto los servicios públicos y privados cumplan con estándares de calidad, lo cual contribuye a una gestión más efectiva.

Por otro parte, se conceptualiza la segunda variable (calidad de servicio), en tal sentido, Izquierdo (2021), expone que es la capacidad de los trabajadores del municipio para atender tanto los intereses o expectativas de los ciudadanos de forma eficaz y eficiente. Respecto a, Bostancı & Erdem (2020) indicaron que es una combinación de dos palabras que incluyen, servicio y calidad, donde el servicio se fundamenta en las características esenciales del servicio en particular, mientras que la calidad, se enfoca en el valor proporcionado al ciudadano. Por su lado, Tossebro et al. (2022) enfatizó que se trata de un conjunto de tácticas y acciones diseñada para aumentar la excelencia en la atención al cliente, debido a que juega un rol esencial en el desarrollo del municipio. Por otra parte, Romero-Subia et al. (2022), precisaron que son acciones destinadas a ofrecer un excelente servicio, es decir, uno que sea fiable, accesible, puntual y transparente.

En cuanto a la importancia, Gemechu (2019) explica que es relevante porque influye directamente en la satisfacción de los ciudadanos, en otras palabras, cuando los servicios se brindan de manera eficiente por parte de los colaboradores del municipio, los ciudadanos mostraran una influencia directa en la satisfacción de los ciudadanos, es decir, cuando los servicios se brindan de manera eficiente por parte de los colaboradores del municipio, los ciudadanos presentan mayor seguridad en la administración del gobierno. Por otra parte, Noraliesha et al. (2023), indicaron que contribuye con la construcción de una imagen positiva en la municipalidad, garantizando el cumplimiento de regulaciones y leyes locales. De acuerdo con, Alkrajji y Ameen (2022), la calidad de servicio contribuye significativamente a la reputación del municipio, dado que cuando los colaboradores sienten que están brindando un servicio de calidad, experimentan un mayor sentido de logro y satisfacción en su trabajo.

Según Izquierdo (2021), con el propósito de evaluar la calidad de servicio, se consideran las siguientes dimensiones; estructura organizacional, se refiere a la disposición formal de sus componentes, como la jerarquía de puestos, los departamentos y divisiones, debido a que una estructura eficiente promueve la eficiencia en la comunicación y el procedimiento para la toma de decisiones dentro del municipio. Sus indicadores son; equipos e instrumentos, son los recursos materiales o tecnológicos empleados por los colaboradores de una municipalidad, es decir, vehículos, computadoras, máquinas de construcción, entre otros. Recursos financieros; son los activos económicos disponibles que cuenta una municipalidad, los cuales son vitales para financiar proyectos, servicios públicos y actividades administrativas. Instalación física, son los espacios físicos y las infraestructuras utilizadas por los colaboradores de un municipio para llevar a cabo sus operaciones, como, parques, carreteras o cualquier otro tipo de infraestructura pública. Reglamentos y procedimientos, se basa en las normativas y protocolos fundamentales que cumplen los colaboradores para garantizar la transparencia y la efectividad en la entrega de los servicios públicos.

La segunda dimensión es el proceso funcional, esta dimensión alude a la serie de operaciones que se llevan a cabo para producir un resultado deseado, estos pueden ser tanto operativos (producción de bienes o servicios), como

administrativos (gestión de recursos humanos) (Izquierdo, 2021). Sus indicadores son: Acciones del personal, son las actividades, tareas o comportamientos realizados por los colaboradores de la municipalidad, es decir, el cumplimiento de responsabilidades, la interacción entre colegas o clientes. Proceso de comunicación, implica intercambio de opiniones, mensajes o datos dentro de una municipalidad, este indicador permite evaluar si los colaboradores presentan una comunicación eficaz, el cual garantice que la información se transmita de forma clara, precisa y oportuna. Aplicación de procedimientos, es la implementación de pasos o instrumentos específicos establecidos por una municipalidad, para que los colaboradores lleven a cabo una tarea en particular. Eficiencia operativa, se refiere a la habilidad de los colaboradores para cumplir con los resultados deseados de forma efectiva en el municipio, con la menor cantidad de tiempo, recursos y esfuerzo.

La tercera dimensión son los resultados obtenidos, se basa en los logros, efectos o actividades realizadas del municipio, de modo que esta dimensión, permite evaluar la influencia y la efectividad de las medidas tomadas por los colaboradores y determinar si se están alcanzados las metas o beneficios esperados dentro del municipio (Izquierdo, 2021). Sus indicadores son: Cumplimiento de indicadores, se refiere a la habilidad de los colaboradores para desempeñar sus labores, como la productividad o la calidad de servicios que estos ofrecen a la población. Gastos efectuados, se basa en los recursos financieros gastados o invertidos por la municipalidad para realizar sus operaciones o actividades, es decir, pago de personal, costos operativos, entre otras actividades de la organización. Acreditación institucional, es un indicador de que permite identificar si la municipalidad cumple con altos niveles de calidad en sus servicios, procesos y operaciones. Satisfacción de los colaboradores, se basa en el nivel de motivación o bienestar experimentado por los colaboradores en relación con su entorno laboral, lo cual tiene un efecto positivo, en la producción y la calidad de atención al usuario.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

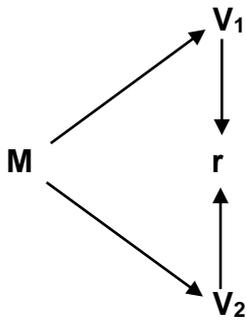
Fue básica; dado que, se buscó la comprensión y ampliación de la información teórica respecto al fenómeno de estudio, mediante el cual se pueda generar un diagnóstico de la situación problemática evaluada (CONCYTEC, 2020). En ese sentido, el informe contó con una amplia información sobre las variables investigadas; esto permitió al investigador ampliar sus conocimientos y conocer el problema a fondo.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo con las peculiaridades que reúne el informe, fue de diseño **no experimental**; porque los resultados del estudio fueron obtenidos sin la manipulación directa de la información por parte del investigador; pero se cumplieron una serie de procesos metodológicos rigurosos para que las evidencias que se recojan sean objetivas o coherentes con los propósitos investigativos (Ocaña & Fuster, 2021).

Asimismo, fue de **corte transversal**; puesto que se ha especificado el período en el que se recogió la información sobre los temas de estudio; en este caso, fue en el año 2023; tal como indica, Churruca et al. (2021) esos estudios observan las variables en un momento específico y no son manipuladas de forma intencional por los investigadores.

También, presentó un nivel **correlacional**; se ha descrito la asociación entre las variables evaluadas y el comportamiento que estas tienen en su entorno natural con la finalidad de identificar patrones y tendencia bajo la relación existente (Liu et al., 2023). Por lo tanto, el esquema que se empleó fue:



**Dónde:**

M: Muestra

V<sub>1</sub>: Planeamiento estratégico

V<sub>2</sub>: Calidad de servicio

R : Relación entre las variables de investigación.

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable I:** Planeamiento estratégico

**Variable II:** Calidad de servicio

**Notas:** La operacionalización de las variables se encuentra en la sección de anexos.

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Comprendida por 68 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Calzada, del área de gerencia, personal administrativo y todos los colaboradores que estén en contacto directo con la ciudadanía.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a colaboradores que tengan un periodo superior a 6 meses trabajando en las áreas que tienen mayor contacto con los usuarios, áreas administrativas, gerencia y que quieran voluntaria ser partícipes en la investigación.
- **Criterios de exclusión:** No fueron considerados colaboradores del área de limpieza, a los usuarios de la municipalidad; tampoco a los que no quieran de forma voluntaria participar en la consecución del trabajo investigativo.

### **3.3.2. Muestra**

Se consideró a 58 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Calzada, del área de gerencia, personal administrativo y todos los colaboradores que interactúan directamente con los usuarios; asimismo, que estén laborando mayor a 6 meses en el municipio.

### **3.3.3. Muestreo**

De acuerdo con la selección de la muestra; se empleó el muestreo probabilístico – aleatorio simple; porque los participantes del estudio se han elegido empleando criterios de probabilidad, aplicando la fórmula de población finita (Nanjundeswaraswamy & Divakar, 2021).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un trabajador de la Municipalidad Distrital de Calzada, 2023.

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

### **Técnica**

Para la obtención de las opiniones, se aplicó la encuesta; Sukmawati (2023), sostiene que consiste en la estructuración de interrogantes centradas en el tema y sus dimensiones a fin de recoger evidencias coherentes y fiables de los participantes, por medio del cual se respondieron a cada uno de los propósitos investigativos.

### **Instrumento**

Se empleó el cuestionario titulado planeamiento estratégico; instrumento elaborado por María Isabel Minchán Ocas, considerando teorías para su estructuración. Dicho instrumento tuvo como objetivo recoger las opiniones de los encuestados y dar respuesta a los problemas formulados, contó con 18 ítems; distribuidos en relación con sus dimensiones: conocimiento integral de la realidad (1-4), dirección del futuro deseado (5-8), articulación de las políticas y planes (9-12), seguimiento y evaluación para la mejora continua (13-18). Asimismo, los rangos de baremaciones fueron desarrollados tomando en cuenta la cantidad de enunciados, multiplicado por la cantidad de la escala del instrumento (Escala de Likert), dando como resultado final 90. De ahí, se

ejecutó la distribución entre la escala de la variable, donde se consideró las 3 opciones (Malo, regular, bueno). Los resultados de la baremación son los siguientes: Malo (18-40), Regular (41-66), Bueno (67-90). El cuestionario tuvo como opción de respuesta la escala de valoración de Likert, siendo los siguientes: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre); es decir, los temas fueron caracterizados por escalas ordinales.

Respecto al cuestionario de calidad de servicio, instrumento elaborado por María Isabel Minchán Ocas que tuvo como objetivo obtener información honesta y útil por parte de la persona encuestada para el análisis estadístico, contó con 17 ítems; distribuidos bajo sus dimensiones: estructura organizacional (1-4), proceso funcional (5-10) y resultados obtenidos (11-17). Asimismo, los rangos de baremaciones fueron desarrollados tomando en cuenta la cantidad de enunciados, multiplicado por la cantidad de la escala del instrumento (Escala de Likert), dando como resultado final 85. De ahí, se ejecutó la distribución entre la escala de la variable, donde se consideró las 3 opciones (Malo, regular, bueno). Los resultados de la baremación son los siguientes: Malo (17-39), Regular (40-62), Bueno (63-85). El cuestionario tuvo como opción de respuesta la escala de valoración de Likert, siendo los siguientes: 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre); es decir, los temas fueron caracterizados por escalas ordinales.

### **Validez**

Es el proceso de analizar y garantizar que los datos contenidos en los cuestionarios sean viables para su aplicación correspondiente a los participantes del estudio (Ortega-Toro et al., 2019). En ese sentido, ambos instrumentos se sometieron a la valoración del juicio de cinco conocedores en el campo; al mismo tiempo, se efectuó el cálculo del coeficiente V de Aiken para asegurar que cumplan con los lineamientos metodológicos requeridos; según el autor mencionado dichas puntuaciones deben ser mayores a 0.80 para corroborar que los ítems presentan una adecuada estructuración, en ese sentido, los cuestionarios que estiman planeamiento estratégico y la calidad de servicio muestran un valor Aiken igual a 0.99 para ambos, por lo tanto, se confirman que fueron válidos para la obtención de datos en el presente informe.

## **Confiabilidad**

Para estimar la fiabilidad de la información obtenida de los participantes se efectuó una prueba piloto al 20% de la totalidad de la muestra, siendo 12 participantes, que consistió en la previa entrega de los cuestionarios a los sujetos que formaron parte del estudio; cuyos resultados fueron ingresadas al programa SPSS® para calcular el coeficiente Alfa de Cronbach. De acuerdo con Paidi (2019) la confiabilidad es la medición efectuada a los instrumentos para conocer la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos por medio de este; por ende, las puntuaciones apropiadas deben ser mayores a 0.75, indicando que a mayor acercamiento a la unidad, el índice de confianza es mayor. En ese sentido, los cuestionarios que evalúan los temas en cuestión demostraron una consistencia de nivel bueno, porque los coeficientes son mayores a 0.8, es decir; 0.966 y 0.978 respectivamente, de esa manera, queda establecido que las herramientas de recolección son fiables para ser utilizados.

