



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio
para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de
Trujillo, 2023.

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

AUTORA:

Marchena Villacorta, Silvia Aurora (orcid.org /0000-0002-2997-8278)

ASESORES:

Dr. Castro Velázquez, Martín Felipe (orcid.org/0000-0002-9106-5349)

Dra. Cruzado Vallejos, María Peregrina (orcid.org/0000-0001-7809-4711)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en educación en todos sus niveles

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Para, María Margarita Villacorta Carranza, mi madre; me enseñó que con esfuerzo podía alcanzar objetivos, sus palabras me dieron seguridad para vencer obstáculos y lograr lo anhelado.

Omar Hernández Marchena, mi hijo, me motiva seguir avanzando en el ámbito académico y ofrecerle como ofrenda al cielo.

A mis Asesores, Dr. Castro Velásquez Martin Felipe , Dra. Cruzado Vallejo, María Peregrina, por la orientación necesaria que me ayudó a desarrollar mi investigación para lograr mi objetivo.

Silvia Aurora Marchena Villacorta

AGRADECIMIENTO

A DIOS por darme Fuerzas y vencer las dificultades presentadas y obtener el grado de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo de Trujillo.

A mi Aula Mater UCV por brindarme conocimientos que me servirán en el ejercicio laboral, y responsabilidad de contribuir a mejorar mi País.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARTIN FELIPE CASTRO VELASQUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.", cuyo autor es MARCHENA VILLACORTA SILVIA AURORA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

TRUJILLO, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARTIN FELIPE CASTRO VELASQUEZ DNI: 17833078 ORCID: 0000-0002-9106-5349	Firmado electrónicamente por: MCASTROVE el 31- 07-2023 22:37:00

Código documento Trilce: TRI - 0609181





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MARCHENA VILLACORTA SILVIA AURORA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 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.

Nombres y Apellidos	Firma
SILVIA AURORA MARCHENA VILLACORTA DNI: 17937059 ORCID: 0000 0002 2997 8278)	Firmado electrónicamente por: SAMARCHENAV el 22- 07-2023 21:29:17

Código documento Trilce: TRI - 0609202



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
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.1.1 Tipo de Investigación	16
3.1.2 Diseño de investigación	16
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.2.1. Variable 1 Independiente: Planeamiento estratégico.....	17
3.2.2. Variable 2: Calidad del servicio	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.3.1 Población.....	20
3.3.2. Unidad de análisis.....	20
3.3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.3.4 Validez y confiabilidad.....	22
3.4 Procedimiento.....	22
3.5 Métodos de análisis de datos.....	24
3.6 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
4.1 Resultados descriptivos	26
4.1.1 Resultados variable planeamiento estratégico	26
4.1.2 Resultados variable Calidad de Servicio	26
4.2 Resultados Inferenciales.....	28
4.2.1 Prueba de normalidad.....	28
V. DISCUSIÓN	35

VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 <i>Ficha técnica de Instrumento</i>	22
Tabla N° 2 <i>Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable estratégico y sus planeamientos dimensiones</i>	26
Tabla N° 3 <i>Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones</i>	27
Tabla N° 4 <i>Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra</i>	28
Tabla N° 5 <i>Prueba de Rho de Spearman y regresión logística entre las variables</i>	29
Tabla N° 6 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	30
Tabla N° 7 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	31
Tabla N° 8 <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	32
Tabla N° 9 <i>Prueba de hipótesis específica 4</i>	33

RESUMEN

El propósito de mi indagación su finalidad “Establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio de limpieza correspondientes a municipal de Trujillo, 2023”, además se pudo analizar las variables respecto a sus diferentes teorías. Asimismo, se pudo hallar el tipo de pesquisa de forma cuantitativa, correlacional, no experimental, con corte transversal. Con participación de 40 colaboradores, también se tomó en cuenta la participación de 4 expertos encargados de nuestra validación de los datos obtenidos por el cuestionario. Seguidamente toda la información recolectada por medio de las figuras y tablas estadísticas para lo cual uso programa SPSS 26 y Microsoft Excel. Por otro lado, gracias al uso del test Shapiro Wilk y la medida estadística de Spearman se pudo hallar que se tiene una distribución no normal, teniendo como resultados de 0.905** correspondiente al índice de relación y un 0.000. de significancia. Finalmente se pudo comprobar la hipótesis del estudio de sondeo que tiene relación significativa entre las variables.

Palabras clave: planeamiento estratégico, calidad de servicio, limpieza pública.

ABSTRACT

The purpose of my inquiry was to "Determine the relationship that exists between strategic planning and the quality of cleaning service corresponding to the municipality of Trujillo, 2023", it was also possible to analyze the variables regarding their different theories. Likewise, it was possible to find the type of research in a quantitative, correlational, non-experimental way, with a cross section. With the participation of 40 collaborators, the participation of 4 experts in charge of our validation of the data obtained by the questionnaire was also taken into account. Then all the information collected through the figures and statistical tables for which the SPSS 26 program and Microsoft Excel were used. On the other hand, thanks to the use of the Shapiro Wilk test and Spearman's statistical measure, it was found that there is a non-normal distribution, with results of 0.905** corresponding to the relationship index and 0.000. of significance. Finally, it was possible to verify the hypothesis of the survey study that has a high and significant relationship between the variables.

Keywords: strategic planning, quality of service, public cleaning.

I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente las empresas, desde que se iniciara la COVID-19 sufrieron un fuerte impacto en gestión y economía, (Blaszczyk et al., 2022; Guedhami et al., 2022; Nadrés et al., 2021; Chávez & Montenegro, 2021); aseguran presentaron deficiencias en el planeamiento con el que contaban, careciendo de indicadores para poder tratar de continuar ofreciendo sus servicios de manera eficaz. Vargas (2020), menciona también que a raíz de la crisis sanitaria desapareció gran parte de la planeación que se desarrollaba en las organizaciones, pero esto no quiere decir que la estrategia de las compañías no pudieron proteger la escalofriante cifra 6,8 a 10 millones de pérdidas humanas provocó una fuerte recesión, pero obligo a las empresas a reestructurarse y superar la adversidad, nadie estaba preparado para vivir los hechos registrados, las empresas, fueron testigos de ver la desaparición de gran parte de su método estratégico. Por otro lado, Pimentel (2020) en su teoría recomienda que se debe identificar de manera anticipada nuevas demandas y elaborar nuevas herramientas para enfrentar los problemas a futuro, concluyendo que al contar con una buena planeación estratégica dará la facilidad de identificar los diferentes riesgos y brindará varias alternativas para determinar una buena decisión.

A nivel internacional, George, Walker, y Monster (2019) diseñan como solución, el desarrollo de un plan importante considerando un procedimiento positivo para lograr un buen desempeño en las entidades públicas o privadas. También, Oshman (2017), realizó estudios en las principales compañías de Sudáfrica mediante un cuestionario para obtener información para analizar la función fundamental del método estratégico y la semejanza respecto a la eficacia del servicio, logrando determinar que al implementar este, es una variable de mucha importancia para llevar a cabo la visión de una empresa. También Frenczy (2020), asegura que una buena planeación estratégica empresarial ofrece una mejor dirección y enfoque siendo el camino al éxito, la variable es de suma importancia permite a las organizaciones lograr mejoras para el cumplimiento de sus metas. Autores como Aguru, Orsaah y Umogbai, (2018), en su investigación buscaban hallar el resultado de una planeación y la eficacia de servicio en un

proveedor de redes de telecomunicaciones muy conocido en Nigeria, tomando como base los conocimientos de Akingbade (2014), el cual refiere la importancia de contar con un proyecto estratégico para obtener un buen desempeño a nivel organizacional. Los autores Mohammed y John (2012), en la misma línea establecen analizar a los clientes en función a factores como tangibilidad, seguridad, empatía, calidad de respuesta. En Latinoamérica Unicef (2019) refiere que las entidades públicas y privadas organizan la planificación en función de los valores internos para lograr sus objetivos, sin embargo, no habían analizado la influencia de factores externos, lo que hace que sea imposible de proveer a la administración pública buenos elementos y conseguir que gocen de servicios de calidad, destacando que la planificación estratégica es importante porque contribuye alinear los recursos y motiva a los líderes a tomar decisiones acertadas. Literatos como, Sánchez, Vignau, Machín Hernández, López Rodríguez, M., & Puentes Álvarez, (2019), afirman que la administración pública sigue diversos métodos y herramientas que se consideran importantes para alcanzar eficiencia y eficacia en los servicios públicos.

CEPLAN, (2019), ente que ofrece asistencia técnica al sector público con la finalidad que puedan ofrecer bienestar, obras emblemáticas a la población, gerentes que cuenten con equipos y conocimientos para implementar un planeamiento estratégico, que sirva de soporte para que las metas sean realizadas. De otra parte (Gestión, 2019), advierte que en la actualidad muchas entidades públicas han enfrentado varias fallas en sus actividades rutinarias, causando insatisfacción en los usuarios que acuden por un servicio de calidad, los proveedores también son afectados aduciendo no contar con una buena planificación estratégica.

Localmente, el Plan Operativo Institucional (POI) con el que cuenta actualmente la entidad municipal en Trujillo es sin criterio técnico, carece de reglamentos y normas que favorezcan al ciudadano, los usuarios se ven obligados a solicitar información de la planificación anual, asimismo la constante supervisión respecto a limpiezas públicas que se realizan cada año y otras atenciones que contribuya al medio ambiente. Con respecto a la administración adolece de cumplimiento en sus funciones como la transparencia en el uso de recursos, no

sensibiliza e informa sobre el causal externo que afronta como es el 40% morosidad por pago de arbitrios ingresos que podría garantizar la sostenibilidad de la asistencia que ofrece y que está obligada a realizar; contando con los recursos requeridos permitiría cumplir y el lograr objetivos favorables.

Se propone el siguiente problema general (PG): ¿En qué medida el planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023?

Esta investigación se presenta una justificación a nivel teórica, la cual se estudió diferentes conceptos de la investigación, tomándose muy en cuenta las teorías que conllevaron a la justificación de las variables según los autores a los que se le hace mención. Lo cual nos garantiza la construcción y fundamentación de conceptos relacionados con el estudio siendo esto relevante para aquellos que realicen investigaciones a futuro.

La justificación practica permitió a diferentes profesionales que participaron en este tema en el cual se obtuvo diferentes estudios posteriores y dieron mejores luces en este estudio. También sirvió para que diferentes organizaciones cuantifiquen mejor la trascendencia del planeamiento estratégico con las que debieron conducir muchas instituciones.

En cuanto a la justificación metodológica permitió calcular y se consiguió valores en investigaciones de tipo descriptivos y correlacionales que brindaron aportes valiosos a las recientes investigaciones, además se buscó adicionar a las gestiones públicas y empresas privadas mejores estrategias para que cuenten con una mejor proyección, logrando satisfacción en los usuarios. En tal sentido se desarrolló nuestra investigación, tomando en cuenta el marco establecido y se tuvo como premisa el nivel de resultados y todo lo que se abordó en la investigación pudo servir para ser aplicada en una entidad estatal que operaran en este rubro y sobre todo se pudo llevar a cabo la implementación o mejoras en sus planeamientos estratégicos con lo que se logró mejores resultados De otra parte, el conocimiento que se desarrolló nos ayudó a profundizar el problema, con lo que se alcanzó optimas soluciones y diferentes alternativas de mejoraron la calidad de servicio.

Esta investigación podrá permitir dar solución a los diferentes problemas sociales, debido a su gran impacto que logra a nivel social en un determinado tiempo en base a sus necesidades y utilidades. Lo que también ha llevado a obtener diferentes beneficios para los ciudadanos de Trujillo. Esta investigación tiene el cómo fin el de desarrollar un efecto favorable en cuanto a la calidad de servicio y con esto mejorar la limpieza pública que viene afectando últimamente a la provincia de Trujillo.

Se proyecta el objetivo general: Determinar en qué medida la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023. Así mismo se planteó los Objetivos Específicos: OE1, describir la relación entre planificación y la calidad del servicio para mejora de limpieza en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023. OE2, describir la relación entre la organización y la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023. OE3, establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023. OE4, validar la relación entre control y calidad de servicio para presentar mejoras en la limpieza en entidad municipal, de la provincia de Trujillo, 2023.

Finalmente se planteó la hipótesis general: El plan estratégico y su relación con la calidad de servicio contribuyen a mejorar el servicio de limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023. Además, se pudo plantear las diferentes hipótesis específicas: HE1, existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio de limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023. HE2, existe relación entre la organización y la calidad del servicio de limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023. HE3, existe relación entre la dirección y la calidad del servicio de limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023. HE4, existe relación entre el control y la calidad del servicio de limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Continuando con nuestro estudio, hemos realizado la búsqueda de información con respecto a nuestras variables. así, en nuestros trabajos predios tenemos los antecedentes nacionales como Tineo, (2018), su objetivo fue elaborar un método como medio para mejorar la calidad de atención en Chiclayo, su contenido abarca la visión, misión, programa operativo, estructura organizacional y el desarrollo de diversas matrices y finalmente el análisis de financiamiento. El método practicado fue descriptivo conformada por 42 consumidores importantes y 11 empleados de la empresa para obtener datos reales, y elaborar un planificador estratégico siendo el propósito de poder brindar una mejor atención. Los resultados obtenidos fueron sobre la Proyección Vital compensar la atención de la compañía. Concluyéndose que el peritaje fue positivo en todos los aspectos, lo que significa que la propuesta es factible, con un método de tipo descriptivo, utilizando un grupo de procedimientos y técnicas que permiten identificar y resolver problemas fundamentales, a través del instrumento denominado encuesta que contenía 20 preguntas a usuarios y 11 empleados de la empresa donde se utilizó el MODELO SERVQUAL, en cuanto a los resultados se obtuvieron, respecto a la dimensión confianza, un porcentaje del 42% de los encuestados de acuerdo, un 23% en desacuerdo, con un 10% en total desacuerdo y también están los indiferentes con un 13% por lo que es urgente contar con más confianza en el servicio junto con una atención de manera personalizada. Con relación a empatía, se encuentra un alto porcentaje del 24% en desacuerdo según manifiestan los clientes, entonces debido a esto es que se tiene que recurrir a capacitaciones, planes estratégicos en temas de habilidades blandas. Hablar de la dimensión responsabilidad tiene un 37% que está de acuerdo frente a un 24% en desacuerdo y un 10% en total desacuerdo, dando a entender la muy deficiente responsabilidad hacia los clientes. En seguridad, presento un porcentaje del 23% en desacuerdo viendo la necesidad de mejorar en cuanto al servicio de seguridad en trámites y transacciones, también se presenta un 31% que está de acuerdo con el servicio brindado. Y por último en cuando a tangibles se ve un resultado donde el 38% estuvo de acuerdo con las maquinarias semi nuevas y materiales de vida útil, asimismo presenta muchas deficiencias en cuanto a los servicios de las dimensiones como responsabilidad,

empatía y confianza también es recomendable la mejora en cuanto a seguridad y tangibles entonces partiendo de estos problemas encontrados se hace necesaria la implementación de un planeamiento estratégico como una buena opción, se encuentra también que un 24% le es indiferente las situaciones encontradas.