### **3.5. Procedimientos**

En el desarrollo investigativo, fue necesario, en primer lugar, se ha emitido una solicitud de autorización al alcalde de la municipalidad para obtener permisos requeridos para la posterior aplicación de los instrumentos a sus colaboradores; los cuales fueron previamente elaborados en relación con los propósitos investigativos; después de obtener la respuesta del municipio, se continuó con la descripción de la problemática sobre los temas analizados, marco teórico y metodológico, siguiendo las directrices estipuladas por la universidad. Luego, se validaron las evidencias contenidas en los cuestionarios; acto seguido, fueron aplicados a los participantes elegidos por el investigador. De manera continua, la información fue ingresada a tablas Excel y al SPSS ® para su procesamiento y obtención de resultados; los mismos que se expusieron a través de gráficos y tablas para facilitar su entendimiento. Por consiguiente, se dieron a conocer las conclusiones a las que llegó el investigador junto con las sugerencias pertinentes para el estudio.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los métodos efectuados para el proyecto investigativo, fueron:

**Análisis descriptivo:** Este tipo de análisis fue utilizado para detallar los objetivos descriptivos del estudio, revelando el nivel en que se encontraban los diferentes temas mediante el uso de frecuencias y porcentajes. El propósito central de este análisis fue brindar una comprensión profunda y detallada de los datos recopilados, facilitando a los lectores una clara comprensión de las características y la naturaleza de los fenómenos investigados (Pradeep, 2019).

**Análisis inferencial:** Se centró en abordar los objetivos que implican inferencias, como la correlación, y en validar las hipótesis establecidas por el investigador. Este proceso consistió en elaborar conclusiones generales y amplias a partir de datos concretos recabados y examinados en la investigación. En otras palabras, este análisis involucró la extrapolación de los resultados del estudio utilizando métodos estadísticos, lo que permitió determinar la magnitud de la relación entre las variables estudiadas (Delgado y Romero, 2021). Para la contrastación de la hipótesis se empleó la técnica estadística del coeficiente de Rho de Spearman.

### 3.7. Aspectos éticos

En la consecución de la investigación se cumplió con estándares de rigor científico detallados en el Código de Ética en Investigación RCU N° 0340-2021-UCV con la finalidad de que la información que se presente sea fiable y efectiva (Vicerrectorado de Investigación, 2020). Por otro lado, se consideró las normativas APA 7° versión para respetar los derechos de autor y que la citación de los textos sea apropiada. Después de lo descrito, se exponen los parámetros éticos que se consideró en el estudio: **Beneficencia**; los resultados que se obtengan a través del estudio beneficiaron principalmente a los funcionarios del municipio y a la población local; porque se dieron a conocer las situaciones problemáticas específicas en relación con los temas examinados. **No maleficencia**; el informe investigativo se efectuó solo con motivos académicos; al mismo tiempo, se tomaron las precauciones necesarias para minimizar riesgos en ámbito de estudio o evitar cualquier daño innecesario. **Autonomía**; los participantes involucrados siempre contaron con el respeto a la libertad de

elección; a su vez, se contó con el consentimiento informado. Finalmente, tenemos a **Justicia**; porque los participantes fueron tratados de igual manera, respetando su integridad, y evitando todo acto de discriminación, lo cual, fueron favorables para la culminación del estudio.

#### IV. RESULTADOS

##### Objetivo específico 1:

Describir el nivel de planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023

**Tabla 1**

*Nivel del planeamiento estratégico*

Nivel	Rangos	f	%
Bajo	[18 - 42]	13	22%
Medio	[43 - 67]	22	38%
Alto	[68 - 90]	23	40%
Total		58	100%

**Fuente.** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre el planeamiento estratégico.

##### Interpretación

Respecto a los datos extraídos de la tabla 1, revela que el nivel del planeamiento estratégico fue alto en un 40%, cuyas fluctuaciones comprenden desde 68 hasta 90, como lo indican 23 colaboradores. Asimismo, fue medio en 38% cuyas fluctuaciones comprenden desde 43 hasta 67, según lo evidenciaron 22 trabajadores y fue bajo en 22%, cuyas fluctuaciones comprenden desde 18 hasta 42, según revelan 13 colaboradores.

Estos resultados indican que la mayoría de trabajadores realizan un diagnóstico apropiado del entorno, lo que mejora la efectividad de los propósitos, asimismo, observaron una elevada consideración de las tendencias actuales para determinar estos propósitos, lo que influye en la habilidad adaptarse y para responder a los desafíos emergentes. No obstante, señalaron que las políticas no están orientadas hacia el logro de la imagen deseada del territorio, lo que podría afectar la percepción pública y el desarrollo del distrito, también, la deficiente evaluación de los indicadores, revela que la municipalidad no está alcanzando resultados sobre la eficiencia de su gestión, lo cual resalta la indispensable mejora de los procesos de monitoreo para asegurar una toma de decisiones apropiada en la administración local.

## Objetivo específico 2:

Conocer el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023

**Tabla 2**

*Nivel de la calidad de servicio*

Nivel	Rangos	f	%
Bajo	[17 - 40]	13	22%
Medio	[41 - 64]	20	34%
Alto	[65 - 85]	25	44%
Total		58	100%

**Fuente.** Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario sobre la calidad de servicio.

## Interpretación

En relación con la tabla 2, se observa que la calidad de servicio fue de nivel alto, reflejando un porcentaje del 44%, cuyas fluctuaciones oscilan entre 65-85, así lo indican 25 trabajadores. Por otro lado, fue medio en 34%, cuyas fluctuaciones oscilan entre 41-64 como manifestaron 20 servidores. Además, fue bajo en 22%, cuyas fluctuaciones oscilan entre 17-40, según revelaron 13 colaboradores.

Estos resultados sostienen que, la mayor parte de los trabajadores afirmaron que las instalaciones contribuyen al desarrollo de sus capacidades para brindar servicios de alta calidad, generando un resultado positivo respecto al cumplimiento de las solicitudes efectuadas por la población. Por otro lado, existe una apropiada comunicación interna de la institución, lo que facilita la colaboración efectiva entre diversas áreas, contribuyendo a la eficiencia y la calidad del trabajo. Sin embargo, sostuvieron que los esfuerzos del equipo de trabajo no contribuyen al logro de los indicadores de rendimiento establecidos por la institución; el cual señala una desconexión entre las funciones de los colaboradores y los propósitos del ente, conduciendo a la disminución de la eficiencia de los servicios otorgados.

## Prueba de normalidad

Para llevar a cabo la formulación de los objetivos correlacionales, resultó oportuno llevar a cabo la prueba de normalidad de los datos recopilados en los instrumentos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esto se debió a que la muestra de participantes consistió en un número superior a 58 sujetos.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Planeamiento estratégico	0.124	58	0.027
Variable 2: Calidad de Servicio	0.117	58	0.047
Dimensión 1: Estructura organizacional	0.114	58	0.057
Dimensión 2: Proceso funcional	0.114	58	0.057
Dimensión 3: Resultados obtenidos	0.183	58	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente.** Análisis de datos del SPSS®.

## Interpretación

A partir de los resultados obtenidos mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para una muestra mayor a 50 elementos, se observa que los datos no presentan una distribución normal, debido a que la mayoría de los datos recopilados tienen una significancia por debajo de 0.05, es decir, la significancia para el planeamiento estratégico fue 0.027, para la variable calidad de servicio fue 0.047, en cuanto a la dimensión estructura organizacional fue 0.057, proceso funcional (0.057) y resultados obtenidos (0.000). Por lo tanto, con el fin de analizar la relación entre los temas de estudio, se optó por utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

### Objetivo específico 3

Evaluar la relación entre el planeamiento estratégico y la estructura en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023.

#### Regla de decisión:

Si la significancia es menor a 0.05, se comprueba la afirmación de la hipótesis alterna.

Si la significancia es mayor a 0.05, se comprueba la afirmación de la hipótesis nula.

**Tabla 4**

*Relación del planeamiento estratégico y estructura organizacional*

		Estructura organizacional	
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coefficiente de correlación	,868**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	58

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

**Fuente.** Análisis de datos del SPSS®.

#### Interpretación

Los datos presentados, revelan una relación entre el planeamiento estratégico y la estructura organizacional de la entidad. El análisis estadístico, arrojó que el valor de Rho fue 0.868, indicando una correlación positiva alta. Es importante destacar que este valor también mostró una significancia estadística de 0.000. Por tal razón, se confirmó la afirmación de la hipótesis alterna. Por lo que, se enfatiza que una estructura organizacional adecuada resulta crucial para llevar a cabo con éxito la estrategia delineada en el planeamiento estratégico, lo que se traduce en una alineación efectiva de los recursos disponibles y facilita la toma de decisiones informadas, contribuyendo así al éxito y la eficiencia de la institución pública.

A su vez, según el coeficiente de determinación, la estructura organizacional depende en un  $(0.868)^2$  87% del planeamiento estratégico. Este resultado indica que, a una mayor implementación del planeamiento estratégico, conducirá a la mejora de la estructura organizacional.

### Objetivo específico 5

Definir la relación entre el planeamiento estratégico y el proceso en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023.

#### Regla de decisión:

Si la significancia es menor a 0.05, se comprueba la afirmación de la hipótesis alterna.

Si la significancia es mayor a 0.05, se comprueba la afirmación de la hipótesis nula.

**Tabla 5**

*Relación del planeamiento estratégico y proceso funcional*

			Proceso funcional
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,905**
		N	58

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

**Fuente.** Análisis de datos del SPSS®

#### Interpretación

Tal como evidencia la tabla, existe relación entre el planeamiento estratégico y el proceso funcional. Este resultado se demuestra mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual arrojó un valor significativo de 0.905, lo que muestra una correlación positiva muy alta. Del mismo modo, mostró una significancia estadística de 0.000. Este resultado permitió comprobar la afirmación de la hipótesis alterna. Por lo que, la efectiva unión del planeamiento estratégico en la entidad municipal resulta crucial para alcanzar una gestión eficaz. Este enfoque se orienta hacia objetivos a largo plazo y permite ajustarse a un entorno en evolución constante. Asimismo, refuerza la capacidad de la municipalidad para atender las demandas de la comunidad y elevar el bienestar de sus residentes.

También, según el coeficiente de determinación, el planeamiento estratégico influye en un  $(0.905)^2$  91% en el proceso funcional. En efecto, en la medida que se realiza el planeamiento estratégico, conducirá a la mejora del proceso funcional.

### Objetivo específico 6

Identificar la relación entre el planeamiento estratégico y los resultados en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023

#### Regla de decisión:

Si la significancia es menor a 0.05, se comprueba la afirmación de la hipótesis alterna.

Si la significancia es mayor a 0.05, se comprueba la afirmación de la hipótesis nula.

#### Tabla 6

*Relación de la del planeamiento estratégico y resultados obtenidos*

			Resultados obtenidos
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Coefficiente de correlación	,795**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	58

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

**Fuente.** Análisis de datos del SPSS®

#### Interpretación

En cuanto los resultados obtenidos de la tabla 6 se evidencia que, existe una relación significativa entre planeamiento estratégico y los resultados obtenidos. Dicha relación se estableció a través del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0.795, siendo este, una correlación positiva alta, donde la significancia bilateral fue de 0.000. Con este resultado, se comprueba la afirmación de la hipótesis alterna. Este resultado revela que, a medida que se desarrolla de manera adecuada las actividades del planeamiento estratégico, entonces el nivel de los resultados será alto. De otro modo, un adecuado plan estratégico contribuye a la eficiente asignación de recursos al facilitar la identificación de prioridades y la alineación de recursos financieros, humanos y materiales con los objetivos estratégicos de la entidad. De esta manera, se previene la dispersión de esfuerzos y se optimiza el impacto de las acciones llevadas a cabo.

A su vez, según el coeficiente de determinación, el planeamiento estratégico influye en un  $(0.795)^2$  80% en los resultados obtenidos de la municipalidad.

## Objetivo general

Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023.

## Regla de decisión:

Si la significancia es menor a 0.05, se comprueba la afirmación de la hipótesis alterna.

Si la significancia es mayor a 0.05, se comprueba la afirmación de la hipótesis nula.

## Tabla 7

*Relación del planeamiento estratégico y calidad de servicio*

			Calidad de Servicio
		Coefficiente de correlación	,905**
Rho de Spearman	Planeamiento estratégico	Sig. (bilateral)	0.000
		N	58

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

**Fuente.** Análisis de datos del SPSS®

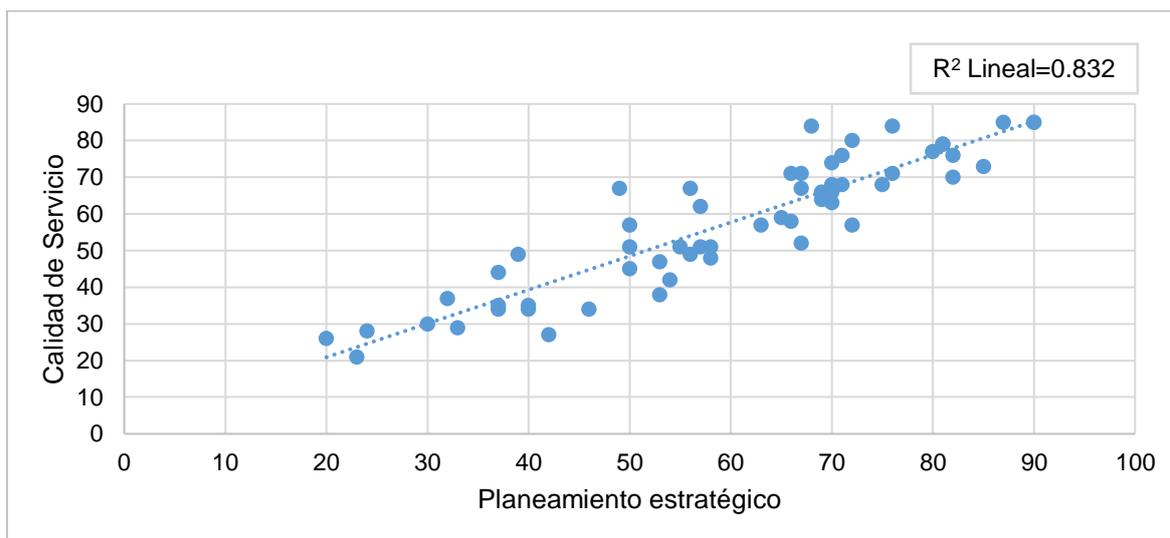
## Interpretación

En cuanto los resultados obtenidos de la tabla 7 se evidencia que, existe una relación significativa entre planeamiento estratégico y calidad de servicio. Dicha relación se estableció a través del coeficiente de Rho de Spearman que arrojó un valor de 0.905 indicando una correlación positiva alta; además, la significancia bilateral fue de 0.000. En este sentido, se comprobó la afirmación de la hipótesis alterna. Además, en la medida que se desarrollan las actividades del planeamiento estratégico, entonces se logrará un nivel alto de la calidad de servicio. Por otra parte, se destaca la relevancia de definir metas y objetivos con el fin de lograr una gestión eficiente, garantizando así la prestación de servicios de alta calidad que cumplan con las demandas y expectativas de los ciudadanos.

Por tanto, según el coeficiente de determinación, el planeamiento estratégico influye en un 83% en la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad.

Figura 1

Diagrama de dispersión de planeamiento estratégico y calidad de servicio



**Fuente.** Análisis de datos del SPSS®

### Interpretación

Tal como evidencia la figura, según el coeficiente de determinación, el planeamiento estratégico influye en un 83% en la calidad de servicio, el resto de los factores ejerce una influencia menor. En efecto, si se ejecutan de manera apropiada las diversas actividades relacionadas con la planificación estratégica, se puede anticipar que la entidad experimentará mejoras significativas en términos de calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio se centró en investigar y establecer la relación existente entre el proceso de planificación estratégica y el nivel de calidad en el municipio de Calzada. Para llevar a cabo esta investigación, el investigador diseñó y administró un cuestionario específico sobre el planeamiento estratégico, compuesto por 18 enunciados, con el fin de evaluar la comprensión y la implementación de las estrategias planificadas en dicho municipio. Además, se implementó un segundo cuestionario orientado a medir la calidad del servicio, compuesto por 17 enunciados, con el propósito de analizar la percepción y la satisfacción de los ciudadanos en relación con los servicios ofrecidos en la localidad.

Respecto al **primer objetivo** específico, los resultados revelaron el planeamiento estratégico en la municipalidad en cuestión presentó un nivel alto en un 40%, esto se debe porque los trabajadores en su mayoría realizan un diagnóstico adecuado del entorno, lo que favorece la efectividad de los objetivos establecidos de la organización; además, los colaboradores observaron que existe una alta consideración de las tendencias actuales para determinar estos objetivos, lo que repercute en la habilidad para responder y adaptarse a los desafíos emergentes. Asimismo, señalaron que las políticas determinadas no están orientadas hacia la consecución de la imagen deseada, lo cual no genera una buena percepción pública del desarrollo del distrito; otro aspecto deficiente es la evaluación de los indicadores, lo que indica que la municipalidad no está obteniendo resultados precisos sobre la eficiencia de su gestión, esto indica, que no se está mejorando los sistemas de medición y seguimiento para asegurar una toma de decisiones.

Por otro parte, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Duran (2021), debido a que la municipalidad muestra un nivel destacado en lo que respecta a la planificación estratégica, dado que esto se refleja en el desempeño de los colaboradores, que se califica como bueno en un 78%. A parte de ello, guarda relación con la investigación realizada por Ruiz (2022) quién indicó que la gestión fue calificada como satisfactoria en un 5%, lo que significa que existe una gestión sobresaliente, por lo tanto evidencia que una gestión eficiente impacta positivamente en la excelencia de los servicios ofrecidos por la organización. De

igual modo, se encuentra similitud con la teoría de la planificación estratégica expuesta por Alencastro et al. (2020) quienes subrayan que la gestión municipal debe ser capaz de ajustar y evolucionar constantemente sus estrategias en respuesta a la aparición de nuevas oportunidades o desafíos en el entorno. En un enfoque diferente, Muñoz et al.(2022), dentro del marco de la teoría de la elección pública, menciona que las decisiones estratégicas deben considerar las necesidades e intereses de la organización. Adicionalmente, de acuerdo con la teoría presentada por Gemechu (2019), enfatiza que la implementación de estrategias efectivas no solo beneficia a nivel organizacional, sino que además tiene un impacto positivo en la actitud de los sujetos, pues contribuye que los colaboradores participen activamente en sus responsabilidades.

Considerando los resultados contrastados, se evidencia que la eficacia de un plan estratégico presenta una influencia en la responsabilidad de los colaboradores con sus compromisos; por lo tanto, estos hallazgos enfatizan la crucial relevancia de llevar a cabo una ejecución efectiva de las estrategias, consolidándose, así como un elemento esencial en todo el proceso de planificación estratégica.

En cuanto al **segundo objetivo**, se conoció que la calidad de servicio en la municipalidad presentó un nivel alto en un 44%; debido a que, las instalaciones si contribuyen al desarrollo de las capacidades para ofrecer servicios de alta calidad, según la percepción de los empleados, lo que tiene un impacto positivo en la complacencia de las necesidades de los individuos; además, mencionaron que existe una buena comunicación interna, lo que facilita la colaboración efectiva entre las distintas áreas; asimismo, destacaron que una comunicación eficaz es fundamental para la prestación de servicios, debido a que contribuye a la eficiencia y calidad del trabajo; no obstante, revelaron que los esfuerzos de su equipo de trabajo no contribuye de manera total en el logro de los parámetros de rendimiento de la entidad, estableciendo una baja conexión entre las actividades diarias de los colaboradores y los objetivos de la municipalidad, lo que conduce que los servicios que se presta reduzcan en su efectividad y eficiencia.

Las coincidencias del resultado se encuentra en la investigación de López (2020), el cual reveló que el nivel de la calidad del servicio fue alto en 25%, debido a que

la municipalidad dispone de un plan estratégico efectivo y una estructura organizativa sólida que aseguran la prestación de servicios óptimos a la sociedad. Mientras tanto, en el trabajo de investigación de Naranjo y Caisa (2023), se resalta que para asegurar una calidad de servicio adecuado es indispensable que la entidad garantice un entorno favorable, lo cual implica una comunicación efectiva entre todos los miembros. De manera análoga, el resultado coincide con la teoría de Servqual, respaldada por Jian et al. (2023), quienes enfatizan que para garantizar una calidad de servicio adecuada, es necesario aplicar cinco elementos cruciales (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), los cuales permiten lograr un alto estándar de servicio a los ciudadanos. Asimismo, se encuentra la teoría calidad total por Gemechu (2019) que tiene como objetivo fomentar que el compromiso de los colaboradores de una organización gubernamental se mantengan en un nivel alto. Así también, Alencastro et al. (2020) enfatizan que los colaboradores se involucren en la detección de inconvenientes y soluciones con la finalidad de que se eleve la calidad de los servicios públicos.

Los resultados contrastados indican que, para que una organización logre alcanzar una calidad de servicio excelente, es imperativo que cuente con un plan estratégico bien definido; de modo que este plan debe tener presente las intereses y exigencias de sus trabajadores, debido a que son elementos cruciales en la búsqueda de una alta calidad de servicio en la organización.

Respecto al **tercer objetivo**, se evaluó la relación entre el planeamiento estratégico y la estructura en la municipalidad, comprobándose por medio del valor significativo de Rho de 0.868, denotando así una correlación positiva considerable, asimismo, exhibió una significancia estadística de 0.000. Por otro lado, la planificación estratégica influye en un 87% en la configuración de la estructura organizativa. Este resultado señala la fuerte relación entre el proceso de planificación estratégica y la organización estructural, consolidando la influencia sustancial que la planificación estratégica ejerce sobre de la composición organizativa.

Los resultados del objetivo 3 muestran semejanza con la investigación elaborada por Terán et al. (2021) quienes concluyeron que existe una relación entre el

planeamiento estratégico y la estructura con un nivel de significancia de 0.000. De la misma manera, presenta similitud con el estudio elaborado por Diaz y Salazar (2021), al reflejar que el planeamiento estratégico tiene relación con la estructura, respaldada por un nivel estadístico de 0.001 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.695. Esto se debe a que la falta de una planificación estratégica sólida tiene un impacto adverso en la calidad del servicio. Así también, guarda relación con Thesari et al. (2021), quienes llegaron a la conclusión de que existe una relación positiva entre los temas investigados con un valor de sig. 0.001 y un  $r= 0.799$ . De la misma forma, guarda semejanza con la teoría de la Elección Pública, se centra en analizar cómo, tanto personas como líderes políticos optan por alguna decisión en el contexto de la gestión pública. Asimismo, Henry Mintzberg en su teoría indica que las estrategias se desarrollan por medio de un proceso emergente, en el que la organización responde a las circunstancias cambiantes del entorno. En el caso de la teoría sustentada por Deming, Jura y Crosby, todos los trabajadores deben participar en el mejoramiento de la calidad y obtener la oportunidad de contribuir con sus ideas en la elaboración del plan estratégico de la entidad.

Por lo tanto, con estas comparaciones, es posible evidenciar que la planificación estratégica debe manifestarse en la configuración de la estructura organizativa, donde los objetivos estratégicos desempeñan un papel crucial al orientar la organización municipal; donde los departamentos y unidades deben alinearse de manera coherente con las metas estratégicas para otorgar un servicio eficiente.