De otro lado Ramírez y Sánchez, (2019), tuvieron el propósito desarrollar una proyección estratégica para la entidad Integro 365 S.A.C. aportando lineamientos para lograr mejoras en la gestión administrativa, el método fue descriptiva y explicativa con una población compuesta por propietarios que residen en los 17 edificios que tiene a su cargo la entidad, utilizando métodos como conversación, exploración y análisis, para la validez se utilizó la escala de Likert, el macro Excel y el software SOS 26. Los resultados fueron estadísticamente significativos, esto demuestra que habiendo implementado una proyección estratégica la entidad Integro 365 S.A.C. logro retención de sus consumidores en un 100%. Se concluyó que al formular un plan estratégico se incrementó en un 100% el índice de conservación respecto a los clientes de la empresa, es decir los clientes lograron quedarse y seguir siendo parte de nosotros. El número de clientes aumentó como resultado de las evaluaciones realizadas respecto al plan, con una tasa de crecimiento anual del 43% este año y nuestra última evaluación de pronóstico de 4 meses ha resultado en un aumento del 25% en nuestra base de clientes y un aumento del 74% en el volumen de clientes este año, según lo estimado en el desarrollo del plan estratégico.

También en su indagación Mago (2019) revela realizar un plan estratégico para optimizar la idoneidad de la compañía Fabricas Import SAC, Lima, 2020. Donde se utilizan métodos cuantitativos, no experimentales, de corte transversal y focalizados. Teniendo como población 16 clientes de donde se recopilo información a través de cuestionario realizado por los diferentes gerentes. Como resultado se obtuvo que la idea de competitividad en la entidad es percibida a nivel medio presentando un 50%, también presenta un 63% de consumidores que relaciona los productos, respecto a los ejes del plan estratégico de la empresa en mención tienen claro lo que viene realizando y lo que busca a largo plazo tratando de cumplir así con su misión y visión, pero también presenta falencias en la planificación y desarrollo de objetivos concretos. En su objetivo sobre impactos en el plan

estratégico al presentar procesos y tareas fueron desarrolladas de manera empírica basadas en la propia experiencia aprendida lo cual tuvo algunos resultados de manera positiva pero no se tiene con claridad las metas de manera concretas que deben cumplir como organización. Concluyendo que al implementar el planeamiento estratégico se logra encontrar muchas mejoras en la entidad ya que esto ayudara, orientara para las metas y objetivos trazados. Logrando diferenciarse de otras entidades, presentando una propuesta de valor.

Así mismo en su pesquisa, Sánchez (2019) manifiesta encontrar la correlación entre el Plan valioso y eficiencia en servicios al usuario en la compañía American Service Refrigeration E.I.R.L, Surquillo, en donde tuvo una muestra de 40 usuarios que desempeñan su labor en el área de ventas, los cuales entraron en la clasificación de clientes internos, usando como instrumento, un cuestionario, de diseño no experimental. Obteniendo como resultados que no se encontró una relación significativa, los valores obtenidos $r=.178$ y $p=.116$ entre las variables estudiadas, entonces partiendo de los resultados obtenidos, concluyen en el estudio del plan estratégico contiene un contiguo de diferentes elementos que no almacenan correlación.

En esa misma línea, Cuzco y Gutiérrez, (2020) proponen demostrar la dependencia, planeación y eficiencia en servicio en la empresa DanyLuz S.R.L obteniendo una muestra conformada por 34 trabajadores y 140 clientes. Tecnología de investigación tipo no experimental, correlacional, en la cual se usó rho conocido también como el coeficiente de Spearman, de donde se pudo reflejar un valor de $r = 0.868$ y su valor $p = 0.024$ siendo este menor al 5% concluyendo de esta manera que hay una conexión entre la correlación alta y reveladora entre las variables.

Finalmente tenemos a Ferrer, (2022), asegura hallar la afinidad, plan estratégico y la calidad de servicio en institución pública. La población que se tuvo en cuenta fue de 30 personas que forman parte de área de la municipalidad. De arquetipo descriptiva, correlacional, y un diseño no experimental, con corte transversal. obteniendo un valor de $r = 0.866$ con un valor $p = 0.000$ siendo este menor al 5% por lo tanto las variables se manifiesta una coincidencia alta y significativa. También nos menciona las hipótesis específicas donde la primera hipótesis obtuvo un valor $r = 0.755$ interpretándose como una relación positiva de carácter alta moderada, luego la segunda hipótesis nos brinda un $r = 0.832$ también

se determinar una relación positiva de carácter intenso alta, por último, la hipótesis 3 obtuvo un $r = 0.689$ la cual fue una relación positiva moderada. Contando con una metodología descriptivo, tipo básica, correlacional, no experimental con corte transversal. Los resultados que lograron en cuanto a la correlación fue un valor de $r = 0.866$ con un valor $p = 0.000$ siendo este menor al 5% por lo tanto presenta similitud entre las variables que se estudian en esta investigación.

Considerando también antecedentes internacionales en este trabajo, Freire, (2022), tuvo como objetivo general realizar un desarrollo metodológico y teórico tomando como ejemplo algunos modelos de talla internacional que puedan ser empleados en los métodos de planificación en las distintas universidades ubicadas en ciudades como es el Ecuador, pudiendo lograr una mejor gestión y obtener excelentes resultados. El diseño de investigación desarrollado fue el Método Mixto obteniendo así una mejor fiabilidad y entendimiento de los datos procesados, profundidad, enriquecimiento y validez. El instrumento de validez fue la técnica de la encuesta y estas fueron aplicadas a través de un cuestionario, el principal resultado fue el obtenido en la entrevista de una experiencia real, el Modelo EFQM 2020 en el proceso de planificar en una institución de educación superior respaldan la propuesta de integración del EFQM en la planificación estratégica. Finalmente decimos que la conclusión más importante de esta investigación fue los datos revelan que las universidades planifican para el cumplimiento de los objetivos institucionales, articular/alinear las funciones sustantivas (Docencia, Investigación, Vinculación y Gestión) y adicionalmente señalan que el Plan Estratégico beneficia la organización institucional, aunque estas respuestas pueden resultar obvias debíamos conocer de la voz de los directivos universitarios el para qué planifican con todo hemos constatado que las razones son aquellas por las cuales cualquier institución u organización planificaría.

El propósito del estudio de Yépez y Vásquez (2020), proponen la forma en la que se vincula la buena gestión de información hacia los clientes y la fidelización de los alumnos de la UPS, Ecuador, para llevar a cabo esta investigación se realizó una metodología que consistió en levantar información a través de una encuesta sobre las opiniones en base a los distintos alumnos y también de los colaboradores administrativo de la universidad, para eso se vio necesario usar el modelo SERVPERF y así poder definir la calidad de servicio de acuerdo con la percepción

de los alumnos como su nivel de satisfacción. Dentro de los resultados que se obtuvieron se puede ver en evidencia que para los estudiantes es más notable las habilidades de respuesta, gracias a la colaboración de los colaboradores para ayudar a los clientes, la seguridad también debido a que para estas dos dimensiones se presente una alta correlación con un valor r de 0.75 mientras que en cuanto a fiabilidad y empatía la correlación es menor con un r de 0.70. Asimismo, en cuanto a la satisfacción del cliente se evidencia al buen trato respecto a la calidad del servicio se obtiene un mejor vínculo con la satisfacción, es por ello la importancia para los alumnos con un r de 0.79. No sucede lo mismo cuando se refieren al precio que presenta un r de 0.66 transformándose en una posible debilidad por parte de la universidad. Concluyendo en que la institución plantea un desarrollo de forma natural en cuanto a la relación con el cliente todo esto debido a su cultura organizacional, esto le dio facilidades y así implementar un plan estratégico. También concluye en que se puede obtener clientes satisfechos lo cual no quiere decir que sean fieles, en ese sentido la universidad no realiza una correcta segmentación de quienes son y pueden ser sus clientes, desconociendo así sus percepciones o exigencias para cumplir con un servicio de calidad óptimo.

Los autores Calderón y Torres (2019), fijan como objetivo en su tesis encontrar el vínculo del PE y Calidad de asistencia en la institución de graduados en la carrera de Administración, la metodología que usaron es de dos tipos en primer lugar el de tipo descriptivo y el otro inferencial. Tomando en cuenta bidimensional desarrollado obtuvo un total de 33% encuestados realizan por momentos planeamiento estratégico y además calidad de servicio, obteniendo un 5% correspondiente p valor menor, entonces rechaza la hipótesis nula habiendo determinado coexiste relación entre las variables, también en cuanto a su dimensión evaluación en la cual hace mención a que determinada etapa logra establecer indicadores que van a colaborar con la optimización en cuanto al desempeño al igual que acciones que reforman los cambios y así ubicar a la organización de manera competitiva en el mercado se encuentra con un 30% que refieren que por momentos se ve realizada la evaluación con la calidad de servicio sin embargo obtiene un valor p menor al 5% entonces rechaza su hipótesis específica nula concluyendo de esta manera se pudo observar que existe entre relación entre la evaluación y el servicio de calidad. Asimismo, sus resultados

mencionan la implementación de la estrategia donde es de suma importancia la estructura o forma de la organización y su reparto de los recursos permitiendo así lograr con éxito la visión de la empresa, en este punto el 43% de los entrevistados respondieron que muchas veces se ve implementado la estrategia con la calidad de servicios donde también tiene un valor p menor a 5%, rechazando la hipótesis nula y existiendo relación entre las variables mencionadas. Concluyendo de esta manera relación entre las variables, todo esto debido a que su índice valor r fue de 0.417.

También el autor Sánchez (2018), señala que el objetivo principal del Plan Estratégico y su dependencia con la calidad educativa Mercedes Indacochea Lozano, fue determinar su relación de las variables para lo cual se desarrollaron los instrumentos para 86 docentes a través de un cuestionario luego se procesaron los datos obtenidos gracias a que se empleó Rho y la prueba chi cuadrado, de los resultados obtenidos hace mención a que teniendo una buena implementación de un planeamiento estratégico lograr una adecuada gestión de lo contrario se verá envuelto en el fracaso, un 41.9% de docentes están de acuerdo y manifiestan que el manejo del plan educativo un 22.1% del nivel regular entonces se puede afirmar que es negativo, también hay un 40.7% están de acuerdo por otro lado un 25.6% la califican como deficiente, un 50% califica la gestión de calidad a nivel medio frente a un 34.9% a un nivel bajo, por lo tanto cuando existe un vínculo significativo se logra construir un mejor planeamiento estratégico de acuerdo con la gestión en la entidad educativa.

El autor Mendoza (2021), como propósito en su tesis fundar la relación en las variables, PE y calidad de prestación educativa en las I.E de la red No10. Ate Vitarte, la metodología usada, con un diseño descriptivo-correlacional, empleando un instrumento como recopilación e información ambas variables, teniendo como resultado una correlación con valor r igual a 0.713 siendo esta alta y significativa al presentar su p valor menor al 5% dando a interpretar que la Red N°10 se ha podido progresar un 50% en base a lo deseado todo esto debido a que aún se encuentra en un proceso de llevar a cabo la implementación de planeamiento estratégico, en cuanto a sus resultados descriptivos presentan por ejemplo un 47.6% considera a la variable PE es alto, por otro lado un 42.8% a nivel medio para la calidad de servicio tienen un 49.7% a un nivel medio frente a un 40.7% ponen nivel alto.

Finalmente se concluye que preexiste relación, pero a su vez necesitan presentar mejoras en varios puntos como lo es en programar talleres de planificación, promover el desarrollo de un diagnóstico situacional.