En el **cuarto objetivo**, se definió la relación entre el planeamiento estratégico y el proceso funcional en la municipalidad, el hallazgo se respalda a través del análisis del Rho, el mismo que exhibió un valor significativo de 0.905. Esta cifra refleja una correlación positiva alta entre el planeamiento estratégico y el proceso funcional. Además, la significancia estadística obtenida fue de 0.000. Este resultado revela que el planeamiento estratégico influye en un 82% en la mejora del proceso funcional.

Los resultados del objetivo 4 son semejantes a la investigación elaborada por Duran (2021), al revelar que la planificación estratégica se relaciona de manera

significativa con el desarrollo organizacional en una municipalidad, justificada con un valor significativo de  $p=0.001$  y un rho de 0.564. Por otro lado, muestra poca similitud con el estudio de Saldaña et al. (2020) los mismos que llegaron a la conclusión que existe relación entre las políticas públicas y la planificación estratégica, por cuanto, se evidenció una significancia estadística con un valor de 0,000 y un coeficiente de 0,788. De igual modo, tiene similar relación con la teoría de Servqual, creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980, la cual se centra en ofrecer conocimientos acerca de cómo potenciar la satisfacción y la vivencia laboral de los trabajadores, lo cual, resulta en una mejora en la excelencia del servicio.

Con estas comparaciones, se confirma que, la mejora de la calidad de servicio conlleva la optimización de los procesos internos, lo cual conduce a una eficiencia operativa superior. Este aumento en la eficiencia no solo impacta en la productividad, sino que también, contribuye a un uso efectivo de los recursos disponibles.

En el **quinto objetivo**, se identificó la relación entre el planeamiento estratégico y los resultados en la municipalidad, donde se reveló la existencia de relación significativa entre la implementación del planeamiento estratégico y los resultados alcanzados. Esta asociación se estableció mediante el Rho, que exhibió un valor destacado de 0.795, indicando una correlación positiva considerable. La significancia bilateral de esta correlación fue de 0.000, resaltando su firmeza. Además, se determinó que el planeamiento estratégico influye en un 80% en los resultados obtenidos por la municipalidad. Este resultado respalda la negación de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna.

Los resultados del objetivo 5 son semejantes al estudio realizado por Saavedra (2021), al demostrar que existe relación entre el planeamiento estratégico y los resultados con una significancia estadística de 0.001 y un coeficiente de 0.745. No obstante, muestra poca semejanza con el trabajo elaborado por López (2020) al concluir que la gestión municipal se relaciona con la calidad de servicio, sustentado con una sig. de 0.000 y r igual a 0.575. Además, 35% de los residentes evaluaron

la gestión municipal como medio. En relación con la calidad del servicio, el 31% la calificó como regular. De la misma manera, los resultados tienen relación con la teoría de la calidad total, basándose en los principios de Deming, Jura y Crosby, esta teoría pone énfasis en la participación activa de todos los miembros del equipo y la administración efectiva de los procesos con el objetivo de asegurar la calidad del servicio en una entidad pública, donde se fomente una cultura de mejora.

Respecto a las comparaciones, se fundamenta que, mediante la planificación estratégica, el gobierno local tiene la capacidad de reconocer y dar prioridad a los servicios esenciales para la población; esto garantiza el incremento de la calidad de vida de los habitantes a través de una asignación de recursos que poseen influencia en este aspecto.

En el **objetivo general**, se determinó la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad en la municipalidad, esta asociación se estableció mediante el análisis del Rho, el cual reveló un valor de 0.905, señalando una correlación positiva muy alta. De la misma manera, la significancia bilateral obtenida fue 0.000. Por lo tanto, el planeamiento estratégico influye en un 91% en la calidad de servicio. Asimismo, se respalda la idea de que las actividades de planificación estratégica que se desarrollaron de manera apropiada inciden en el logro de una elevada calidad de servicio. Esto señala que la implementación de la planificación estratégica conduce a un mejor desempeño y entrega de servicios.

Los resultados del objetivo general coinciden con el estudio ejecutado por Naranjo y Caisa (2023) al señalar que existe una relación entre la planificación estratégica y la calidad del servicio, evidenciada por un p-valor de 0.000 y un coeficiente de Rho de Spearman de 0.941. De la misma manera, tiene semejanza con la investigación elaborada por Thesari et al. (2021), los mismos que afirmaron la existencia de una relación directa entre la planificación estratégica y la calidad de servicio, justificada con una sig. de 0.001 y un coeficiente de correlación  $R= 0.799$ . De la misma manera, el resultado del objetivo general guarda semejanza con la **teoría** de la planificación estratégica por Henry Mintzberg, se centra en la noción de que la planificación estratégica abarca elementos que surgen y evolucionan con

el paso del tiempo, enfocándose en desarrollar los procesos que se orientan al cumplimiento de objetivos de una entidad pública (Alencastro et al. 2020).

Con estas comparaciones, se señala que, la planificación estratégica desempeña un rol esencial al facilitar la formulación de objetivos y metas determinadas que orientan las acciones de la municipalidad. Estos objetivos deben estar alineados con las expectativas y requerimientos de la sociedad local, asegurando así una conexión directa entre las metas establecidas y las demandas reales de las personas, con la finalidad de contribuir en la mejora de la perspectiva de la asistencia gubernamental. Por otro lado, mediante el desarrollo del plan estratégico, se señalan las áreas prioritarias que demandan atención inmediata, posibilitando que el municipio concentre sus esfuerzos en el perfeccionamiento de los servicios que se proporciona a la sociedad.

Para terminar, se describen las fortalezas del trabajo de investigación, donde la elección del tema se basa en las necesidades y desafíos actuales de la municipalidad, asegurando la pertinencia y utilidad del estudio, asimismo, se encuentra respaldado por un marco teórico sólido que muestra la comprensión de los temas investigados. Además, la obtención de los datos fue de fácil acceso para el investigador al momento de la aplicación de los instrumentos. No obstante, hubo limitaciones relacionadas con la representatividad de la muestra por su tamaño. De igual manera, los resultados alcanzados pueden no ser generalizados a otros contextos debido a las variaciones contextuales.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y calidad servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, 2023; debido a que el  $p$  – valor fue .000 y el coeficiente de Rho de Spearman fue .905 (correlación positiva muy alta); por lo tanto, se admite la hipótesis alterna del estudio; es decir, al desarrollar oportunamente las actividades de planeamiento estratégico, el nivel de la calidad de servicio será alta.
- 6.2. El nivel del planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023 fue alto en un 40%, donde 23 de los trabajadores en la municipalidad, muestran un alto nivel de involucramiento en el proceso de planeamiento estratégico, por lo tanto, se muestran comprometidos y alineados a los objetivos, no obstante, las políticas no están orientadas hacia la consecución de los objetivos planteados.
- 6.3. El nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023 fue alto en un 44%, según 25 trabajadores en la Municipalidad, esto porque las instalaciones contribuyen a la ejecución de las actividades desarrolladas por estos, garantizando un nivel de servicio eficiente, sin embargo, sus esfuerzos no contribuyen de modo total en el logro de indicadores de desempeño.
- 6.4. Se conoció que existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la estructura organizacional en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023; porque el  $p$  – valor alcanzado fue .000 y el coeficiente de Rho de Spearman fue .868 (correlación positiva alta); los datos indican que, a una mayor implementación del planeamiento estratégico, conducirá a la mejora de la estructura organizacional.
- 6.5. Se definió que existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y el proceso funcional en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023; en vista que el  $p$  – valor obtenido fue .000 y el coeficiente de Rho de Spearman fue .905 (correlación positiva muy alta); en ese sentido, el

planeamiento estratégico es esencial para mejorar los procesos funcionales de la municipalidad.

- 6.6. Se identificó que existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los resultados en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023; porque el p – valor alcanzado fue .000 y el coeficiente de Rho de Spearman fue .795; es decir, la correlación entre los temas fue positiva alta; por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Por tal motivo, al llevar al cabo las actividades de planeamiento estratégico de manera óptima, los resultados serán positivos.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Calzada, fortalecer y mantener el proceso de planeamiento estratégico, esto implica revisar y actualizar el plan estratégico, asegurándose de que esté alineado con los objetivos de servicio público, lo cual es fundamental para mejorar la calidad del servicio de servicio y evaluar el desempeño municipal; asimismo, fomentar la involucración activa de los pobladores en la toma de decisiones y en proveer retroalimentación sobre los servicios ofrecidos, esto porque el planeamiento estratégico influye en un 83% en la calidad de servicio.
- 7.2. Al jefe del planeamiento estratégico de la Municipalidad Distrital de Calzada, implementar herramientas o plataformas que faciliten la comunicación efectiva, para ello, se debe incluir talleres sobre gestión del cambio, nuevas tecnologías y metodologías de planificación estratégica. Asimismo, incorporar de mecanismos eficientes para la intervención ciudadana en el proceso de planificación estratégica.
- 7.3. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Calzada, invertir en infraestructuras modernas y adecuadas, con el fin de mejorar sustancialmente la eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos. De la misma forma, establecer programas que reconozcan el esfuerzo y los logros de los trabajadores, creando así un ambiente motivador que potencie la eficacia y calidad en la prestación de servicios. Además, elaborar reuniones abiertas con la comunidad para entender mejor sus necesidades y expectativas.
- 7.4. Al jefe del planeamiento estratégico de la Municipalidad Distrital de Calzada, asegurarse de alinear el plan estratégico con la estructura organizacional para que permita una rápida reconfiguración de equipos y recursos cuando sea necesario para cumplir con los propósitos institucionales; sobre todo, lograr una gestión más efectiva en beneficio de la comunidad.

- 7.5. Al gerente de administración de la Municipalidad Distrital de Calzada, realizar un mapeo detallado de los procesos funcionales dentro de la municipalidad, a través de herramientas como diagramas de flujo con la finalidad de identificar áreas de mejora y a comprender cómo los procesos actuales se relacionan con la estrategia general y aumentar la eficacia en sus operaciones.
  
- 7.6. Al gerente de la Municipalidad Distrital de Calzada, establecer indicadores claros y medibles que permitan medir efectivamente el desempeño de las actividades relacionadas con el planeamiento estratégico; estos indicadores deben estar alineados con las metas institucionales y permitir un seguimiento efectivo del progreso y desempeño; al mismo tiempo, ayude a identificar oportunidades de mejora y realizar ajustes en el plan estratégico si es necesario.

## REFERENCIAS

- Ahuja, L., Yépez, N., & Pedroza, Á. (2020). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1–25. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1698>
- Alencastro, A., Castañón, J., Quiñonez, M., & Egas, F. (2020). Planificación estratégica para el desarrollo territorial de la Provincia Esmeraldas en Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(3), 130–147. <https://doi.org/10.31876/rsc.v26i3.33238>
- Alkrajji, A., & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35(4), 1–18. <https://doi.org/10.1108/ITP-04-2020-0229>
- Altamirano, A., Gamboa, J., & Hidalgo, A. (2023). Planeamiento estratégico y su impacto en la administración pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 477–498. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.3>
- Amos, L., & Aubrey, B. (2023). Dimensional Analysis of Service Fairness on Service Quality and Customer Satisfaction: A Local Municipality Study. *African Journal of Inter/ Multidisciplinary Studies*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.51415/ajims.v5i1.1056>
- Bostancı, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69(1), 100–113. <https://doi.org/10.1016/J.SEPS.2019.100754>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2021). *Directiva N°001-2017-CEPLAN/PCD*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1693125/Modificación de la Directiva N° 001-2017-CEPLAN/PCD - Versión modificada a febrero de 2021.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1693125/Modificación%20de%20la%20Directiva%20N%20001-2017-CEPLAN/PCD%20-%20Versión%20modificada%20a%20febrero%20de%202021.pdf)
- Churruca, K., Ludlow, K., Wu, W., Gibbons, K., Nguyen, H., Ellis, L., & Braithwaite, J. (2021). A scoping review of Q-methodology in healthcare research. *BMC Medical Research Methodology*, 21(1), 1–17. <https://doi.org/10.1186/S12874-021-01309-7>
- CONCYTEC. (2020). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.

[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

*Ley 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad*, 1 (2015) (testimony of Congreso de la República). [https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/proyectos-de-inversion/niveles-de-servicio/2021/INACAL/NP/Ley\\_N\\_30224.pdf](https://transparencia.produce.gob.pe/images/stories/Repositorio/transparencia/proyectos-de-inversion/niveles-de-servicio/2021/INACAL/NP/Ley_N_30224.pdf)

*Ley N°31433. Ley que modifica la ley 27972, Ley Orgánica De Municipalidades, Y La Ley 27867, Ley Orgánica de gobiernos regionales, respecto a las atribuciones y responsabilidades de concejos municipales y consejos regionales, para fortalecer el ejercicio de su función de fiscalización*, (2022) (testimony of Congreso de la República del Perú). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-modifica-la-ley-27972-ley-organica-de-municipalidad-ley-n-31433-2045392-1>

Delgado-Hito, P., & Romero-García, M. (2021). Elaboración de un proyecto de investigación con metodología cualitativa. *Enfermería Intensiva*, 32(3), 164–169. <https://doi.org/10.1016/J.ENFI.2021.03.001>

Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 1(39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/PODIUM.2021.39.2>

Duran, K. (2021). Planeamiento estratégico en el desarrollo organizacional de una municipalidad peruana. *Revista Científica Searching de Ciencias Humanas y Sociales*, 2(1), 59–67. <https://doi.org/10.46363/searching.v1i2.142>

Ebere, J., & Kalu, J. (2020). Strategic planning and crisis management styles in organizations: a review of related literature. *Journal of Strategic Management*, 5(1), 36–46. <https://doi.org/10.47672/JSM.501>

Gemechu, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Semantic Scholar*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.19080/asm.2019.04.555629>

George, B., Walker, R., & Monster, J. (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. *Public Administration Review*, 79(6), 810–819. <https://doi.org/10.1111/puar.13104>

George, Bert. (2021). Successful Strategic Plan Implementation in Public

- Organizations: Connecting People, Process, and Plan (3Ps). *Public Administration Review*, 81(4), 793–798. <https://doi.org/10.1111/PUAR.13187>
- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY Nº 27658, (2022) (testimony of Gobierno del Perú). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>
- Guyadeen, D., Henstra, D., Kaup, S., & Wright, G. (2023). Evaluating the quality of municipal strategic plans. *Evaluation and Program Planning*, 96(2), 1–18. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102186>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jian, X., Zhang, J., Chenxing, Y., & Rong, W. (2023). Evaluating the service quality of insular and coastal recreational fisheries by integration of the SERVQUAL-fuzzy Kano model and importance-performance analysis. *Ocean & Coastal Management*, 4(1), 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2023.106753>
- Juárez, F., Esenarro, D., Díaz, M., & Delgado, M. (2021). Model based on balanced scorecard applied to the strategic plan of a peruvian public entity. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*, 10(4), 127–147. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2021.100448.127-147>
- Kools, M., & Bert, G. (2020). Debate: The learning organization—a key construct linking strategic planning and strategic management. *Public Money & Management*, 40(1), 262–264. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1727112>
- Liu, J., Guo, X., & Song, Y. (2023). A new interpretation of scientific collaboration patterns from the perspective of symbiosis: An investigation for long-term collaboration in publications. *Journal of Informetrics*, 17(1), 101–132. <https://doi.org/10.1016/j.joi.2022.101372>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Desafíos*, 11(1), 25–31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Luna, J., & Luna, M. J. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. *Revista Iberoamericana de Educación*, 3(1), 1–15. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>

- Mazein, A. (2021). Impact of sustainable development goals on strategic planning in the Russian regions. *E3S Web of Conferences*, 258(2), 6001–6009. <https://doi.org/10.1051/E3SCONF/202125806001>
- Muñoz, J., Escudero, F., & Salazar, L. (2022). Revisión documentaria del planeamiento estratégico dentro de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 15108–15120. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1460](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1460)
- Nanjundeswaraswamy, T., & Divakar, S. (2021). Determination of sample size and sampling methods in applied research. *Proceedings on Engineering Sciences*, 3(1), 25–32. <https://doi.org/10.24874/PES03.01.003>
- Naranjo, L., & Caisa, E. (2023). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del transporte público en la provincia de Tungurahua. *RELIGACIÓN*, 8(36), 1–18. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1008>
- Noraliesha, Q., Kaliani, V., & Rahman, A. (2023). Plan-do-Check-Act Cycle: a Method to Improve Customer Satisfaction at a Municipal Council in Malaysia. *JBS International Para DAI Global, LLC.*, 8(4), 1–16. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i4.931>
- Ocaña, Y., & Fuster, Y. (2021). The bibliographical review as a research methodology. *Revista Tempos e Espaços Em Educação*, 14(33), 12–31. <https://doi.org/10.20952/revtee.v14i33.15614>
- Odhiambo, E., & Njuguna, R. (2021). Strategic management practices and performance of health non-governmental organizations in nairobi city county, Kenya. *Journal of Strategic Management*, 6(1), 1–16. <https://doi.org/10.47672/jsm.669>
- Ortega-Toro, E., García-Angulo, A., Giménez-Egido, J., García-Angulo, F., & Palao, J. (2019). Design, validation, and reliability of an observation instrument for technical and tactical actions of the offense phase in soccer. *Frontiers in Psychology*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2019.00022/BIBTEX>
- Paidi, M. (2019). TPACK observation instrument: development, validation, and reliability. *Journal of Physics: Conference Series*, 1241(1), 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1241/1/012029>
- Palacios, M. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 57–68.

<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.2756>

- Perez-Benites, W., Serrano-Aguilar, J., Colcha-Ortiz, R., & Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. *Polo Conocimiento*, 7(2), 1–13. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Pradeep, M. (2019). Legal research- descriptive analysis on doctrinal methodology. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMITS)*, 4(2), 95–103. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.3564954>
- Decreto Legislativo N° 1088. *Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico*, (2008) (testimony of Presidente de la República del Perú). <https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/2018/01/Decreto-Legislativo-1088-final.pdf>
- Puentes-Poloche, M., Guzmán, A., & Cla-Vitery, F. (2023). Implementation of the digital government public policy in Colombia: Lessons learned from public entities. *Policy Brief*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.12688/f1000research.139586.1>
- Ramos, A., Quispe, J., & Ventura, G. (2021). Estrategias de gobierno electrónico para la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 1–10. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.1045](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1045)
- Reyes, M. (2022). Gestión estratégica de los municipios y su influencia en la lucha contra la pobreza en el marco del COVID-19, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 8886–8908. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V6I6.4044](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I6.4044)
- Rico, C. (2020). La planificación estratégica como método de gestión pública: Experiencias en la administración española. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 2(23), 167–171. <https://doi.org/10.24965/GAPP.I23.10777>
- Romero-Subia, J., Jimber-del Rio, J., Ochoa- Rico, M., & Romeo, V.-. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Order Article Reprints*, 10(9), 1–15. <https://doi.org/10.3390/economies10090225>
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(50), 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>

- Saavedra, A. (2021). Planificación estratégica y el presupuesto institucional en la municipalidad distrital de Morales, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13093–13107. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1309](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1309)
- Saldaña, R., Rodríguez, N., & Rodríguez, V. (2020). Políticas públicas y planificación estratégica en Perú. *Quipukamayoc*, 28(57), 101–111. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i57.18636>
- Sukmawati, S. (2023). Development of quality instruments and data collection techniques. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran Guru Sekolah Dasar (JPPGuseda)*, 6(1), 119–124. <https://doi.org/10.55215/JPPGUSEDA.V6I1.7527>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez-López, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1–14. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Thesari, S., Lizot, M., & Trojan, F. (2021). Municipal Public Budget Planning with Sustainable and Human Development Goals Integrated in a Multi-Criteria Approach. *Sustainability*, 13(2), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su131910921>
- Tossebro, J., Morten, O., & Bruteig, R. (2022). The Ambiguous Impact of Performance Measurement on Service Quality. *National Library of Medicine*, 3(2), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fresc.2022.878338>
- Trygg, K., & Wenander, H. (2022). Strategic spatial planning for sustainable development—Swedish planners’ institutional capacity. *European Planning Studies*, 30(10), 1985–2001. <https://doi.org/10.1080/09654313.2021.2001792>
- Valencia, M. (2022). Efectividad de la gestión pública a través de la planificación estratégica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1–16. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3473](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3473)
- Vicerrectorado de Investigación. (2020). Código de ética en investigación. In *Universidad César Vallejo*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/CÓDIGO-DE-ÉTICA-1.pdf>

# **ANEXOS**

### Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Planeamiento estratégico	Es una herramienta de gestión que rige el funcionamiento de las instituciones públicas con el propósito de velar por la consecución de metas en un periodo de tiempo establecido (CEPLAN, 2021).	El planeamiento estratégico engloba acciones enfocadas a asegurar el desempeño eficiente de una entidad. Fue evaluado a través de la aplicación de un cuestionario diseñado en función a sus 4 dimensiones: Conocimiento integral de la realidad, dirección del futuro deseado, articulación de las políticas y planes, seguimiento y evaluación para la mejora continua.	Conocimiento integral de la realidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de la realidad</li> <li>- Disponibilidad de los medios</li> <li>- Nivel de bienestar</li> </ul>	Ordinal
			Dirección del futuro deseado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de tendencias</li> <li>- Identificación de oportunidades</li> <li>- Reconocimiento de riesgos</li> </ul>	
			Articulación de las políticas y planes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de políticas multisectoriales</li> <li>- Ejecución de acciones estratégicas</li> </ul>	
			Seguimiento y evaluación para la mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización de recursos disponibles</li> <li>- Identificación de los cambios</li> <li>- Definición de los indicadores</li> </ul>	
Calidad de servicio	Izquierdo (2021), expone que es la capacidad de los trabajadores del municipio para atender las necesidades y expectativas de los ciudadanos de forma eficaz y eficiente.	La calidad de servicio fue medida por tres dimensiones, estructura, proceso y resultado, aplicando un cuestionario elaborado por la autora.	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos e instrumentos</li> <li>- Recursos financieros</li> <li>- Instalación física</li> <li>- Reglamentos y procedimientos</li> </ul>	Ordinal
			Proceso funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acciones del personal</li> <li>- Proceso de comunicación</li> <li>- Aplicación de procedimientos</li> <li>- Eficiencia operativa</li> </ul>	
			Resultados obtenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de indicadores</li> <li>- Gastos efectuados</li> <li>- Acreditación institucional</li> <li>- Satisfacción de los colaboradores</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

**Título:** Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023? ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la estructura en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023? ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y el proceso en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023? ¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y los resultados en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Describir el nivel de planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023. Conocer el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023. Evaluar la relación entre el planeamiento estratégico y la estructura en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023. Definir la relación entre el planeamiento estratégico y el proceso en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023. Identificar la relación entre el planeamiento estratégico y los resultados en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y calidad servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El nivel de planeamiento estratégico en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023 es Alto. El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023 es Alto. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la estructura en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y el proceso en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los resultados en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín - 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Básica  Diseño: No experimental,  descriptivo -correlacional de corte  transversal</p>	<p><b>Población</b>  Se considerará a 68 trabajadores de la  Municipalidad Distrital de Calzada.</p> <p><b>Muestra</b>  Se seleccionará a 58 trabajadores de la  Municipalidad Distrital de Calzada.</p>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>
		Planeamiento estratégico	Conocimiento integral de la realidad
			Dirección del futuro deseado
			Articulación de las políticas y planes
		Calidad de Servicio	Seguimiento y evaluación para la mejora continua
			Estructura organizacional
Proceso funcional			
Resultados obtenidos			

## Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### Cuestionario – Planeamiento estratégico

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad Determinar la relación del planeamiento estratégico con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada. Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos, por lo que le solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas.