Prosiguiendo nuestro tema, vamos a sustentar con teorías nuestras variables. Para la variable Planeamiento estratégico, CEPAL, define el planeamiento estratégico (PE) como herramienta de gestión de gran utilidad en las organizaciones tomando la mejor decisión respecto a la realidad y tratando de ajustarse a las diferentes demandas y cambios que se manifiestan eficiencia, eficacia en los servicios que brindan. Partiendo desde lo metodológico, PE se define como un ejercicio que formula y establece objetivos que son prioridad donde su característica principal son los cursos de acción que viene a ser parte clave para una óptima decisión en las entidades públicas. Según Mongiello (2019), expresa que no tienen ninguna duda sobre las metas a cumplir y como deben lograr, cada empresa debe implementar y contar con uno, programando por periodos, tiempos y llevar un monitoreo constante. También Roncancio (2018), afirma que es una importante herramienta que permite identificar el camino a seguir independientemente del rubro que tenga la empresa teniendo como base sus necesidades siendo un instrumento con el propósito de elegir una mejor decisión. Asimismo, Sainz de Vicuña (2017), menciona que el plan estratégico es un medio por el cual la directiva de las empresas ha tomado diferentes decisiones de suma importancia que se dieron juntamente con el equipo de servidores y que a largo plazo se convertirá en un negocio de más competencia en el mercado. Tenemos a Chiavenato (2017) quien define como un proceso fundamental en la empresa, el cual se encarga de fijar metas alcanzables y lineamientos de planes de acción con el fin de alcanzarlas y crear ventajas competitivas y sustentabilidad en el tiempo, identificar recursos potenciales, crear y adaptar oportunidades, identificar fortalezas y debilidades y desarrollar un conjunto de acciones para asegurar que la empresa alcance los resultados deseados. También Doost (2017), señala al ser aplicada en la gestión estatal o privada es la acción que permite administrar una organización y establecer prioridades, enfocar esfuerzos y recursos, fortalecer las operaciones, alcanzar metas comunes y lograr consenso sobre proyecciones del trabajo de los servidores públicos y las demás partes interesadas.

Para esta primera variable hemos considerado las siguientes dimensiones, Planificación, los autores Ramírez y Sánchez, (2019), nos dicen que en gestión viene a ser una herramienta muy útil que a través de ella se pueden lograr cumplir las diferentes metas considerando las diferentes demandas que suelen presentarse para la empresa, permitiendo así una mejor toma de decisiones. A su vez permite a los diferentes líderes, miembros de las organizaciones conozcan y evalúen en qué condiciones actuales se encuentran las entidades y así poder manejar la misma información todos logrando que surjan ideas muy convenientes y de mucho valor para las empresas.

Mencionamos los indicadores como la Misión, que es definida por Muñiz (2010), hablar de misión de la empresa es hablar de la razón de ser, las actividades presentes y futuras, brindar orientación y sentido, un camino para tomar mejores decisiones estratégicas, asimismo formular que es lo que la entidad es y quiere llegar a obtener en un futuro, su finalidad. Por otro la Visión donde Ramírez y Sánchez (2019), califica como una descripción imaginativa y motivacional de los objetivos a futuro de la empresa que logra superar su actual situación y mejorar a nivel competitivo. También tenemos a los objetivos, sobre los cuales Ramírez y Sánchez (2019), precisan como las metas que se desarrollan en un grado estratégico y además lo que la organización pretende conseguir en el corto o largo plazo. Se puede concluir que los objetivos muestran lo que realmente es determinante dentro de su estrategia organizacional.

Por otra parte, Organización, Ramírez y Sánchez (2019), plantean que para lograr el éxito se debe coordinar todo lo que tenga que ver con recursos humanos, materiales y financieros que mantengan una relación estrecha con el trabajo que se va a llevar a cabo, estableciendo diferentes reglas y tareas que se deben cumplir con la rigurosidad del caso todas aquellas personas involucradas. Y para la División y Distribución de funciones Merino (2022), resalta que la división del trabajo ha supuesto una especialización de este, aprovechando las habilidades y conocimientos del personal lo que conjetura un aumento en la productividad de parte de los servidores públicos que tienen en común una sucesión de objetivos. En mi opinión si en una empresa existe un mal clima laboral, esto trascenderá en los servidores públicos marcadamente, pues no sentirán fuerza y mucho menos se van a sentir parte de la empresa, como consecuencia traerá resultados adversos para el área donde se desarrolla.

Asimismo, Dirección, para Ramírez y Sánchez (2019), es cumplir con las estrategias organizadas y planificadas para lo cual se tienen que elegir la mejor acción y así se pueda empezar y tengan mejor continuidad, resaltar las medidas es donde entra la dirección para las diferentes actividades y lograr desarrollar al trabajador en cuanto a lo laboral y a nivel personal. Tomando en cuenta sus indicadores como: Capacidad de administrar, se refiere a la forma de incentivar y orientar a los trabajadores y así lograr los objetivos, el segundo indicador se refiere a las técnicas de liderazgo, nos dice que teniendo un dialogo directo, abierto con transparencia con todo los involucrados ayudara a desarrollar las potencialidades de cada uno de los trabajadores. El indicador Recursos humanos donde la empresa crea diferentes incentivos para aquellos que muestren un mejor desempeño en los diferentes criterios pre – establecidos, teniendo creatividad y velocidad en el cumplimiento de sus funciones. Por último, Evaluación, para lo cual nos menciona que se debe establecer diferente tipo de mecanismo de evaluación de manera constante en el proceso de ejecución, en caso de ser solicitado para ratificar las diferentes acciones.

Por último, el Control, para Ramírez y Sánchez (2019), afirman la importancia al desarrollar estrategias para poder comprobar lo planificado y que se haya organizado y también ejecutado de una forma óptima y sobre todo efectiva logrando los objetivos, siendo uno de sus indicadores el cumplimiento de objetivos, tenemos también un segundo indicador, la producción, la cual debe ser evaluado y pasar por un riguroso control basado en estándares de desempeño de estas. Finalmente tener una comunicación fluida con los trabajadores y así poder subsanar las acciones necesarias.

Prosiguiendo con el desarrollo de nuestro tema de estudio, sustentamos nuestra segunda variable Calidad de Servicio, donde Kotler, Kartajaya, Setiawan (2018), expresan que las buenas asociaciones por lo general se construyen durante un largo periodo de tiempo, a esos clientes se sienten atraídos por ciertas marcas que a menudo se conectan en la comunidad. La presencia de una comunidad de clientes a menudo influye en los compradores potenciales para entender mejor sobre la calidad de servicio. Por otro lado, Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), nos dicen que es más complicado para los clientes calificar la eficacia en los servicios

y los productos en físico. Los criterios de evaluación que los clientes es para establecer la calidad de atención.

Elementos tangibles, los autores Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), destacan que prevalece los elementos físicos en las organizaciones, los clientes a pesar de su intangibilidad necesitan materiales de comunicación, mercantilización y consumo, en conclusión, se puede percibir en la calidad de servicio.

Apariencia del servidor público, es importante su imagen ante los demás la forma hablar y la apariencia son algunos de los componentes que dificultan el ingreso de jóvenes en México. Hernández (2022), los jóvenes de la región consideran determinantes que les impide conseguir su primer trabajo. Pool CEO (2023).

La Confiabilidad, Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), hace referencia a cumplir con los compromisos hechos y establecidos, es así que cumple con dicho indicador, también nos impulsa a solucionar los conflictos y problemas, segundo indicador, que se presentan día a día en las oficinas, también parte del desarrollo óptimo de esta dimensión es terminar todo en el tiempo acordado conllevando a generar una buena asertividad, y realizando el tercer indicador que hace referencia a la atención oportuna, por último la confiabilidad nos impulsa a entregar un producto o servicio sin defectos , sin riesgos por parte del sistema, cumpliendo con la meta Cero errores.

Por otro lado, Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), indican que los servidores deben contar con capacidad de respuesta, habilidades, eficiencia para responder oportunamente demostrando ser eficientes, proactivos, solidarios y tener una buena comunicación, para innovar las áreas del servicio, la disposición de los trabajadores es un destacando indicador.

En Seguridad, Sánchez (2019), la define que toda entidad debe contar con servidores públicos capacitados, para ofrecer buen trato y genere la confianza en su espacio de trabajo. La higiene es de suma importancia tener las áreas limpias y en óptimas condiciones para la mejor atención al usuario, la presentación del local es de otro factor determinante para la imagen de la entidad frente a los usuarios que acuden por diferentes servicios.

Por último, Empatía, según Sánchez (2019), especifica implementar los

aspectos de interés al cliente, como la atención individual a cada consumidor y desarrollo de planes de servicios adecuados. Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), enfocan que los servidores públicos tienen que ser lo suficientemente perceptivos y entender los diferentes requerimientos de los clientes y ofrecer un servicio oportuno. En cuanto a horarios flexibles para los servicios brindados, tener en cuenta que usuarios vuelven en distintos turnos, es por ello se debe adecuar mejores horarios.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

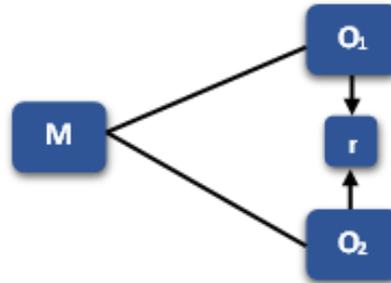
El autor Carrasco (2017), evidencia el tipo de estudio que se va a realizar es aplicada, se diferencia debido a llevar consigo propósitos prácticos, aquellos que son definidos de inmediato, es decir se debe investigar para poder, transformar, producir o modificar y actuar en los cambios de un determinado sector. De acuerdo con el CONCYTEC (2017), la investigación es cuantitativa esto debido a que se va a recopilar y analizar los datos numéricos, hipotético deductivo, modelo para poder describir el método científico, esta exploración es correlacional puesto que se va a analizar la correlación que presentan.

Asimismo, el estudio de Bhandari (2021) argumenta que la exploración cuantitativa se caracteriza por recopilación y análisis de datos numéricos utilizando técnicas y herramientas estadísticas para describir los resultados. Por lo tanto, es posible encontrar patrones y medidas, hacer predicciones, probar relaciones causales y hacer generalizaciones a partir de muestras para grandes poblaciones. El autor también explica que el enfoque cuantitativo se utiliza con mucha frecuencia en investigaciones descriptivas, correlacionales o experimentales porque proporciona un soporte real y medible para el comportamiento de las variables. en la teoría firmada, adoptamos un enfoque cuantitativo de análisis de datos para medir el Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio.

3.1.2 Diseño de investigación

Para Glasofer y Townsend (2020), el estudio de investigación no ha generado situación alguna, sino que ha hecho un análisis de su contexto natural de la variable independiente sin hacer manipulaciones y control sobre ella. De tipo no Experimental. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010), certifica un diseño corte transversal debido a que toda la información se recolecto aplicando instrumentos en un tiempo único.

Esquema:



Dónde:

M: Muestra (servidores públicos)

O1: Planeamiento Estratégico

O2: Calidad de servicio

r: Vínculo entre variables.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1 Independiente: Planeamiento estratégico

Definición conceptual

Tenemos a Chiavenato (2017), señala que la planeación estratégica es un método fundamental en toda entidad, encargándose de fijar metas alcanzables, lineamientos, planes de acción con el fin de lograr objetivos y poder tener ventajas competitivas y sustentabilidad a largo plazo, identificar los recursos que sean viables, crear y adaptar oportunidades, identificar las debilidades y fortalezas para asegurar que la entidad alcance el final señalado.

La planificación estratégica aplicada a la gestión es la actividad de administrar una organización, establecer prioridades, enfocar esfuerzos y recursos, fortalecer las operaciones, alcanzar metas comunes y lograr consenso sobre proyecciones del trabajo de los empleados y las demás partes interesadas. Doost (2017, p.4)

Definición operacional

Teniendo una buena planificación estratégica, se puede lograr situar a toda entidad impulsando a las distintas áreas internas que tienen que cumplir las metas propuestas, siendo relevante la toma de acciones debido a que es un instrumento que nos permite obtener resultados precisos para la obtención de decisiones que vayan en la dirección con los objetivos y políticas establecidas, estrategias de formulación, ejecución y evaluación que puedan existir en la entidad. (Duran, García, Crissien, & Virviesca 2017)

Indicadores

Planificación, Organización, Dirección, Control.

Medición

De tipo ordinal

3.2.2. Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Precisar la calidad como el nivel en que se cumplen las perspectivas del usuario incluye factores de servicio de calidad concluyendo que la percepción del cliente es importante saber lo que necesitan los usuarios y consumidores, como resultado optimiza las ganancias, la supervivencia a largo plazo y la ventaja competitiva. Shi y Shang (2020).

Si se quiere lograr una satisfacción de los usuarios de manera óptima, es importante garantizar una buena calidad de servicio, es esencial un análisis interno que se hace a cada usuario sobre las necesidades que se debe dar atención. De tal forma que es casi imposible que no exista una relación entre eficacia en el servicio con la complacencia del cliente. Zouari y Abdelhedi (2021).

En la política de modernización en la administración estatal plantea esfuerzos para mejorar la calidad en los servicios que ofrece para satisfacer necesidades de los usuarios. Gestión Pública (2020) mientras que Yoon y Cheon (2020) afirmaron que para obtener un mejor servicio se debe evaluar al usuario y crear incentivos para que su labor e intervención sea eficiente, esto significa que estar orientado a resultados.

El principal pilar del gobierno peruano es brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Tratar con calidad del servicio es un concepto obsoleto que todavía está siendo tratado por las administraciones privadas. (Jemes, Romero, Labajos y Moreno, 2018).

Definición operacional

Según Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), con el pasar del tiempo se llegaron a descubrir varias tendencias en común respecto que se tenía que evaluar la calidad de servicios dichos esquemas, son de gran utilidad puesto que brindan información cada cliente logra identificar y calificar el servicio. sí de alta o baja calidad.

Indicadores

La medición tiene en cuenta extensiones: Elementos Tangibles, Confiabilidad, Capacidad de solución, Seguridad, Empatía. Indicadores Instalaciones agradable, Imagen del trabajador, Cumplimiento de compromiso, solución de problemas, atención oportuna, Cero faltas, Eficiente disposición de los trabajadores

Escala de medición

Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

El estudioso, Momoh, Scott (2020), menciona, población es describir las características en grupo de personas donde un estadístico extrae inferencias sobre un tema, también llamado unidad de análisis, aquellos que comparten una o más características comunes, es objeto de análisis de la investigación. En este estudio realizado es 40 colaboradores que trabajan en entidad de Trujillo.

➤ **Criterios de inclusión**

Trabajar en la Municipalidad de Trujillo y acceder a la ejecución de la encuesta.

➤ **Criterios de exclusión**

Trabajar en sedes fuera de la provincia de Trujillo o no acceder a la realización de la encuesta.

3.3.2. Unidad de análisis

Las entidades identificadas y analizadas en este estudio son colaboradores de la entidad prestadoras del servicio limpieza pública Trujillo 2023. Las características y propiedades específicas de las unidades analíticas se recopilan utilizando métodos de recopilación de referencia primarios. .

3.3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Pino (2018), nos presenta una definición de encuesta la cual es una técnica eficaz para la investigación que utiliza un diseño no estándar, se empleó recolección de datos a través de encuesta. Asimismo, nos hace mención que los experimentos transversales sirven para describir las relaciones y, al mismo tiempo facilitar la información obtenida de la

experiencia con gran número de elementos. Por tanto, se consideró de manera razonable aplicar el instrumento que vendría a ser el cuestionario el cual nos permita obtener datos de las diferentes experiencias del planeamiento estratégico y un alto estándar en el servicio de la Municipalidad.

En cuanto a las herramientas de recopilación de datos, Kaburi (2017), afirma que los cuestionarios han sido los más utilizados en las ciencias sociales debido a su eficiencia y facilidad de uso para poder recopilar los datos de la investigación de tipo descriptiva. Según los autores, puede formularse utilizando un conjunto de preguntas o afirmaciones interrelacionadas sobre una o más variables antes.

Las unidades analíticas deben expresar su opinión utilizando una de las respuestas proporcionadas anteriormente en el documento. Dependiendo del diseño de investigación, se puede desarrollar a partir de información cualitativa o cuantitativa. Las preguntas o proposiciones similares pueden ser abiertas o cerradas y pueden reemplazar las preguntas abiertas y abiertas. En los cuestionarios cerrados, los datos son nominales u ordenados, como sí o no, bueno o malo, etc., de modo que los conjuntos de información desarrollados a partir de datos cualitativos claros pueden transformarse del número de respuestas "sí" a datos cuantitativos. Es bueno o malo. Finalmente, es posible utilizar cuestionarios cerrados con datos ordinales categorizados mediante escalas de calificación para evaluar el nivel de estado de ánimo o actitud.

Tabla N° 1

Ficha técnica de Instrumento

Ficha técnica del Instrumento	
Instrumento	Cuestionario para los trabajadores de Entidad Municipal, provincia de Trujillo
Autor	Marchena Villacorta Silvia Aurora
Población	Trabajadores en Entidad Municipal, provincia de Trujillo
Nro. de Ítems	V1: 24 Ítems V2: 14 Ítems Año 2023
Aplicación	Presencial
Duración	40 minutos

3.3.4 Validez y confiabilidad

Proventures Education Consulting (2019), nos habla respecto a la validación de cada instrumento se logra identificar que el juicio de los diferentes expertos toma como base la experiencia de los especialistas sobre el campo de la investigación que se desarrolló. Por lo tanto, se otorga la experiencia a un individuo o grupo que tiene conocimiento, capacidad o preparación en alguna especialidad del tema investigado. Por lo tanto, cabe señalar que los cuestionarios presentes fueron conformados por 4 profesionales en el tema de planeamiento estratégico, calidad de servicio y metodología de la investigación científica.

Por lo que se procede a tabular los puntajes recolectados de cada experto a fin de obtener la sumatoria de criterios y por último obtener el promedio de validación.

Contestaciones dicotómicas del Juicio de expertos al evaluar el cuestionario. El coeficiente V de Aiken es 0.92, pretende para la variable planeamiento estratégico.

El coeficiente V de Aiken es 0.91, pretende indicar en base a la herramienta empleada para recolectar los datos tiene excelente validez para la variable dependiente. Por otro parte Taherdoost (2016), menciona la confiabilidad como el nivel de medición de una variable con el fin de que sea de una manera estable y consistente.

En tal sentido la fiabilidad de las herramientas para recolectar los datos se efectuó a partir de hallar el Coeficiente del Alfa Cronbach y a su vez se utilizó SPSS obteniendo los siguientes datos desde de la aplicación de los programas:

Obteniendo un valor de 0.871 correspondiente al coeficiente de Alfa Cronbach en la variable de planeamiento estratégico es un indicador de valor aceptable.

Obteniendo un valor de 0.970 al coeficiente de Alfa Cronbach en la variable de calidad de servicio es un indicador de valor admisible.

3.4 Procedimiento

Primero tuve que contactarme con los servidores del estudio para pedirle su aprobación y participar en el proyecto, se informó formalmente sobre el propósito del estudio. Además, se empleó la prueba alfa de

Cronbach en el software SPSS 26 para determinar el coeficiente de confiabilidad de los datos, y se estableció como confiables los datos obtenidos para cada variable. Por esta razón, continuamos ordenándolos en la base de datos por variables para codificarlos, puntuarlos y escalarlos según escalas de Likert modificadas. Luego, los resultados se organizan en tablas de contingencia para mostrar la intersección de información entre las variables y sus respectivas dimensiones para revelar la asociación entre las variables.

3.4 Procedimiento

Primero tuve que contactarme con los servidores del estudio para pedirle su aprobación y participar en el proyecto, se informó formalmente sobre el propósito del estudio. Además, empleó la prueba alfa de Cronbach en software SPSS 26 para determinar el coeficiente de confiabilidad de los datos, y se estableció como confiables los datos obtenidos para cada variable. Por esta razón, continuamos ordenándolos en la base de datos por variables para codificarlos, puntuarlos y escalarlos según escalas de Likert modificadas. Luego, los resultados se organizan en tablas de contingencia para mostrar la intersección de información entre las variables y sus respectivas dimensiones para revelar la asociación entre las variables.

3.5 Métodos de análisis de datos

Autor Pino (2018), nos hace mención en cuanto al análisis de datos la cual se puede clasificar en tres categorías: la primera un análisis cualitativo, la segunda cuantitativo y por último mixto. Cuando habla del análisis cuantitativo lo define como aquel tratamiento numérico de datos logrados del estudio, la cual se trabajó con cifras que fueron codificadas trasladándose a una matriz para su servicio a través de la estadística descriptiva como un primer paso, luego la estadística inferencial como segundo lugar. Por lo tanto, Asimismo se ejecutó un método de análisis cuantitativo debido a que la finalidad es evaluar los datos en dos momentos, desde estadística descriptiva luego desde inferencial.

Por tal razón para comenzar con el análisis de la información obtenida de los cuestionarios la cual fue organizada en una matriz de datos para cada componente, lo que procedió a ser analizada con la finalidad de elaborar tablas de contingencia donde se presenten la intersección de datos para cada dimensión del PE con respecto a la calidad de servicio.

De igual manera se llevó a cabo el desarrollo de la estadística inferencial para evaluar el contraste de las hipótesis sobre la relación de las variables, utilizando la prueba de Rho de Spearman con un intervalo de confianza de 95% y un margen de error del 5%, además al presentar los datos una distribución no normal se asumen también un empleo de regresión logística ordinal para poder mostrar la dependencia de la variable calidad de servicio en relación con el PE. Todo este análisis se realizó con ayuda del programa estadístico SPSS v26.

3.6 Aspectos éticos

Conforme a principios éticos se tomó en cuenta al ente rector CONCYTEC y el Código de Ética obligatorio para todos los que realizamos investigación en la UCV con relación a la elaboración respeto a los estilos y métodos que han sido expuestos por los distintos investigadores. (Carlessi, et al., 2019), también debemos de tener en cuenta los códigos éticos dispuestos por la Institución Profesional, con el propósito de cuidar las investigaciones que han sido desarrolladas. Asimismo, se observaron varios aspectos durante el estudio; las normas de la APA, se tuvo en cuenta la ética de la redacción y exactitud de la información. Tenemos archivos de Turnitin, pruebas de revisión publicaciones de datos y declaraciones el autor como evidencia. En cuanto al estudio, se siguieron las decisiones de los participantes y se siguieron las cartas a las empresas para asegurar la consistencia y aceptación del trabajo realizado.

IV. RESULTADOS

Después de la ejecución del cuestionario se presentan los resultados a nivel descriptivos e inferenciales, demostrando nuestros objetivos de la investigación.

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Resultados variable planeamiento estratégico

Tabla No 2

Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable estratégico y sus planeamientos dimensiones.

Nivel	Planeamiento Estratégico		Dimensión Planificación		Dimensión Organización		Dimensión Dirección		Dimensión Control	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Inicio	2	5%	1	3%	2	5%	4	10%	3	8%
Proceso	22	55%	18	45%	18	45%	16	40%	18	45%
Logrado	16	40%	21	53%	20	50%	20	50%	19	48%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente. Datos obtenidos luego de aplicar el cuestionario

Se advierte en tabla 2, el 55% de trabajadores entrevistados revelan que la entidad municipal se encuentra en proceso respecto al planeamiento estratégico, mientras que un 40% lo encuentra en un nivel logrado. En cuanto a sus dimensiones para la planificación el % lo ubica en un nivel logrado en tanto el% aun lo señala que está en proceso, también en la dimensión organización indican un 50% en nivel logrado mientras que el 45% lo pone en proceso, asimismo para la dimensión dirección un 50% nos dice que está a un nivel logrado y un 40% a un nivel de proceso, por último, un 48% la dimensión control lo ubica a un nivel logrado mientras que un 45% a un nivel proceso.

4.1.2 Resultados variable Calidad de Servicio

Tabla No 3

Nivel de frecuencia y porcentaje de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones.

Nivel	Calidad de Servicio		Dimensión E. Tangibles		Dimensión Fiabilidad		Dimensión C. de Respuesta		Dimensión Seguridad		Dimensión Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Inicio	6	15%	8	20%	10	25%	8	20%	16	40%	16	40%
Proceso	15	38%	25	63%	27	68%	24	60%	21	53%	17	43%
Logrado	19	48%	7	18%	3	8%	8	20%	3	8%	7	18%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente. Datos obtenidos luego de aplicar el cuestionario

Visualizar tabla 3, el 55% de trabajadores encuestados muestran, el servicio de calidad está en proceso en la Entidad municipal, mientras que un 40% lo encuentra en un nivel logrado, también en su dimensión Elementos Tangibles un 63% indican existe en proceso aun contra un 20% que nos dicen que se encuentra a un nivel de inicio, también para la dimensión fiabilidad nos encontramos con un 68% que lo ubica en proceso y un 25% a un nivel de inicio, por otro lado para la capacidad de respuesta vemos un 60% lo pone en proceso y un 20% en nivel inicio y logrado, también en la seguridad nos dan un 53% es proceso contra un 40% lo pone en un nivel de inicio por ultimo para empatía tenemos un 43% nivel en proceso y un 40% en inicio.

4.2 Resultados Inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

Tabla No 4

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

Prueba	Variables	Descripción		
Kolmogórov-Smirnov para una muestra	Planeamiento Estratégico	Estadístico de prueba	,095	
		Sig. asintótica(bilateral)	,200 ^{c,d}	
	Planificación	Estadístico de prueba	,140	
		Sig. asintótica(bilateral)	,048 ^c	
	Organización	Estadístico de prueba	,104	
		Sig. asintótica(bilateral)	,200 ^{c,d}	
	Dirección	Estadístico de prueba	,139	
		Sig. asintótica(bilateral)	,048 ^c	
	Control	Estadístico de prueba	,113	
		Sig. asintótica(bilateral)	,200 ^{c,d}	
	Calidad de Servicio	Estadístico de prueba	,177	
		Sig. asintótica(bilateral)	,003 ^c	
	a. La distribución de prueba es normal.			
	b. Se calcula a partir de datos.			
c. Corrección de significación de Lilliefors.				

Pino (2018), no dice que para muestras mayores a 30 unidades de análisis se emplea la prueba de Kolmogórov-Smirnov por lo tanto cómo se puede ver en la Tabla No 4, se puede concluir que para la variable PE (0,200) y sus dimensiones planificación (0,05), organización (0,200), dirección (0,05) y control (0,200) calidad de servicio (0,003) no cuentan con una distribución normal por lo tanto se llevara a cabo la prueba de Rho de Spearman.

4.2.2 Prueba de hipótesis General

Hi: Planeamiento Estratégico y su relación con la calidad de servicio contribuyen a mejorar el servicio de limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.

Ho: Planeamiento Estratégico y su relación con la calidad de servicio no contribuyen a mejorar el servicio de limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.

Tabla N° 5

Prueba de Rho de Spearman y regresión logística entre las variables

Coeficiente	Variables	Descripción	Planeamiento Estratégico	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeamiento Estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	40	40
Información de ajuste de los modelos		Chi-cuadrado	19,764	
		Sig.	,000	
Nagelkerke			,450	

Como se puede ver en la Tabla No 5, un índice de relación de acuerdo con la prueba de estadística ejecutada, determinado que $r=0.742$ y la significancia es menor a 5% por lo que se puede decir que entre el PE y la CS existe una relación alta y significativa, por otro lado el reporte emitido por el programa, explica que el nivel de la calidad de servicio depende del planeamiento estratégico en entidad municipal, provincia de Trujillo; de acuerdo al Chi cuadrado = 19,764 y p_valor

$=.000 < \alpha = .05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = .450 indicando que la variable planeamiento estratégico influye 45% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Prueba de hipótesis específica 1

Hi: La planificación a través del planeamiento estratégico y su relación con la CS contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Ho: La planificación a través del planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio no contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Tabla No 6

Prueba de hipótesis específica 1

Coeficiente	Variables	Descripción	Planificación
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,517**
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	40
Información de ajuste de los modelos		Chi-cuadrado	11,940
		Sig.	,003
Pseudo R cuadrado		Nagelkerke	,298
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			
Función de enlace: Logit.			