Instrucciones: Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo con lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, ESCALA VALORATIVA siguiente: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

N°	Ítems	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
	<b>Conocimiento integral de la realidad</b>					
1	¿Se realiza un diagnóstico del entorno para la efectividad de los objetivos estratégicos?					
2	¿El diagnóstico es elaborado por profesionales especialistas en planeamiento estratégico?					
3	¿Considera que la entidad cuenta con medios disponibles para una adecuada planificación?					
4	¿Los representantes públicos analizan las brechas de acceso a servicios públicos de calidad?					
	<b>Dirección del futuro deseado</b>					
5	¿Se consideran las tendencias actuales para la determinación de los objetivos?					
6	¿Se hace uso de la plataforma “Observatorio de CEPLAN” para conocer las tendencias mundiales en la gestión pública?					
7	¿Considera que la identificación de oportunidades se desarrolla de manera efectiva?					
8	¿Observa que se reconoce los riesgos para minimizar su impacto en la gestión?					

	<b>Articulación de las políticas y planes</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	¿El plan estratégico hace referencia a las políticas públicas, de forma articulada entre los niveles de gobierno?					
<b>10</b>	¿Las políticas definidas están orientadas a alcanzar la imagen del territorio deseado?					
<b>11</b>	¿El plan estratégico cuenta con acciones estratégicas pertinentes?					
<b>12</b>	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para seleccionar herramientas prospectivas?					
	<b>Seguimiento y evaluación para la mejora continua</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	¿La utilización de los recursos disponibles se registran en papeletas de control?					
<b>14</b>	¿Se evalúa la eficiencia de la administración de los recursos públicos?					
<b>15</b>	¿Se analiza información de los indicadores definidos en los planes para verificar el avance hacia el logro de la imagen del territorio deseado?					
<b>16</b>	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para pensar con visión de futuro?					
<b>17</b>	¿Los indicadores se encuentran definidos de manera que puedan ser medidos adecuadamente?					
<b>18</b>	¿La evaluación de indicadores permite obtener resultados de eficacia o eficiencia de la gestión?					

**¡¡Gracias por su colaboración!!**



**Cuestionario – Calidad de Servicio**

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad Determinar la relación del planeamiento estratégico con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada. Esta encuesta tiene el carácter de ANÓNIMA y sus resultados serán RESERVADOS, y utilizados para fines exclusivamente académicos, por lo que le solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas.

Instrucciones: Marque usted con una X el numeral de respuesta que considere pertinente de acuerdo con lo señalado en el enunciado del presente cuestionario, ESCALA VALORATIVA siguiente: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1)

N°	Ítems	Escala valorativas				
		1	2	3	4	5
<b>Estructura organizacional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Los equipos e instrumentos necesarios para tu trabajo se encuentran en buen estado?					
2	¿Observas que los jefes de áreas toman decisiones financieras que respaldan la mejora del servicio en función de los recursos disponibles?					
3	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad contribuyen al desarrollo de tus capacidades para brindar servicios de alta calidad?					
4	¿Los reglamentos internos te han proporcionado orientación clara sobre cómo realizar tus tareas de manera efectiva?					
<b>Proceso Funcional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿Observas que el personal de la municipalidad toma acciones proactivas para mejorar la calidad de los servicios?					
6	¿Has visto que las acciones del personal están alineadas con los objetivos de la organización para brindar un mejor servicio?					
7	¿Encuentras que el proceso de comunicación dentro de la municipalidad facilita la colaboración efectiva entre las áreas?					
8	¿Se cumplen los procedimientos establecidos en tu trabajo diario para garantizar la calidad en la prestación de servicios?					

<b>9</b>	¿Los procesos operativos de la municipalidad permiten cumplir con los plazos y las expectativas de los ciudadanos?					
<b>10</b>	¿Los procesos operativos mejoran la capacidad de trabajo de la organización?					
	<b>Resultados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	¿Escucha que la municipalidad logra cumplir con los indicadores establecidos para brindar servicios de calidad?					
<b>12</b>	¿Has visto que los esfuerzos de tu equipo contribuyen directamente al cumplimiento de los indicadores de desempeño de la organización?					
<b>13</b>	¿Percibes que los gastos realizados por la entidad se gestionan de manera eficiente para mejorar la calidad de los servicios?					
<b>14</b>	¿Observas que los recursos financieros se utilizan de manera adecuada contribuyendo en la calidad de los servicios prestados?					
<b>15</b>	¿Consideras que la institución busca obtener acreditaciones o reconocimientos institucionales que respaldan la calidad de nuestros servicios?					
<b>16</b>	¿Te sientes satisfecho con tu contribución en la municipalidad?					
<b>17</b>	¿Te sientes satisfecho con las condiciones laborales que imparte la municipalidad?					

**¡¡Gracias por su colaboración!!**

## Fichas de validación de instrumentos de investigación

### Variable 01: Planeamiento estratégico

#### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Cuestionario de “Planeamiento Estratégico”

(Elaborado por la autora)

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Conocimiento Integral de la Realidad</b>														
01	¿Se realiza un diagnóstico del entorno para la efectividad de los objetivos estratégicos?			X				X				X		
02	¿El diagnóstico es elaborado por profesionales especialista en planeamiento estratégico?			X				X				X		
03	¿Considera que la entidad cuenta con medios disponibles para una adecuada planificación?				X				X				X	
04	¿Los representantes públicos analizan las brechas de acceso a servicios públicos de calidad?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Dirección del futuro deseado</b>														
05	¿Se consideran las tendencias actuales para la determinación de los objetivos?				X				X				X	
06	¿Se hace uso de la plataforma “Observatorio de CEPLAN” para conocer las tendencias mundiales en la gestión pública?				X				X				X	
07	¿Considera que la identificación de oportunidades se desarrolla de manera efectiva?				X				X				X	
08	¿Observa que se reconoce los riesgos para minimizar su impacto en la gestión?			X				X				X		
<b>Dimensión 03: Articulación de las políticas y planes</b>														
09	¿El plan estratégico hace referencia a las políticas públicas, de forma articulada entre los niveles de gobierno?				X				X				X	
10	¿Las políticas definidas están orientadas a alcanzar la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
11	¿El plan estratégico cuenta con acciones estratégicas pertinentes?				X				X				X	
12	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para seleccionar herramientas prospectivas?				X				X				X	
<b>Dimensión 04: Seguimiento y evaluación para la mejora continua</b>														
13	¿La utilización de los recursos disponibles se registran en papeletas de control?				X				X				X	
14	¿Se evalúa la eficiencia de la administración de los recursos públicos?				X				X				X	
15	¿Se analiza información de los indicadores definidos en los planes para verificar el avance hacia el logro de la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
16	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para pensar con visión de futuro?				X				X				X	

17	¿Los indicadores se encuentran definidos de manera que puedan ser medidos adecuadamente?				X				X				X
18	¿La evaluación de indicadores permite obtener resultados de eficacia o eficiencia de la gestión?			X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Horna Rodríguez Richard Foster**

**DNI: 42445436**

**Especialidad del validador (a): Metodólogo, Administrador y Maestro en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**30 de octubre del 2023**



Mg. Richard Foster Horna Rodríguez  
D.N.I. 42445436

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Cuestionario de “Planeamiento Estratégico”

(Elaborado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Conocimiento Integral de la Realidad</b>														
01	¿Se realiza un diagnóstico del entorno para la efectividad de los objetivos estratégicos?				X				X				X	
02	¿El diagnóstico es elaborado por profesionales especialista en planeamiento estratégico?				X				X				X	
03	¿Considera que la entidad cuenta con medios disponibles para una adecuada planificación?				X				X				X	
04	¿Los representantes públicos analizan las brechas de acceso a servicios públicos de calidad?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Dirección del futuro deseado</b>														
05	¿Se consideran las tendencias actuales para la determinación de los objetivos?				X				X				X	
06	¿Se hace uso de la plataforma “Observatorio de CEPLAN” para conocer las tendencias mundiales en la gestión pública?				X				X				X	
07	¿Considera que la identificación de oportunidades se desarrolla de manera efectiva?				X				X				X	
08	¿Observa que se reconoce los riesgos para minimizar su impacto en la gestión?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Articulación de las políticas y planes</b>														
09	¿El plan estratégico hace referencia a las políticas públicas, de forma articulada entre los niveles de gobierno?				X				X				X	
10	¿Las políticas definidas están orientadas a alcanzar la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
11	¿El plan estratégico cuenta con acciones estratégicas pertinentes?				X				X				X	
12	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para seleccionar herramientas prospectivas?				X				X				X	
<b>Dimensión 04: Seguimiento y evaluación para la mejora continua</b>														
13	¿La utilización de los recursos disponibles se registran en papeletas de control?				X				X				X	
14	¿Se evalúa la eficiencia de la administración de los recursos públicos?				X				X				X	
15	¿Se analiza información de los indicadores definidos en los planes para verificar el avance hacia el logro de la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
16	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para pensar con visión de futuro?				X				X				X	
17	¿Los indicadores se encuentran definidos de manera que puedan ser medidos adecuadamente?				X				X				X	
18	¿La evaluación de indicadores permite obtener resultados de eficacia o eficiencia de la gestión?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Delgado Bardales José Manuel      **DNI:** 01126836

**Especialidad del validador (a):** Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

**Tarapoto 6 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Cuestionario de “Planeamiento Estratégico”

(Elaborado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Conocimiento Integral de la Realidad</b>														
01	¿Se realiza un diagnóstico del entorno para la efectividad de los objetivos estratégicos?				X				X				X	
02	¿El diagnóstico es elaborado por profesionales especialista en planeamiento estratégico?				X				X				X	
03	¿Considera que la entidad cuenta con medios disponibles para una adecuada planificación?				X				X				X	
04	¿Los representantes públicos analizan las brechas de acceso a servicios públicos de calidad?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Dirección del futuro deseado</b>														
05	¿Se consideran las tendencias actuales para la determinación de los objetivos?				X				X				X	
06	¿Se hace uso de la plataforma “Observatorio de CEPLAN” para conocer las tendencias mundiales en la gestión pública?				X				X				X	
07	¿Considera que la identificación de oportunidades se desarrolla de manera efectiva?				X				X				X	
08	¿Observa que se reconoce los riesgos para minimizar su impacto en la gestión?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Articulación de las políticas y planes</b>														
09	¿El plan estratégico hace referencia a las políticas públicas, de forma articulada entre los niveles de gobierno?				X				X				X	
10	¿Las políticas definidas están orientadas a alcanzar la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
11	¿El plan estratégico cuenta con acciones estratégicas pertinentes?				X				X				X	
12	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para seleccionar herramientas prospectivas?				X				X				X	
<b>Dimensión 04: Seguimiento y evaluación para la mejora continua</b>														
13	¿La utilización de los recursos disponibles se registran en papeletas de control?				X				X				X	
14	¿Se evalúa la eficiencia de la administración de los recursos públicos?				X				X				X	
15	¿Se analiza información de los indicadores definidos en los planes para verificar el avance hacia el logro de la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
16	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para pensar con visión de futuro?				X				X				X	
17	¿Los indicadores se encuentran definidos de manera que puedan ser medidos adecuadamente?				X				X				X	
18	¿La evaluación de indicadores permite obtener resultados de eficacia o eficiencia de la gestión?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento posee suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Lic. Adm. Bianca Fiorella Segura Nureña      **DNI:** 73974172

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Pública

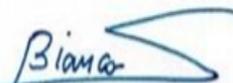
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**30 de octubre de 2023**



-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Cuestionario de “Planeamiento Estratégico”