En la tabla 6, se puede observar un índice de relación de acuerdo con la prueba de estadística ejecutada, Rho de Spearman, la cual nos presenta valor $r=0.517$ y un valor de significancia menor a 5%, para la relación Calidad de Servicio con la planificación, por lo que se puede decir que su relación es buena y significativa también a su vez el reporte formulado por el programa revela que el nivel de la calidad de servicio depende de la dimensión planificación en entidad municipal, provincia de Trujillo; de acuerdo al Chi cuadrado = 11,940 y p_valor

$=.003 < \alpha = .05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = .298 indicando que la variable de planificación influye en un 29% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Prueba de hipótesis específica 2

Hi: La Organización a través del PE y su relación con la CS contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Ho La Organización a través del planeamiento estratégico y su relación con la CS no contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Tabla No 7

Prueba de hipótesis específica 2

Coeficiente	Variables	Descripción	Organización
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,741**
		Sig. (bilateral)	0
		N	40
Información de ajuste de los modelos		Chi-cuadrado	18,293
		Sig.	,000
Pseudo R cuadrado		Nagelkerke	,424
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			
Función de enlace: Logit.			

En la tabla 7, se puede observar un índice de relación de acuerdo con la prueba de estadística ejecutada, Rho de Spearman, la cual nos presenta valor $r=0.741$ y un valor de significancia menor a 5%, por lo que se puede decir que su relación es alta y significativa, también el reporte emitido por el programa explica que el nivel de la calidad de servicio depende de la dimensión organización en entidad municipal, provincia de Trujillo; de acuerdo al Chi cuadrado = 18,293 y $p_valor = .000 < \alpha = .05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = .424 indicando que la variable

de organización influye en un 42% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Prueba de hipótesis específica 3

Hi: La Dirección a través del planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Ho La Dirección a través del planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio no contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Tabla No 8

Prueba de hipótesis específica 3

Coeficiente	Variables	Descripción	Dirección
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,761**
		Sig. (bilateral)	0
		N	40
Información de ajuste de los modelos		Chi-cuadrado	20,998
		Sig.	,000
Pseudo R cuadrado		Nagelkerke	,471
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			
Función de enlace: Logit.			

En la tabla 8, se puede observar un índice de relación de acuerdo con la prueba de estadística ejecutada, Rho de Spearman, la cual nos presenta valor $r=0.761$ y un valor de significancia menor a 5%, por lo que se puede decir que su relación es alta y significativa, también el reporte emitido por el programa explica que el nivel de la calidad de servicio depende de la dimensión dirección en entidad municipal, provincia de Trujillo; de acuerdo al Chi cuadrado = 20,998 y $p_valor = .000 < \alpha = .05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = .471 indicando que la variable de organización influye en un 47% sobre la calidad de servicio para la mejora en la

limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Prueba de hipótesis específica 4

Hi: El control a través del planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Ho: El control a través del planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio no contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

Tabla No 9

Prueba de hipótesis específica 4

Coeficiente	Variabes	Descripción	Control
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,768**
		Sig. (bilateral)	0
		N	40
Información de ajuste de los modelos		Chi-cuadrado	17,559
		Sig.	,000
Pseudo R cuadrado		Nagelkerke	,410
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			
Función de enlace: Logit.			

En la tabla N°9 , se puede observar un índice de relación de acuerdo con la prueba de estadística ejecutada, Rho de Spearman, la cual nos presenta valor $r=0.768$ y un valor de significancia menor a 5%, por lo que se puede decir que su relación es alta y significativa, también el reporte emitido por el programa explica que el nivel de la calidad de servicio depende de la dimensión control en entidad municipal, provincia de Trujillo; de acuerdo al Chi cuadrado = 17,559 y $p_valor = .000 < \alpha = .05$, se debe rechazar la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = .410 indicando que la variable de organización influye en un 41% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

V. DISCUSIÓN

Al finalizar los resultados se procede a discutir dichos datos, verificando su similitud con otras investigaciones y demostrar diferentes teorías es por ello por lo que se hace una descripción de cada uno de nuestros objetivos.

Esta investigación se desplegó con el intención de establecer la relación entre, planeamiento estratégico y calidad de servicio en entidad municipal de Trujillo, para mejorar el servicio de limpieza, donde se aplicó un cuestionario a 40 servidores públicos de acuerdo a los resultados obtenidos se estableció que existe una relación alta y significativa entre las variables estudiadas con un índice de $r = 0.742$ y su significancia es menor al 5% es así que los resultados obtenidos fueron evidencia de que se desarrolla una influencia la una con la otra variables al igual que en la investigación de Tineo (2018), en el cual su objetivo fue elaborar un método como medio para mejorar la calidad de atención en Chiclayo, su contenido abarca la visión, misión, programa operativo, estructura organizacional y el desarrollo de diversas matrices, y finalmente el análisis de financiamiento. El método fue descriptivo, el acontecimiento estuvo conformada por 42 consumidores importantes y 11 empleados de la empresa para obtener datos reales, y elaborar un planificador estratégico y así mejorar la calidad del servicio, también Ramírez y Sánchez, (2019), tuvieron el propósito desarrollar una proyección estratégica para la entidad Integro 365 S.A.C. aportando lineamientos para lograr mejoras en la gestión administrativa, el método fue descriptiva y explicativa con una población compuesta por propietarios que residen en los 17 edificios que tiene a su cargo la entidad, utilizando métodos como conversación, exploración y análisis. Se concluyó que al formular un plan estratégico se incrementó en un 100% el índice de retención de clientes de la empresa. El número de clientes aumentó como resultado de las evaluaciones realizadas donde vemos que se afirma que, al incluir un buen planeamiento estratégico, se logran mejoras en la organización a diferentes niveles, confirmando lo dicho por Mago (2019) que manifiesto que buscar realizar un planeamiento E, con el fin de optimizar la idoneidad de la compañía Fabricas Import SAC, Lima, 2020. Concluyendo que al implementar el planeamiento estratégico se logra encontrar muchas mejoras en la entidad ya que esto ayudara, orientara para las metas y objetivos trazados. Logrando diferenciarse de otras entidades,

presentando una propuesta de valor. Asimismo con Sánchez (2019) quien formulo encontrar la correlación entre el Plan valioso y eficiencia en servicios al usuario en la compañía American Service Refrigeration E.I.R.L, Surquillo, en donde tuvo una muestra de 40 usuarios que desempeñan su labor en el área de ventas, los cuales entraron en la clasificación de clientes internos, usando como instrumento, un cuestionario, de diseño no experimental, finiquitan en el estudio del plan estratégico contiene un contiguo de diferentes elementos que no almacenan correlación. También Cuzco y Gutiérrez, (2020) propusieron demostrar la dependencia, planeación y eficiencia en servicio en la empresa DanyLuz S.R.L obteniendo una muestra conformada por 34 trabajadores y 140 clientes. La técnica del estudio tipo no experimental, correlacional, en la cual se usó el Rho de Spearman, de donde se obtuvo un valor de $r = 0.868$ y su valor $p = 0.024$ siendo este menor al 5% concluyendo existe una relación alta y significativa entre las variables estudiadas Confirmando lo dicho por Ferrer, (2022), quien aseguro hallar la afinidad; plan estratégico y la calidad de servicio en la unidad formuladora de institución pública. La población que se tuvo en cuenta fue de 30 personas que forman parte de área de la municipalidad. Se presento un tipo de indagación descriptiva, correlacional de diseño no experimental, de corte transversal. obteniendo un valor de $r = 0.866$ con un valor $p = 0.000$ siendo este menor al 5% por lo tanto presenta una coincidencia alta y significativa entre las variables que se estudian.

Tomando en cuenta lo dicho por los autores Calderón y Torres (2019) quienes fijan como objetivo en su tesis encontrar relación del Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio en el colegio Regional de Licenciados en la carrera de Administración donde la metodología que usan la dos tipos el primero descriptivo y el segundo de tipo inferencial, con esto demostrar correlaciones de las variables y todas las dimensiones tomadas en cuenta para las hipótesis. En cuanto a los resultados que se obtuvieron tomando en cuenta el análisis bidimensional desarrollado se tuvo un 33% de los encuestados respondieron que por momentos se realizan el planeamiento estratégico y calidad de servicio, obteniendo un p valor menor al 5% por lo cual se rechaza la hipótesis nula habiendo concluido existe una relación entre las variables tomadas en la tesis, Similar método fue usado para nuestra tesis tanto descriptivo como inferencial pudiendo también hallar las correlaciones correspondientes para cada variable y dimensión. También en cuanto

al autor Sánchez (2018), quien nos dice que el objetivo principal es encontrar la relación para lo cual obtuvo los siguientes resultados donde hace mención a que teniendo una buena implementación de un planeamiento estratégico lograr una adecuada gestión de lo contrario se verá envuelto en el fracaso, un 41.9% de docentes testifican que el manejo del proyecto educativo se encontró en un nivel regular con un 22.1% que atestiguan es deficiente, también hay un 40.7% que afirman que la gestión administrativa está en un nivel regular, por otro lado un 25.6% la califican como deficiente, un 50% califica la gestión de calidad a nivel medio frente a un 34.9% a un nivel bajo, por lo tanto al existir relación significativa entre las variables del estudio es de suma importancia que se construya un buen plan para la gestión de calidad de la institución. Lo que se puede decir de acuerdo con nuestros resultados obtenidos la importancia y relevancia que tiene llevar a cabo un buen PE junto con sus dimensiones para lograr la tan ansiada calidad de servicio.

Tomando en cuenta al autor Mendoza (2021), quien tuvo como objetivo en la similitud entre las variables PE Y CS en las instituciones educativas de la red No 10. Partiendo de una investigación con diseño descriptivo correlacional, usando como instrumento la encuesta para recopilar información de ambas variables, teniendo como resultado una correlación con valor r igual a 0.713 siendo esta alta y significativa al presentar su p valor menor al 5% dando a interpretar que la Red N°10 ha podido avanzar un 50% de acuerdo a lo esperado todo esto debido a que aún se encuentra en un proceso de llevar a cabo la implementación de planeamiento estratégico, en cuanto a sus resultados descriptivos presentan por ejemplo un 47.6% considera a la variable PE es alto, por otro lado un 42.8% a nivel medio para la calidad de servicio tienen un 49.7% a un nivel medio frente a un 40.7% ponen nivel alto. En nuestro estudio vemos que el 55% de los trabajadores encuestados indican que el planeamiento estratégico se encuentra en proceso para la Entidad municipal, mientras que un 40% lo encuentra en un nivel logrado en cuanto a la otra variable el 55% los trabajadores encuestados indican que se encuentra en proceso.

El objetivo específico 1 se estableció la relación entre la planificación y la calidad de servicio es buena y significativa, verificando así que teniendo una buena planificación con el planeamiento estratégico habrá una buena calidad en el servicio

de limpieza, la cual se obtuvo un índice $r = 0.517$ y su significancia menor a 5%, lo cual comprueba la relación de la una con la otra es así que los autores Ramírez y Sánchez, (2019), nos dicen que en gestión viene a ser una herramienta muy útil que a través de ella se pueden lograr cumplir las diferentes metas considerando las diferentes demandas que suelen presentarse para la empresa, permitiendo así una mejor toma de decisiones. A su vez permite a los diferentes líderes, miembros de las organizaciones conozcan y evalúen cual es la situación actual de las empresas y con eso poder manejar la misma información todos logrando que surjan ideas muy convenientes y de mucho valor para las empresas. Por su parte Calderón y Torres (2019), quienes desarrollaron su tesis en base a una institución educativa al igual que Sánchez (2018), tuvieron que replantear las diferentes estrategias mejorando así el clima organizacional a través de una buena planificación, en esta tesis vemos que la contribución de planificar en cuanto a la calidad del servicio no tiene la importancia deseada sin embargo lo es, y necesariamente tiene que ser un pilar para poder desarrollar las demás estrategias que continúan en este proceso de mejora con la implementación de PE.

Objetivo específico 2 se encontró que la relación organización y la calidad de servicio donde se encontró un índice $r = 0.741$ con un nivel de significancia menor al 5%, lo que comprueba que existe una relación alta y significativa y nos dice que al contar con una buena organización a través de la implementación del planeamiento estratégico se verá mucha mejora en la calidad del servicio que se brinda para la limpieza, confirma lo dicho por Merino (2022) quien precisa que la división del trabajo ha supuesto una especialización de este, aprovechando las habilidades y conocimientos del personal lo que conjetura un aumento en la productividad de parte de los colaboradores que tienen en común una sucesión de objetivos. Un pilar importante en una empresa o entidad pública es el Clima organizacional. También Organización para Ramírez y Sánchez (2019), plantean que para lograr el éxito se debe coordinar todo lo que tenga que ver con recursos humanos, materiales y financieros que mantengan una relación estrecha con el trabajo que se va a llevar a cabo, estableciendo diferentes reglas y tareas que se deben cumplir con la rigurosidad del caso todas aquellas personas involucradas. En nuestra tesis se la dimensión mencionada se encuentra, según la información recopilada y analizada a un 50% a nivel lograda frente a un 45% que responde y lo

ubica en un nivel en proceso, todo esto porque aún falta implementar muchos recursos para que se pueda desarrollar un buen trabajo y lograr así brindar una calidad de servicio óptima.

Específico 3 respecto a encontrar la relación entre la dirección y la calidad de servicio, se halló un índice $r = 0.761$ con un nivel de significancia menor al 5%, lo cual indica una relación alta y significativa en cuanto a la dimensión dirección y la calidad de servicio partiendo de esto, para Ramírez y Sánchez (2019), lograr cumplir con las estrategias organizadas y planificadas se tienen que ejecutar acciones que las empiecen y les den continuidad, enfatizar estas medidas es donde entra la dirección para las diferentes actividades y lograr desarrollar al trabajador en cuanto a lo laboral y a nivel personal. Tomando en cuenta sus indicadores como La Capacidad de administrar, se refiere a la forma de incentivar y orientar a los trabajadores y así lograr los objetivos, el segundo indicador se refiere a las Técnicas de liderazgo, nos dice que teniendo un dialogo directo, abierto con transparencia con todo los involucrados ayudara a desarrollar las potencialidades de cada uno de los trabajadores. En nuestro estudio según la estadística descriptiva en el cuadro de frecuencias vemos que un 50% de encuestados refieres que está a un nivel logrado, por lo contrario, un 40% lo ubica en un nivel aún en proceso.

Por último, para el objetivo específico 4 en cuanto a relación de la dimensión control con la CS nos encontramos con un índice $r = 0.768$ y un valor significativo menor al 5% indicándonos que existe una alta relación y significativa entre ambas variables. Hablar de la cuarta dimensión, Control, para Ramírez y Sánchez (2019), resaltan la importancia al desarrollar estrategias para poder comprobar lo planificado y que se haya organizado y también ejecutado de una forma óptima y sobre todo efectiva logrando los objetivos, siendo uno de sus indicadores el cumplimiento de objetivos, tenemos también un segundo indicador, la producción, la cual debe ser evaluado y pasar por un riguroso control basado en estándares de desempeño de estas. Finalmente tener una comunicación fluida con los trabajadores y así poder subsanar las acciones necesarias. Con esto poder aumentar los niveles presentados ya que tenemos un 48% que lo posiciona como logrado frente a un 45% en nivel en proceso.

VI. CONCLUSIONES

1. Pude determinar existe una relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio habiéndose encontrado valor de índice $r = 0.742$ y un nivel de significancia menor al 5% donde el factor de Nagelkerke = .450 indicando que la variable predictora planeamiento estratégico influye en un 45% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

2. Se pudo determinar el nivel de relación entre la dimensión planificación y calidad de servicio es buena y significativa dado sus valores $r = 0.517$ y p menor a 5% también su valor de capacidad de Nagelkerke = .298 indicando que la variable predictora de planificación influye en un 29% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

3. Existe relación entre la dimensión organización a través de la implementación de las variables en estudio donde sus valores $r = 0.741$ y su significancia menor al 5% también el medio de Nagelkerke = .298 indicando que la variable predictora de organización influye en un 42% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

4. Se determinó que relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio es alta y significativa, todo esto debido a sus valores encontrados $r = 0.761$ y p menor a 5% respectivamente también coeficiente de Nagelkerke = .471 indicando que la variable predictora de dirección influye en un 47% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

5. Se estableció que existe relación entre la dimensión control y la calidad de servicio presentando un índice $r = 0.768$ y significancia menor al 5% lo cual es una relación alta y significativa también el coeficiente de Nagelkerke = .410 indicando que la variable predictora de control influye en un 41% sobre la calidad de servicio para la mejora en la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo,2023.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Al director de la entidad, tomar en cuenta los planes estratégicos planteados con el fin de evaluarlos y poder generar una retroalimentación de las actividades fundamentadas con el fin de generar mayor eficiencia en las acciones de la entidad conllevando a tener una óptima calidad de servicio para la limpieza pública.

Segunda. Es importante que el alcalde y regidores de la Municipalidad de Trujillo realicen una buena planificación se mejore el servicio a los ciudadanos de la comuna, todo esto debido a que siempre está presente el desconcierto y la no confianza para las diferentes autoridades a nivel local.

Tercero. Es importante que mediante la implementación del planeamiento estratégico la diferentes Gerencias de Trujillo, puedan proyectar y de una vez fortalecer el integro lazo con los vecinos de la comunidad, el tema de limpieza es muy importante.

Cuarto. Los trabajadores de la Municipalidad deben tener en cuenta que, al implementarse, mejorarse el planeamiento estratégico con sus diferentes dimensiones se lograr un óptimo servicio de calidad respecto a la limpieza pública.

REFERENCIAS

- Bayad, Pakzad, Shwana, Aram, Awezan, Halwest y Govand Anwa (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. International journal of Engineering, Business and Management (IJEBM). 5(2)-2021. Recuperado de: DOI: 10.22161/ijebm.5.2.6.
- (Bhandari, P. (2021). Methodology. An introduction to research methods (Metodología. Introducción a los métodos de investigación). Recuperado de [research/doi.org/159355](https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.6)) Bhandari (2021) argumenta que la investigación cuantitativa.
- (Berry et al, 1993). percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
- BRICEÑO & TAV municipal en el distrito de Huayllay, 2019 ARA, (2018) Planeamiento estratégico y su relación con la gestión. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2994/1/T026_46601289_T.pdf
- Bujaico, S., & Giron, A. (2017). El plan estratégico y la gestión de la municipalidad provincial de Huanta - Ayacucho - 2016. (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima-Perú). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/142/>
- Calderón O. y Torres L. (2019). Planeamiento Estratégico y Calidad de Servicio en el colegio regional de Licenciados en Administración [tesis de maestría, Universidad Privada Telesup], Repositorio Institucional. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1292>
- Cuzco C. y Gutiérrez L. (2020). Planeamiento Estratégico y su relación con la calidad de servicio de la empresa de publicidad Danyluz S.R.L [tesis de título profesional, Universidad Privada Antoni Guillermo Urrelo], Repositorio Institucional. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1443>

CEPLAN (2019). Guía para el planeamiento institucional. Repositorio Institucional.
<https://www.gob.pe/es/i/867914>

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica* (pp. 001-344). México: McGraw-Hill Interamericana.

Chávez Arámbulo Patricia, Matsumura Kasano Juan P., Gutiérrez Crespo Hugo

(Cherry, K. (abril, 2020). Introduction to Psychology Research Methods. (Introducción a los métodos de investigación en psicología). Verywellmind Journal. 2(2), 17-26. Recuperado de <https://www.verywellmind.com/introduction-to-researchmethods>. doi.org/102795793)

Delgado (2017) En su artículo, "Transporte de carga pesada Branvecsa S.A.C.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP_b710054a5d17900f95c54e3660d36bd8

Delgado (2017) Escuela profesional de administración de negocios de la facultad de ciencias empresariales, de la ciudad de Arequipa, Perú.
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15435/1/DELGADO_CO_RRALES_GLOTRA.pdf

(Doost, H. (2017). Principles of strategic planning (Principios de planificación estratégica). Alemania: Fachhochschule des Mittelstands GmbH.

Dudovskiy (2018, p. 17), se trata de investigación aplicada.

Duran, S., García, J., Crissien, J., & Virviesca, J. (2017), manifiesta que: "la planificación estratégica logra situar a toda entidad

(Dudovskiy, J. (2018). The Ultimate Guide to Writing a Dissertation in Business Studies: a step by step assistance (La guía definitiva para escribir una tesis en estudios empresariales: una asistencia paso a paso). Recuperado de <https://research-methodology.net/research-methodology/researchtypes/applied-research/>)

Fernández et al. (2018) PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA CORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L 2020 <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8508>

Gonzales, J. y Rodríguez, M. (2019). Manual práctico de planeación estratégica. Manual práctico de planeación estratégica. Ediciones Díaz Santos: España.

Glasofer, A. y Townsend, A. (enero, 2020). Determining the level of evidence non experimental research designs (Determinando el nivel de evidencia diseños de investigación no experimentales). Nursing Critical Care, 15(1), 24-27. Recuperado de <https://doi.org/10.1097/01.CCN.0000612856.94212.9b>

Hernández, G. y Fernández, J. (2018). La planificación estratégica e indicadores de calidad educativa. Administración, 9(1), 69-86. Artículo: La constructora británica Carillion quiebra y entra en liquidación(Londres - 15 ENE 2018) https://elpais.com/economia/2018/01/15/actualidad/1516013214_980732.

Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) mencionaron a la muestra como una parte representativa de la población,

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalaron que el muestreo aleatorio Jemmasi, M., Strong, KC y Taylor, SA (1994). Medición de la calidad del servicio para la planificación y el análisis estratégicos en las empresas de servicios.Revista de Investigación Empresarial Aplicada (JABR), 10 (4), 24–34 <https://doi.org/10.19030/jabr.v10i4.5904>

Jorge Máttar, Luis Mauricio Cuervo Editores Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe Enfoques, experiencias y perspectivas https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42139/10/S1700693_es.pdf
Julio Roberto Izquierdo Espinoza” A CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ADMINISTRATION <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20de%20Yoon%20y,en%20la%20entrega%20del%20servicio>

Kalonda y Govender (2021). Factors Affecting Municipal Service Delivery A Case Study of Katima Mulilo Town Council, Namibia. 12 (2): 1-26. Recuperado de: https://journals.co.za/doi/pdf/10.10520/ejc-ajpa_v12_n2_a2

Kaburi (2017, p. 220) afirma que los cuestionarios La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México (2021) https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-8582021000100085&script=sci_arttext https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91183/Tello_QCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yRRERAS, et al., 2018) en su artículo “El Impacto de la Planificación

Mallma, V. (2018). Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018. Universidad César 40 Vallejo, escuela de posgrado, Lima, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47069/Mallma_EV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=Más del 50% de mypes cierran antes de 3 años (2018) <https://peru21.pe/economia/50-mypes-cierran-3-anos-405727-noticia/>

Machín Hernández, M., Sánchez Vignau, B., López Rodríguez, M., & Puentes P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. Cooperativismo Desarrollo, 7(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200212

Méndez (2019) “Planeamiento estratégico para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente en una Entidad Financiera de Trujillo, 2018” <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13200>

Mendoza C. (2021). Planeamiento Estratégico y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas de la Red N° 10. [tesis de título maestría, Universidad

Nacional Federico Villarreal], Repositorio Institucional.
https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/5613/UNFV_EU_PG_Mendoza_Ramirez_Cesar_Abel_Maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza Sosaya Danny. (2018) Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del hospital belén Lambayeque <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6692/Pisfil%20Llo>

Mago (2019) PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA CORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L 2020
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8508/Olaechea%20Olaechea%20Francisco%20Benjamin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orrego Velásquez, E. A. (2022). Planeamiento estratégico y programación multianual del presupuesto en un Ministerio Público de Lima, 2021. Universidad César Vallejo.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16778/AldanadelaOsaCarlosEduardo2017.pdf?sequence=3> ediciones. “PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY – PUCALLPA, PERIODO 2020” Cutipa (2018)

Negrón, M., & Pretell, C., (2018) DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE SERVICIO INMOBILIARIO 2019
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75352/LopezAF>

Quicaño, Ramos y Rengifo (2017), en su tesis titulada “Lineamientos para la mejora del Plan Estratégico del Ejército 2018-2020, enfocado en la modernización de su fuerza operativa”, <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/1846666/1/TESIS%20ODE%20G>

Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020), Dr. N. G. P. Arts and Science College, Coimbatore, T.N, India file:///C:/Users/HP/Downloads/1110pm_6.Mrs.N.Ramya-1.pdf

Planeamiento estratégico para mejorar la rentabilidad de la empresa Nuevo California S.A en Trujillo, 2021 – 2023 https://www.redalyc.org/journal/395/39572299002/39572299002_2.pdf Relación de municipalidades distritales de la provincia de san román año 2016

Sánchez K. (2018). Planeamiento Estratégico y su relación con la Gestión de Calidad de la Institución educativa Mercedes Indacochea Lozano [tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión], Repositorio Institucional. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2240/SANCHEZ%20SOTIL%20KENNICK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, G. (2019). Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8758/1/2019_Sanchez-Cueva.pdf

Silva (2020) Trujillo – Perú “Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente de una empresa de pinturas de la ciudad de Trujillo, año 2020”

Tineo, R. (2018). Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Chiclayo, Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31265/Tineo_C_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Valdéz, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina.
Revista Venezolana de Gerencia, 24(86), 325-339.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición
Planeamiento Estratégico	<p>La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), define el planeamiento estratégico (PE) como aquella herramienta de gestión de gran utilidad para la toma de decisiones en las diferentes organizaciones de acuerdo a la realidad y los pasos a seguir rumbo al futuro tratando de adecuarse a los cambios y demandas que se presentan en el entorno, logrando así una mayor eficacia, eficiencia y calidad en los servicios que brindan. Partiendo desde lo metodológico, la PE se define como un ejercicio que formula y establece objetivos que son prioridad donde su característica principal son los cursos de acción es decir estrategias y así lograr dichos objetivos siendo así que un PE viene a ser parte clave para una óptima toma de decisiones en las instituciones públicas.</p>	<p>Es el estudio de las dimensiones, planificación, organización, dirección y control de los servicios de limpieza pública en una entidad municipal la cual se realizará a través de cuestionario aplicado mediante una encuesta.</p>	Planificación	<p>Misión</p> <hr/> <p>Visión</p> <hr/> <p>Objetivos</p>	Ordinal - Tipo Likert modificado
			Organización	Estructura	
				Organización	
				División y	
			Dirección	Distribución de funciones	
				Clima organizacional	
				Capacidad de administrar	
				Técnicas de liderazgo	
			Control	Recursos Humanos	
				Evaluación	
Cumplimiento de objetivos					
			Producción		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de Medición
Calidad de Servicio	Shi y Shang (2020) agregan que generar calidad en los servicios de cualquier índole, ya sea ámbitos privados o públicos, garantizan lograr la satisfacción de los clientes, asegurando la obtención de ganancias, sobrevivencia a largo plazo y ventaja competitiva. En este sentido la calidad logra una mejor percepción de la organización o entidad en la mente de los clientes o los usuarios. Para el Estado implica que el usuario tenga una mejor predisposición para acceder a los diferentes usuarios gratuitos y pagados que tenga el aparato estatal.	Es el estudio de las dimensiones, elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la entidad municipal en cuanto a la limpieza pública la cual se realizará a través de	Elementos Tangibles	Elementos físicos	
				Apariencia del trabajador	
				Cumplimiento de compromisos	
				Solución de Problemas	
				Atención oportuna	
				Cero errores	
				Eficiente	
				Capacidad de Respuesta	Disposición de los
				Seguridad	seguridad
				Empatía	Presentación del local
	Atención				
	Conocimiento				
	necesidades del cliente				
	Horarios				

Ordinal - Tipo Likert modificado

flexibles

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Señor (a) Econ. Gisella León Algarate.