(Elaborado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Conocimiento Integral de la Realidad</b>														
01	¿Se realiza un diagnóstico del entorno para la efectividad de los objetivos estratégicos?				X				X				X	
02	¿El diagnóstico es elaborado por profesionales especialista en planeamiento estratégico?				X				X				X	
03	¿Considera que la entidad cuenta con medios disponibles para una adecuada planificación?				X				X				X	
04	¿Los representantes públicos analizan las brechas de acceso a servicios públicos de calidad?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Dirección del futuro deseado</b>														
05	¿Se consideran las tendencias actuales para la determinación de los objetivos?				X				X				X	
06	¿Se hace uso de la plataforma “Observatorio de CEPLAN” para conocer las tendencias mundiales en la gestión pública?				X				X				X	
07	¿Considera que la identificación de oportunidades se desarrolla de manera efectiva?				X				X				X	
08	¿Observa que se reconoce los riesgos para minimizar su impacto en la gestión?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Articulación de las políticas y planes</b>														
09	¿El plan estratégico hace referencia a las políticas públicas, de forma articulada entre los niveles de gobierno?				X				X				X	
10	¿Las políticas definidas están orientadas a alcanzar la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
11	¿El plan estratégico cuenta con acciones estratégicas pertinentes?				X				X				X	
12	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para seleccionar herramientas prospectivas?				X				X				X	
<b>Dimensión 04: Seguimiento y evaluación para la mejora continua</b>														
13	¿La utilización de los recursos disponibles se registran en papeletas de control?				X				X				X	
14	¿Se evalúa la eficiencia de la administración de los recursos públicos?				X				X				X	
15	¿Se analiza información de los indicadores definidos en los planes para verificar el avance hacia el logro de la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
16	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para pensar con visión de futuro?				X				X				X	
17	¿Los indicadores se encuentran definidos de manera que puedan ser medidos adecuadamente?				X				X				X	
18	¿La evaluación de indicadores permite obtener resultados de eficacia o eficiencia de la gestión?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento posee suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador.** Lic. Téc. Medica Susana Aída Rodríguez Nureña      **DNI:** 17610094

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Publica

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**23 de octubre de 2023**



-----  
**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Cuestionario de “Planeamiento Estratégico”

(Elaborado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Conocimiento Integral de la Realidad</b>														
01	¿Se realiza un diagnóstico del entorno para la efectividad de los objetivos estratégicos?				X				X				X	
02	¿El diagnóstico es elaborado por profesionales especialista en planeamiento estratégico?				X				X				X	
03	¿Considera que la entidad cuenta con medios disponibles para una adecuada planificación?				X				X				X	
04	¿Los representantes públicos analizan las brechas de acceso a servicios públicos de calidad?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Dirección del futuro deseado</b>														
05	¿Se consideran las tendencias actuales para la determinación de los objetivos?				X				X				X	
06	¿Se hace uso de la plataforma “Observatorio de CEPLAN” para conocer las tendencias mundiales en la gestión pública?				X				X				X	
07	¿Considera que la identificación de oportunidades se desarrolla de manera efectiva?				X				X				X	
08	¿Observa que se reconoce los riesgos para minimizar su impacto en la gestión?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Articulación de las políticas y planes</b>														
09	¿El plan estratégico hace referencia a las políticas públicas, de forma articulada entre los niveles de gobierno?				X				X				X	
10	¿Las políticas definidas están orientadas a alcanzar la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
11	¿El plan estratégico cuenta con acciones estratégicas pertinentes?				X				X				X	
12	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para seleccionar herramientas prospectivas?				X				X				X	
<b>Dimensión 04: Seguimiento y evaluación para la mejora continua</b>														
13	¿La utilización de los recursos disponibles se registran en papeletas de control?				X				X				X	
14	¿Se evalúa la eficiencia de la administración de los recursos públicos?				X				X				X	
15	¿Se analiza información de los indicadores definidos en los planes para verificar el avance hacia el logro de la imagen del territorio deseado?				X				X				X	
16	¿El plan estratégico institucional contiene estrategias para pensar con visión de futuro?				X				X				X	
17	¿Los indicadores se encuentran definidos de manera que puedan ser medidos adecuadamente?				X				X				X	
18	¿La evaluación de indicadores permite obtener resultados de eficacia o eficiencia de la gestión?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento posee suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Ing. Roció del Pilar Binces Mori      **DNI:** 42855382

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**30 de octubre de 2023**

  
-----  
 **Ing. Rocío Del Pilar Binces Mori**  
**INGENIERO CIVIL**  
**CIP. N° 184001**

**Firma del experto informante**

**Variable 02: Calidad de Servicio.**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Cuestionario de “Calidad de Servicio”**

(Elaborado por la autora)

N o	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Estructura organizacional</b>														
01	¿Los equipos e instrumentos necesarios para tu trabajo se encuentran en buen estado?				X				X				X	
02	¿Observas que los jefes de áreas toman decisiones financieras que respaldan la mejora del servicio en función de los recursos disponibles?				X				X				X	
03	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad contribuyen al desarrollo de tus capacidades para brindar servicios de alta calidad?				X				X				X	
04	¿Los reglamentos internos te han proporcionado orientación clara sobre cómo realizar tus tareas de manera efectiva?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Proceso funcional</b>														
05	¿Observas que el personal de la municipalidad toma acciones proactivas para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	
06	¿Has visto que las acciones del personal están alineadas con los objetivos de la organización para brindar un mejor servicio?				X				X				X	
07	¿Encuentras que el proceso de comunicación dentro de la municipalidad facilita la colaboración efectiva entre los equipos?				X				X				X	
08	¿Se cumplen los procedimientos establecidos en tu trabajo diario para garantizar la calidad en la prestación de servicios?			X				X				X		
09	¿Los procesos operativos de la municipalidad permiten cumplir con los plazos y las expectativas de los ciudadanos?			X				X				X		
10	¿Los procesos operativos mejoran la capacidad de trabajo de la organización?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Resultados obtenidos</b>														
11	¿Escucha que la municipalidad logra cumplir con los indicadores establecidos para brindar servicios de calidad?				X				X				X	
12	¿Has visto que los esfuerzos de tu equipo contribuyen directamente al cumplimiento de los indicadores de desempeño de la organización?				X				X				X	
13	¿Percibes que los gastos realizados por la entidad se gestionan de manera eficiente para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	
14	¿Observas que los recursos financieros se utilizan de manera adecuada contribuyendo en la calidad de los servicios prestados?			X				X				X		

15	¿Consideras que la institución busca obtener acreditaciones o reconocimientos institucionales que respaldan la calidad de nuestros servicios?				X				X			X
16	¿Te sientes satisfecho con tu contribución en la municipalidad?				X				X			X
17	¿Te sientes satisfecho con las condiciones laborales que imparte la municipalidad?				X				X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario no presenta inconsistencias, apto para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [X]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Horna Rodríguez Richard Foster**

**DNI: 42445436**

**Especialidad del validador (a): Metodólogo, Administrador y Maestro en Gestión Pública**

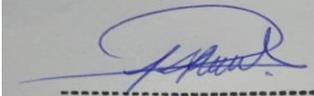
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**30 de octubre del 2023**



Mg. Richard Foster Horna Rodríguez  
D.N.I. 42445436

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Cuestionario de “Calidad de Servicio”

(Elaborado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Estructura organizacional</b>														
01	¿Los equipos e instrumentos necesarios para tu trabajo se encuentran en buen estado?				X				X				X	
02	¿Observas que los jefes de áreas toman decisiones financieras que respaldan la mejora del servicio en función de los recursos disponibles?				X				X				X	
03	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad contribuyen al desarrollo de tus capacidades para brindar servicios de alta calidad?				X				X				X	
04	¿Los reglamentos internos te han proporcionado orientación clara sobrecómo realizar tus tareas de manera efectiva?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Proceso funcional</b>														
05	¿Observas que el personal de la municipalidad toma acciones proactivas para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	
06	¿Has visto que las acciones del personal están alineadas con los objetivos de la organización para brindar un mejor servicio?				X				X				X	
07	¿Encuentras que el proceso de comunicación dentro de la municipalidad facilita la colaboración efectiva entre los equipos?				X				X				X	
08	¿Se cumplen los procedimientos establecidos en tu trabajo diario para garantizar la calidad en la prestación de servicios?				X				X				X	
09	¿Los procesos operativos de la municipalidad permiten cumplir con los plazos y las expectativas de los ciudadanos?				X				X				X	
10	¿Los procesos operativos mejoran la capacidad de trabajo de la organización?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Resultados obtenidos</b>														
11	¿Escucha que la municipalidad logra cumplir con los indicadores establecidos para brindar servicios de calidad?				X				X				X	
12	¿Has visto que los esfuerzos de tu equipo contribuyen directamente al cumplimiento de los indicadores de desempeño de la organización?				X				X				X	
13	¿Percibes que los gastos realizados por la entidad se gestionan de manera eficiente para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	
14	¿Observas que los recursos financieros se utilizan de manera adecuada contribuyendo en la calidad de los servicios prestados?				X				X				X	
15	¿Consideras que la institución busca obtener acreditaciones o reconocimientos institucionales que respaldan la calidad de nuestros servicios?				X				X				X	
16	¿Te sientes satisfecho con tu contribución en la municipalidad?				X				X				X	
17	¿Te sientes satisfecho con las condiciones laborales que imparte la municipalidad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Delgado Bardales José Manuel      **DNI:** 01126836

**Especialidad del validador (a):** Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

**Tarapoto 6 de noviembre de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
Firma del experto informante

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Cuestionario de “Calidad de Servicio”

(Elaborado por la autora)

N o	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Estructura organizacional</b>														
01	¿Los equipos e instrumentos necesarios para tu trabajo se encuentran en buen estado?				X				X				X	
02	¿Observas que los jefes de áreas toman decisiones financieras que respaldan la mejora del servicio en función de los recursos disponibles?				X				X				X	
03	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad contribuyen al desarrollo de tus capacidades para brindar servicios de alta calidad?				X				X				X	
04	¿Los reglamentos internos te han proporcionado orientación clara sobre cómo realizar tus tareas de manera efectiva?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Proceso funcional</b>														
05	¿Observas que el personal de la municipalidad toma acciones proactivas para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	
06	¿Has visto que las acciones del personal están alineadas con los objetivos de la organización para brindar un mejor servicio?				X				X				X	
07	¿Encuentras que el proceso de comunicación dentro de la municipalidad facilita la colaboración efectiva entre los equipos?				X				X				X	
08	¿Se cumplen los procedimientos establecidos en tu trabajo diario para garantizar la calidad en la prestación de servicios?				X				X				X	
09	¿Los procesos operativos de la municipalidad permiten cumplir con los plazos y las expectativas de los ciudadanos?				X				X				X	
10	¿Los procesos operativos mejoran la capacidad de trabajo de la organización?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Resultados obtenidos</b>														
11	¿Escucha que la municipalidad logra cumplir con los indicadores establecidos para brindar servicios de calidad?				X				X				X	
12	¿Has visto que los esfuerzos de tu equipo contribuyen directamente al cumplimiento de los indicadores de desempeño de la organización?				X				X				X	
13	¿Percibes que los gastos realizados por la entidad se gestionan de manera eficiente para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	

14	¿Observas que los recursos financieros se utilizan de manera adecuada contribuyendo en la calidad de los servicios prestados?				X				X				X
15	¿Consideras que la institución busca obtener acreditaciones o reconocimientos institucionales que respaldan la calidad de nuestros servicios?				X				X				X
16	¿Te sientes satisfecho con tu contribución en la municipalidad?				X				X				X
17	¿Te sientes satisfecho con las condiciones laborales que imparte la municipalidad?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento posee suficiencia para su aplicación**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Adm. Bianca Fiorella Segura Nureña    DNI: 73974172**

**Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**30 de octubre de 2023**



**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Cuestionario de “Calidad de Servicio”

(Elaborado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Estructura organizacional</b>														
01	¿Los equipos e instrumentos necesarios para tu trabajo se encuentran en buen estado?				X				X				X	
02	¿Observas que los jefes de áreas toman decisiones financieras que respaldan la mejora del servicio en función de los recursos disponibles?				X				X				X	
03	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad contribuyen al desarrollo de tus capacidades para brindar servicios de alta calidad?				X				X				X	
04	¿Los reglamentos internos te han proporcionado orientación clara sobre cómo realizar tus tareas de manera efectiva?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Proceso funcional</b>														
05	¿Observas que el personal de la municipalidad toma acciones proactivas para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	
06	¿Has visto que las acciones del personal están alineadas con los objetivos de la organización para brindar un mejor servicio?				X				X				X	
07	¿Encuentras que el proceso de comunicación dentro de la municipalidad facilita la colaboración efectiva entre los equipos?				X				X				X	
08	¿Se cumplen los procedimientos establecidos en tu trabajo diario para garantizar la calidad en la prestación de servicios?				X				X				X	
09	¿Los procesos operativos de la municipalidad permiten cumplir con los plazos y las expectativas de los ciudadanos?				X				X				X	
10	¿Los procesos operativos mejoran la capacidad de trabajo de la organización?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Resultados obtenidos</b>														
11	¿Escucha que la municipalidad logra cumplir con los indicadores establecidos para brindar servicios de calidad?				X				X				X	
12	¿Has visto que los esfuerzos de tu equipo contribuyen directamente al cumplimiento de los indicadores de desempeño de la organización?				X				X				X	
13	¿Percibes que los gastos realizados por la entidad se gestionan de manera eficiente para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	

14	¿Observas que los recursos financieros se utilizan de manera adecuada contribuyendo en la calidad de los servicios prestados?				X				X				X	
15	¿Consideras que la institución busca obtener acreditaciones o reconocimientos institucionales que respaldan la calidad de nuestros servicios?				X				X				X	
16	¿Te sientes satisfecho con tu contribución en la municipalidad?				X				X				X	
17	¿Te sientes satisfecho con las condiciones laborales que imparte la municipalidad?				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

<b>1. No cumple con el criterio</b>	<b>2. Bajo nivel</b>	<b>3. Moderado nivel</b>	<b>4. Alto nivel</b>
-------------------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento posee suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Lic. Téc. Medica Susana Aída Rodríguez Nureña            **DNI:** 17610094

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Publica

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**23 de octubre de 2023**



-----

**Firma del experto informante**

## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### Cuestionario de “Calidad de Servicio”

(Elaborado por la autora)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
<b>Dimensión 01: Estructura organizacional</b>														
01	¿Los equipos e instrumentos necesarios para tu trabajo se encuentran en buen estado?				X				X				X	
02	¿Observas que los jefes de áreas toman decisiones financieras que respaldan la mejora del servicio en función de los recursos disponibles?				X				X				X	
03	¿Las instalaciones físicas de la municipalidad contribuyen al desarrollo de tus capacidades para brindar servicios de alta calidad?				X				X				X	
04	¿Los reglamentos internos te han proporcionado orientación clara sobre cómo realizar tus tareas de manera efectiva?				X				X				X	
<b>Dimensión 02: Proceso funcional</b>														
05	¿Observas que el personal de la municipalidad toma acciones proactivas para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	
06	¿Has visto que las acciones del personal están alineadas con los objetivos de la organización para brindar un mejor servicio?				X				X				X	
07	¿Encuentras que el proceso de comunicación dentro de la municipalidad facilita la colaboración efectiva entre los equipos?				X				X				X	
08	¿Se cumplen los procedimientos establecidos en tu trabajo diario para garantizar la calidad en la prestación de servicios?				X				X				X	
09	¿Los procesos operativos de la municipalidad permiten cumplir con los plazos y las expectativas de los ciudadanos?				X				X				X	
10	¿Los procesos operativos mejoran la capacidad de trabajo de la organización?				X				X				X	
<b>Dimensión 03: Resultados obtenidos</b>														
11	¿Escucha que la municipalidad logra cumplir con los indicadores establecidos para brindar servicios de calidad?				X				X				X	
12	¿Has visto que los esfuerzos de tu equipo contribuyen directamente al cumplimiento de los indicadores de desempeño de la organización?				X				X				X	
13	¿Percibes que los gastos realizados por la entidad se gestionan de manera eficiente para mejorar la calidad de los servicios?				X				X				X	

14	¿Observas que los recursos financieros se utilizan de manera adecuada contribuyendo en la calidad de los servicios prestados?				X				X			X
15	¿Consideras que la institución busca obtener acreditaciones o reconocimientos institucionales que respaldan la calidad de nuestros servicios?				X				X			X
16	¿Te sientes satisfecho con tu contribución en la municipalidad?				X				X			X
17	¿Te sientes satisfecho con las condiciones laborales que imparte la municipalidad?				X				X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento posee suficiencia para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Ing. Roció del Pilar Binces Mori      **DNI:** 42855382

**Especialidad del validador (a):** Maestra en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**30 de octubre de 2023**

**Mg. Ing. Roció Del Pilar Binces Mori**  
**INGENIERO CIVIL**  
**CIP. N° 184001**

Firma del experto informante

## Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Planeamiento estratégico

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
D3	P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3

MINIMO	1
MAXIMO	4
(K)=Nª CAT. -1	3
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95
	1.96

Dimensión Conocimiento Integral de la realidad	Ítems del 1 al 4
Dimensión Dirección del futuro deseado	Ítems del 5 al 8
Dimensión Articulación de políticas y planes	Ítems del 9 al 12
Dimensión Seguimiento y evaluación para la mejora continua	Ítems del 13 al 18

DIMENSIONES	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA						
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.97	0.75	1.00	0.97	0.75	1.00	0.97	0.75	1.00
D2	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00	0.98	0.77	1.00
D3	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
D4	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00
Instrumento por Criterio	0.99	0.77	1.00	0.99	0.77	1.00	0.99	0.77	1.00
Instrumento Global	0.99	0.773	0.999						

**V de Ayken 0.99**

## Variable 2: Calidad de servicio

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

MINIMO	1
MAXIMO	4
(K)=N <sup>o</sup> CAT. -1	3
(n)= Jueces	5
NC% (Z)	95 1.96

Dimensión Estructura Organizacional	Ítems del 1 al 4
Dimensión Proceso Funcional	Ítems del 5 al 10
Dimensión Resultados	Ítems del 11 al 17

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00	1.00	0.80	1.00
D2	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00	0.98	0.76	1.00
D3	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00
Instrumento por Criterio	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00	0.99	0.78	1.00
Instrumento Global	0.99	0.778	1.000						

V de Ayken 0.99

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD VA1: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO – PRUEBA PILOTO

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	12	20.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	12	20.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	18

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	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
Preg1	56.07	285.399	.702	.965
Preg2	55.79	282.834	.833	.963
Preg3	56.05	287.734	.702	.965
Preg4	56.03	279.858	.858	.963
Preg5	56.48	301.237	.455	.968
Preg6	56.33	287.663	.774	.964
Preg7	56.16	287.853	.711	.965
Preg8	56.31	288.814	.774	.964
Preg9	56.45	281.094	.834	.963
Preg10	56.50	281.518	.855	.963
Preg11	56.29	288.070	.804	.964
Preg12	56.21	280.763	.834	.963
Preg13	56.19	282.297	.814	.963
Preg14	56.26	283.107	.791	.964
Preg15	56.34	287.668	.691	.965
Preg16	56.16	285.783	.793	.964
Preg17	56.16	282.660	.812	.963
Preg18	56.60	283.121	.778	.964

**ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD VA2: CALIDAD DE SERVICIO –  
PRUEBA PILOTO**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	12	20.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	12	20.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.978	17

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	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
Pre1	53.93	285.013	.801	.977
Pre2	54.03	290.174	.724	.978
Pre3	54.12	290.213	.781	.977
Pre4	54.09	283.308	.895	.975
Pre5	54.09	288.606	.825	.976
Pre6	54.07	293.750	.731	.977
Pre7	54.12	291.722	.794	.977
Pre8	53.95	288.787	.853	.976
Pre9	53.88	284.775	.884	.976
Pre10	53.84	288.379	.856	.976
Pre11	53.79	287.044	.878	.976
Pre12	53.88	284.529	.912	.975
Pre13	53.78	287.931	.823	.976
Pre14	53.72	286.098	.903	.975
Pre15	53.66	290.019	.839	.976
Pre16	53.79	286.272	.898	.975
Pre17	53.67	290.294	.880	.976

## Base de datos – Planeamiento estratégico

Nro.	Conocimiento integral de la realidad				Dirección del futuro deseado				Articulación de políticas y planes				Seguimiento y evaluación para la mejora continua						TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	
1	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	70
2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	33
3	5	5	5	5	4	5	5	2	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	66
4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	4	4	68
5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	72
6	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	1	55
7	3	2	2	2	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	37
8	5	5	2	4	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	76
9	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
10	5	4	5	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	2	4	2	1	3	54
11	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	81
12	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2	1	42
13	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	3	76
14	5	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	66
15	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	2	69
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
17	1	3	3	3	1	3	2	3	2	1	3	1	3	5	4	5	4	3	50
18	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
19	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	40
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90
21	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
22	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
23	4	4	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	80
24	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	85
25	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	82
26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	53
27	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	2	1	30
28	3	5	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	1	53



**Base de datos – Calidad de servicio**

Nro.	Estructura organizacional				Proceso funcional						Resultados obtenidos							TOTAL
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	
1	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	<b>74</b>
2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	<b>29</b>
3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>58</b>
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>84</b>
5	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	<b>57</b>
6	2	3	5	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>51</b>
7	1	1	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	4	<b>34</b>
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>84</b>
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
10	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	<b>42</b>
11	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	<b>79</b>
12	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	<b>27</b>
13	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	<b>71</b>
14	5	3	2	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	<b>71</b>
15	2	2	2	3	1	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	<b>64</b>
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
17	3	4	4	1	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	2	<b>45</b>
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>34</b>
19	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	<b>35</b>
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>85</b>
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>68</b>
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>51</b>
23	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	<b>77</b>
24	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	<b>73</b>
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>70</b>
26	4	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	<b>47</b>
27	4	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	<b>30</b>

28	1	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	<b>38</b>
29	3	1	3	3	2	1	2	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	<b>57</b>
30	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	<b>26</b>
31	5	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	3	4	<b>62</b>
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>68</b>
33	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	<b>59</b>
34	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	<b>76</b>
35	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	<b>34</b>
36	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	<b>21</b>
37	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	<b>63</b>
38	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	<b>35</b>
39	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	<b>52</b>
40	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	<b>79</b>
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>51</b>
42	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>44</b>
43	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	<b>67</b>
44	2	3	2	4	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	<b>67</b>
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>51</b>
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	<b>48</b>
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>66</b>
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>67</b>
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	<b>68</b>
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	<b>57</b>
51	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	5	1	3	1	3	<b>28</b>
52	1	1	2	1	4	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	<b>37</b>
53	4	2	3	5	4	3	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	<b>71</b>
54	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	<b>76</b>
55	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	<b>80</b>
56	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	<b>49</b>
57	3	2	3	3	3	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	<b>66</b>
58	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	<b>49</b>

# Solicitud de Autorización para la aplicación de la Investigación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tarapoto, 07 de noviembre de 2023

SEÑOR  
**LIC. SEGUNDO ASUNCIÓN TORRES VALLES**  
**ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 07 de noviembre de 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Minchán Ocas, María Isabel
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III ciclo
- 5) Título de la investigación : Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, 2023
- 6) Asesor : Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV - TARAPOTO



9:00 am

## Autorización para la aplicación de la Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20187348774
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CALZADA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos SEGUNDO ASUNCION TORRES VALLES	DNI: 00828654

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Planeamiento estratégico y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Calzada, San Martín – 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestra en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos María Isabel Minchán Ocas	DNI: 75666505

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Calzada 13 de noviembre de 2023

Firma:

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALZADA  
*Segundo A. Torres Valles*  
Lic. Segundo A. Torres Valles  
ALCALDE

**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.