Gerente General del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo -SEGAT

PRESENTE

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

YO, MARCHENA VILLACORTA, SILVIA AURORA, peruana de nacimiento, con DNI 17937059, con domicilio en la MzD Lt12 Urb. Las Palmeras de Las Delicias-Moche ante usted me presento y digo:

Siendo estudiante de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo en el programa de maestría en Gestión Pública y encontrándome realizando mi tesis cuyo titulo es "Planeamiento estratégico para mejorar la calidad del servicio de limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.", en ese sentido requiero como requisito exigido por la misma universidad su autorización y aprobación para poder aplicar instrumentos para el desarrollo de tesis.

Seguro de Contar con su aprobación me despido de Ud. No sin antes manifestarle mi respeto y estima personal.

Trujillo, 19 de mayo del 2023

Atentamente



Lic. Silvia Marchena Villacorta
CPF 0483

LIC. SILVIA AURORA MARCHENA VILLACORTA

DNI N°17937059

Trujillo, 22 de Mayo de 2023

CARTA N° 0024 -2023-SEGAT/GG

Senor(a) :
LIC, SILVIA AURORA MARCHENA VILLACORTA
Las Palmeras de las Delicias Mz D Lt 12
Presente.-

ASUNTO Respecto a solicitud para la aplicación de
instrumentos

Sirva el presente para expresarle mi cordial saludo a nombre del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo - SEGAT, y asimismo hacer de conocimiento que su solicitud para la aplicación de instrumentos, ha sido aceptada.

Sin otro en particular; me despido de Ud. reiterándole mis sentimientos de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

SERVICIO DE GESTIÓN AMBIENTAL DE TRUJILLO
SEGAT

Econ. Gisella Fabiola León Algarate
Gerente General

Folios (0)
C.c.
Archivo
GFLA

Anexo 02

Cuestionario acerca de planeamiento estratégico

Solicitamos tu colaboración para que respondas con tranquilidad y sinceridad colocando la alternativa que mejor exprese tu respuesta según tabla siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

I. planificación		1	2	3	4	5
1	¿La entidad transmite su misión de manera eficaz?					
2	¿La misión está ligada a los planes de la entidad?					
3	La entidad transmite su visión de manera eficaz.?					
4	La visión está ligada a los planes de la entidad.?					
5	Los objetivos de la entidad están alineados a su misión, visión metas.?					
6	¿La gerencia y el personal están involucrados para definir los objetivos de la entidad?					
II. Organización		1	2	3	4	5
7	La entidad posee una estructura organizacional definida.?					
8	La coordinación entre las diferentes áreas de la entidad es factible.?					
9	La entidad posee un manual de funciones bien estructurado.?					
10	La comunicación entre las diferentes áreas de la entidad es fluida.					
11	Existe un clima organizacional propicio para el logro de los objetivos de la entidad					
12	¿Hay un clima de confianza dentro de la entidad?					
III. Dirección		1	2	3	4	5
13	¿Existe planificación en las acciones trazadas por parte de la entidad?					
14	Los planes se ejecutan en función de los objetivos trazados.?					
15	Se fomenta el liderazgo en cada área de trabajo de la entidad.?					
16	¿La gerencia se capacita para liderar con excelencia la entidad?					
	¿El Sub-Gerente de la entidad es capacitado en habilidades					

17	blandas cada año?					
18	¿Se realizan capacitaciones a la subgerencia de limpieza pública?					
IV. Control		1	2	3	4	5
19	La entidad realiza reuniones para evaluar los resultados.?					
20	La entidad evalúa las tareas y responsabilidades asignadas.?					
21	¿Los objetivos se cumplen en el plazo establecido por la entidad?					
22	La entidad monitorea el progreso de los objetivos del personal.?					
23	La entidad cumple con la cuota de producción establecida.?					
24	¿La entidad realiza seguimiento a la producción de los trabajadores de manera constante?					

Anexo 03

Cuestionario acerca de calidad de servicio

Solicitamos tu colaboración para que respondas con tranquilidad y sinceridad colocando la alternativa que mejor exprese tu respuesta según tabla siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

I. Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	Instalaciones cómodas y atractivas					
2	Apariencia del trabajador					
II. Fiabilidad		1	2	3	4	5
3	Cumplimiento de compromisos					
4	Solución de problemas					
5	Atención oportuna					
6	Cero errores					
III. Capacidad de Respuesta		1	2	3	4	5
7	Es Eficiente					
8	Disposición de los trabajadores					
IV. Seguridad		1	2	3	4	5
9	Higiene					
10	Zonas de Seguridad					
11	Presentación del local					
V. Empatía		1	2	3	4	5
12	Atención					
13	Conocimiento de necesidades del cliente					
14	Horarios de atención flexible					

Ficha técnica del Instrumento

Instrumento	Cuestionario para los trabajadores de la entidad Municipal de Trujillo
Autor	Marchena Villacorta Silvia Aurora
Población	Trabajadores de entidad municipal de Trujillo
Número de Ítems	V1: 24 ítems y V2: 14 ítems. Año
Ítems	2023
Aplicación	Virtual
Tiempo	40 minutos

Nb	DIMENSIONES/Ítems Variable1: planificación Estratégica Dimensión1: Planificación Indicador1: Misión	Criterio de evaluación								Observaciones/o recomendaciones
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado Nivel		Alto Nivel		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Indicador1: Capacidad de administrar									
13	¿Existe planificación en las acciones trazadas por parte de la entidad?	X			X				X	
14	Los planes se ejecutan en función de los objetivos trazados.?	X			X				X	
	Indicador2: Técnicas de liderazgo									
15	Se fomenta el liderazgo en cada área de trabajo de la entidad.?	X			X				X	
16	¿La gerencia se capacita para liderar con excelencia la entidad?	X			X				X	
	Indicador3: Recursos humanos									
17	¿El Sub-Gerente de las entidades capacitado en habilidad es blandas cada año?	X			X				X	
18	¿Se realizan capacitación es a la subgerencia de limpieza pública?	X			X				X	
	Dimensión4: Control									
	Indicador1: Evaluación									
19	La entidad realiza reuniones para evaluarlos resultados.?	X			X				X	
20	La entidad evalúa las tareas y responsabilidad es asignadas.?	X			X				X	
	Indicador2: Cumplimiento de objetivos									
21	¿Los objetivos se cumplen en el plazo establecido por la entidad?	X			X				X	
22	La entidad monitorea el progreso de los objetivos del personal.?	X			X				X	
	Indicador3: Producción									
23	La entidad cumple con la cuota de producción establecida.?	X			X				X	
24	¿La entidad realiza seguimiento a la producción de los trabajadores de manera constante?	X			X				X	

No	DIMENSIONES/Items Variable2: calidad de servicio Dimensión1: Elementos Tangibles Indicador1: Elementos físicos	Criterio de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado Nivel		Alto Nivel		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Instalación es cómodas y atractivas	X			X	X				
2	Apariencia del trabajador	X			X	X				
	Dimensión2: Confiabilidad									
3	Cumplimiento de compromisos	X			X			X		
4	Solución de problemas	X			X			X		
5	Atención oportuna	X			X			X		
6	Cero errores	X			X			X		
	Dimensión3: Capacidad de Respuesta									
7	Es Eficiente	X			X			X		
8	Disposición de los trabajadores	X			X			X		
	Dimensión4:Seguridad									
9	Higiene	X			X	X				
10	Zonas de Seguridad	X			X	X				
11	Presentación del local	X			X			X		
	Dimensión5: Empatía									
12	Atención	X			X			X		
13	Conocimiento de necesidades del cliente	X			X			X		
14	Horarios de atención flexible	X			X			X		

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Trujillo, 26 de mayo de 2023

SEÑOR

Mg. Ing. Mejía Pardo, Danny Sore
Especialista en Gestión Ambiental Pública

Presente.

Asunto: Validación de Instrumentos a través de juicios expertos

De mi mayor consideración:

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación, cuyo título es **Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.** y es imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados con la experticia y trayectoria, para poder aplicar los instrumentos en mención.

He considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema. Así mismo; se adjunta los documentos necesarios para la validación como: Matriz de investigación

Matriz de Operacionalización de Variables Instrumento de investigación (Cuestionario)
Planilla de Juicio de Expertos

Expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente


Lic. Silvia Marchena Villacorta
CPP 0483

Marchena Villacorta Silvia Aurora

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta, Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Estudiante Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo.

Apellidos y nombres del evaluador:

Magister Danny Sore Mejía Pardo

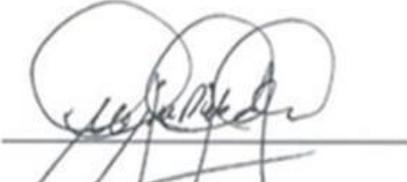
Grado académico del evaluador:

Especialista en Gestión Ambiental Publica

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Ing. Mejía Pardo, Danny Sore

Especialista en Gestión Ambiental Publica



FIRMA DE EXPERTO

DNI 43114925

Cel. 948163980

Trujillo, 26 de mayo 202

No	DIMENSIONES/Ítems Variable 1: planificación Estratégica Dimensión 1: Planificación Indicador 1: Misión	Criterio de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado Nivel		Alto Nivel		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Existe planificación en las acciones trazadas por parte de la entidad?	X			X			X		
14	Los planes se ejecutan en función de los objetivos trazados.?	X			X			X		
	Indicador 2: Técnicas de liderazgo									
15	Se fomenta el liderazgo en cada área de trabajo de la entidad.?	X			X			X		
16	¿La gerencia se capacita para liderar con excelencia la entidad?	X			X			X		
	Indicador 3: Recursos humanos									
17	¿El Sub-Gerente de la entidad es capacitado en habilidades blandas cada año?	X			X			X		
18	¿Se realizan capacitaciones a la subgerencia de limpieza pública?	X			X			X		
	Dimensión 4: Control									
	Indicador 1: Evaluación									
19	La entidad realiza reuniones para evaluar los resultados.?	X			X	X				
20	La entidad evalúa las tareas y responsabilidades asignadas.?	X			X	X				
	Indicador 2: Cumplimiento de objetivos									
21	¿Los objetivos se cumplen en el plazo establecido por la entidad?	X			X			X		
22	La entidad monitorea el progreso de los objetivos del personal.?	X			X			X		
	Indicador 3: Producción									
23	La entidad cumple con la cuota de producción establecida.?	X			X			X		
24	¿La entidad realiza seguimiento a la producción de los trabajadores de manera constante?	X			X			X		

No	DIMENSIONES/Ítems Variable 2: calidad de servicio Dimensión 1: Elementos Tangibles Indicador 1: Elementos físicos	Criterio de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado		Alto Nivel		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Nivel								
1	Instalaciones cómodas y atractivas	X			X	X				
2	Apariencia del trabajador	X			X	X				
	Dimensión 2: Confiabilidad									
3	Cumplimiento de compromisos	X			X			X		
4	Solución de problemas	X			X			X		
5	Atención oportuna	X			X			X		
6	Cero errores	X			X			X		
	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta									
7	Es Eficiente	X			X			X		
8	Disposición de los trabajadores	X			X			X		
	Dimensión 4: Seguridad									
9	Higiene	X			X	X				
10	Zonas de Seguridad	X			X	X				
11	Presentación del local	X			X			X		
	Dimensión 5: Empatía									
12	Atención	X			X			X		
13	Conocimiento de necesidades del cliente	X			X			X		
14	Horarios de atención flexible	X			X			X		

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Estudiante Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo.

Apellidos y nombres del evaluador:

Doctor Carlos Alberto Rodríguez Rodríguez

Grado académico del evaluador:

Mg Administración Pública y Abogado en derecho

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

Apellidos y Nombres de Juez Validador: Dr. Carlos Rodríguez Rodríguez
Especialista en Administración Pública



41933873
CAC: 4953

FIRMA DE EXPERTO

DNI 41933873

Cel. 966183076

Trujillo, 26 de mayo 2023

No	DIMENSIONES/Ítems Variable1: planificación Estratégica Dimensión 1: Planificación Indicador 1: Misión	Criterio de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado Nivel		Alto Nivel		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Existe planificación en las acciones trazadas por parte de la entidad?	X			X			X		
14	Los planes se ejecutan en función de los objetivos trazados.?	X			X			X		
	Indicador 2: Técnicas de liderazgo									
15	Se fomenta el liderazgo en cada área de trabajo de la entidad.?	X			X	X				
16	¿La gerencia se capacita para liderar con excelencia la entidad?	X			X	X				
	Indicador 3: Recursos humanos									
17	¿El Sub-Gerente de la entidad es capacitado en habilidades blandas cada año?	X			X			X		
18	¿Se realizan capacitaciones a la subgerencia de limpieza pública?	X			X			X		
	Dimensión 4: Control									
	Indicador 1: Evaluación									
19	La entidad realiza reuniones para evaluar los resultados.?	X			X			X		
20	La entidad evalúa las tareas y responsabilidades asignadas.?	X			X			X		
	Indicador 2: Cumplimiento de objetivos									
21	¿Los objetivos se cumplen en el plazo establecido por la entidad?	X			X			X		
22	La entidad monitorea el progreso de los objetivos del personal.?	X			X			X		
	Indicador 3: Producción									
23	La entidad cumple con la cuota de producción establecida.?	X			X			X		
24	¿La entidad realiza seguimiento a la producción de los trabajadores de manera constante?	X			X			X		

No	DIMENSIONES/Ítems Variable 2: calidad de servicio Dimensión 1: Elementos Tangibles Indicador 1: Elementos físicos	Criterio de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado Nivel		Alto Nivel			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Instalaciones cómodas y atractivas	X			X	X					
2	Apariencia del trabajador	X			X	X					
	Dimensión 2: Confiabilidad										
3	Cumplimiento de compromisos	X			X			X			
4	Solución de problemas	X			X			X			
5	Atención oportuna	X			X			X			
6	Cero errores	X			X			X			
	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta										
7	Es Eficiente	X			X			X			
8	Disposición de los trabajadores	X			X			X			
	Dimensión 4: Seguridad										
9	Higiene	X			X	X					
10	Zonas de Seguridad	X			X	X					
11	Presentación del local	X			X			X			
	Dimensión 5: Empatía										
12	Atención	X			X			X			
13	Conocimiento de necesidades del cliente	X			X			X			
14	Horarios de atención flexible	X			X			X			

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Trujillo, 26 de mayo de 2023

SEÑOR

Dr. Mg. Joel David Diaz Velásquez
Gerente de Salud y Gestión Ambiental

Presente.

ASUNTO: Validación de Instrumentos a través de Juicios Expertos

De mi mayor consideración:

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo así mismo hacer su conocimiento que siendo estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación, cuyo título es **Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.** y es imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados con la experticia y trayectoria, para poder aplicar los instrumentos en mención.

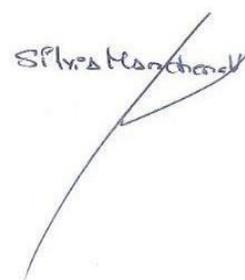
He considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema.

Así mismo; se adjunta los documentos necesarios para la validación como: Matriz de investigación Matriz de Operacionalización de Variables Instrumento de investigación (Cuestionario) Planilla de Juicio de Expertos

Expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

Marchena Villacorta Silvia Aurora
Orcid.org / 0000 0002 2997 8278



FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta, Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Estudiante Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo .

Apellidos y nombres del evaluador

Dr. Mg. Joel David Diaz Velásquez

Grado académico del evaluador:

Maestro en Gestión Pública y Dr. en derecho

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Mg. Joel David Diaz Velásquez

Gerente de Salud y Gestión Ambiental


Municipalidad Distrital de Huanchaco
Abog. JOEL DAVID DÍAZ VELÁSQUEZ
Gerente de Salud y Gestión Ambiental

FIRMA DE EXPERTO

DNI 27151060

Cel. 997898701

Trujillo, 26 de mayo

No	DIMENSIONES/Ítems Variable1: planificación Estratégica Dimensión 1: Planificación Indicador 1: Misión	Criterio de evaluación								Observaciones s y/o recomendación
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado Nivel		Alto Nivel		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿Existe planificación en las acciones trazadas por parte de la entidad?	X			X			X		
14	Los planes se ejecutan en función de los objetivos trazados.?	X			X			X		
	Indicador 2: Técnicas de liderazgo									
15	Se fomenta el liderazgo en cada área de trabajo de la entidad.?	X			X	X				
16	¿La gerencia se capacita para liderar con excelencia la entidad?	X			X	X				
	Indicador 3: Recursos humanos									
17	¿El Sub-Gerente de la entidad es capacitado en habilidades blandas cada año?	X			X			X		
18	¿Se realizan capacitaciones a la subgerencia de limpieza pública?	X			X			X		
	Dimensión 4: Control									
	Indicador 1: Evaluación									
19	La entidad realiza reuniones para evaluar los resultados.?	X			X			X		
20	La entidad evalúa las tareas y responsabilidades asignadas.?	X			X			X		
	Indicador 2: Cumplimiento de objetivos									
21	¿Los objetivos se cumplen en el plazo establecido por la entidad?	X			X			X		
22	La entidad monitorea el progreso de los objetivos del personal.?	X			X			X		
	Indicador 3: Producción									
23	La entidad cumple con la cuota de producción establecida.?	X			X			X		
24	¿La entidad realiza seguimiento a la producción de los trabajadores de manera constante?	X			X			X		

No	DIMENSIONES/Ítems Variable2: calidad de servicio Dimensión 1: Elementos Tangibles Indicador 1: Elementos físicos	Criterio de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado Nivel		Alto Nivel			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Instalaciones cómodas y atractivas	X			X	X					
2	Apariencia del trabajador	X			X	X					
	Dimensión 2: Confiabilidad										
3	Cumplimiento de compromisos	X			X			X			
4	Solución de problemas	X			X			X			
5	Atención oportuna	X			X			X			
6	Cero errores	X			X			X			
	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta										
7	Es Eficiente	X			X			X			
8	Disposición de los trabajadores	X			X			X			
	Dimensión 4: Seguridad										
9	Higiene	X			X	X					
10	Zonas de Seguridad	X			X	X					
11	Presentación del local	X			X			X			
	Dimensión 5: Empatía										
12	Atención	X			X			X			
13	Conocimiento de necesidades del cliente	X			X			X			
14	Horarios de atención flexible	X			X			X			

Trujillo, 26 de mayo de 2023

SEÑOR

Mg. Zafra Escobar, Agustín Juan Carlos
Especialista en Gestión Pública Universitario

Presente.

Asunto: Validación de Instrumentos a través de Juicios Expertos

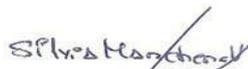
De mi mayor consideración:

Me es grato comunicarme con usted para expresarle un cordial saludo así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión Pública Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación, cuyo título es **Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.** y es imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados con la experticia y trayectoria, para poder aplicar los instrumentos en mención.

He considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema. Así mismo; se adjunta los documentos necesarios para la validación como: Matriz de investigación Matriz de Operacionalización de Variables Instrumento de investigación (Cuestionario) Planilla de Juicio de Expertos

Expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente



Marchena Villacorta Silvia Aurora
Orcid.org / 0000 0002 2997 8278

FICHA DE VALIDACIÓN

Matriz de validación del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta, Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.

Objetivo: Validar el instrumento de investigación.

Dirigido a: Estudiante Escuela de Posgrado Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo

Apellidos y nombres del evaluador:

Mag. Agustín Juan Carlos Zafra Escobar

Grado académico del evaluador:

Magister en Administración Pública

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
				✓

Apellidos y Nombres del juez validador: Mg. Zafra Escobar
Agustín Juan Carlos
Especialista en Administración Pública


FIRMA DE EXPERTO
DNI 18144150
Cel. 987796689

Trujillo, 26 de mayo 2023

Experto Aplicabilidad	Grado Académico	Suficiencia del instrumento
----------------------------------	----------------------------	--

1. Carlos Alberto Rodríguez	Doctor	Hay suficiencia en	Aplicable
Rodríguez		la prueba	
2. Agustín Juan Carlos Zafra	Magister	Hay suficiencia en	Aplicable
Escobar		la prueba	
3. Danny Sore Mejía Pardo	Magister	Hay suficiencia en	Aplicable
		la prueba	
4. Joel Diaz Velásquez	Doctor	Hay suficiencia en	Aplicable
		la prueba	

	Indicador 1: Capacidad de administrar							
13	¿Existe planificación en las acciones trazadas por parte de la entidad?	X			X			X
14	Los planes se ejecutan en función de los objetivos trazados.?	X			X			X
	Indicador 2: Técnicas de liderazgo							
15	Se fomenta el liderazgo en cada área de trabajo de la entidad.?	X			X	X		
16	¿La gerencia se capacita para liderar con excelencia la entidad?	X			X	X		
	Indicador 3: Recursos humanos							
17	¿El Sub-Gerente de la entidad es capacitado en habilidades blandas cada año?	X			X			X
18	¿Se realizan capacitaciones a la subgerencia de limpieza pública?	X			X			X
	Dimensión 4: Control							
	Indicador 1: Evaluación							
19	La entidad realiza reuniones para evaluar los resultados.?	X			X			X
20	La entidad evalúa las tareas y responsabilidades asignadas.?	X			X			X
	Indicador 2: Cumplimiento de objetivos							
21	¿Los objetivos se cumplen en el plazo establecido por la entidad?	X			X			X
22	La entidad monitorea el progreso de los objetivos del personal.?	X			X			X
	Indicador 3: Producción							
23	La entidad cumple con la cuota de producción establecida.?	X			X			X
24	¿La entidad realiza seguimiento a la producción de los trabajadores de manera constante?	X			X			X

No	DIMENSIONES/ítems Variable 2: calidad de servicio Dimensión 1: Elementos Tangibles Indicador 1: Elementos físicos	Criterio de evaluación								Observaciones y/o recomendaciones	
		No cumple el criterio		Bajo nivel		Moderado Nivel		Alto Nivel			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	Instalaciones cómodas y atractivas	X			X	X					
2	Apariencia del trabajador	X			X	X					
	Dimensión 2: Confiabilidad										
3	Cumplimiento de compromisos	X			X			X			
4	Solución de problemas	X			X			X			
5	Atención oportuna	X			X			X			
6	Cero errores	X			X			X			
	Dimensión 3: Capacidad de Respuesta										
7	Es Eficiente	X			X			X			
8	Disposición de los trabajadores	X			X			X			
	Dimensión 4: Seguridad										
9	Higiene	X			X	X					
10	Zonas de Seguridad	X			X	X					
11	Presentación del local	X			X			X			
	Dimensión 5: Empatía										
12	Atención	X			X			X			
13	Conocimiento de necesidades del cliente	X			X			X			
14	Horarios de atención flexible	X			X			X			

Anexo 06: Matriz de Consistencia

Problema		Objetivos		Operacionalización de Variables				
Problema General	Objetivo Principal	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Escala de Medición
<p>Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad del servicio de limpieza en una entidad municipal</p> <p>¿En qué medida el planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de servicio para mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023?</p>	<p>Determinar en qué medida la relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicio contribuyen a mejorar la limpieza pública en entidad municipal, provincia de Trujillo, 2023.</p>	<p>Planeamiento Estratégico</p>	<p>La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), define el planeamiento estratégico</p> <p>(PE) como aquella herramienta de gestión de gran utilidad para la toma de decisiones en las diferentes</p> <p>organizaciones de acuerdo a la realidad y los pasos a seguir rumbo al futuro tratando de adecuarse a los cambios y demandas que se presentan en el entorno, logrando así una mayor eficacia, eficiencia y calidad en los servicios que brindan. Partiendo desde lo metodológico, la PE se define como un ejercicio que formula y establece objetivos que son prioridad donde su característica principal son los cursos de acción es decir estrategias y así lograr dichos objetivos siendo así que un PE viene a ser parte clave para una óptima toma de decisiones en las instituciones públicas.</p>	<p>Duran, S., García, J., Crissien, J., & Virviesca, J. (2017), manifiesta que: "la planificación estratégica</p> <p>logra situar a toda entidad según su entorno, donde se logran impulsar a las diversas áreas internas en relación con las metas propuestas, destacando las líneas de acción hasta los niveles más operativos, ya que es una herramienta que permite obtener un resultado preciso que permita, en función de ello, tomar decisiones de acuerdo con los objetivos y políticas establecidas, formulación, ejecución y evaluación de estrategias que puedan existir en la empresa.</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	Misión	1	Ordinal - Tipo Likert modificado
						Visión	2	
						Objetivos	3	
						Estructura	4	
							5	
							6	
							7	
							8	
							9	
							10	
							11	
							12	
							13	
							14	
							15	
							16	
							17	
							18	
							19	
							20	
							21	
							22	
							23	
							24	

Problema		Objetivos		Operacionalización de Variables					
Título	Problema General	Objetivo Principal	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Escala de Medición
			Calidad de Servicio	<p>Shi y Shang (2020) agregan que generar calidad en los servicios de cualquier índole, ya sea ámbitos privados o públicos, garantizan lograr la satisfacción de los clientes, asegurando la obtención de ganancias, sobrevivencia a largo plazo y ventaja competitiva. En este sentido la calidad logra una mejor percepción de la organización o entidad en la mente de los clientes o los usuarios. Para el Estado implica que el usuario tenga una mejor predisposición para acceder a los diferentes usuarios gratuitos y pagados que tenga el aparato estatal.</p>	<p>Es el estudio de las dimensiones, elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la entidad municipal en cuanto a la limpieza pública la cual se realizará a través de cuestionario aplicado mediante una encuesta.</p>	<p>Elementos Tangibles</p> <hr/> <p>Confiabilidad</p> <hr/> <p>Capacidad de Respuesta</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Empatía</p>	<p>Elementos físicos</p> <hr/> <p>Apariencia del trabajador</p> <hr/> <p>Cumplimiento de compromisos</p> <hr/> <p>Solución de Problemas</p> <hr/> <p>Atención oportuna</p> <hr/> <p>Cero errores</p> <hr/> <p>Eficiente</p> <hr/> <p>Disposición de los trabajadores</p> <hr/> <p>Higiene</p> <hr/> <p>Zonas de seguridad</p> <hr/> <p>Presentación del local</p> <hr/> <p>Atención</p> <hr/> <p>Conocimiento necesidades del cliente</p> <hr/> <p>Horarios flexibles</p>	<p>1</p> <hr/> <p>2</p> <hr/> <p>3</p> <hr/> <p>4</p> <hr/> <p>5</p> <hr/> <p>6</p> <hr/> <p>7</p> <hr/> <p>8</p> <hr/> <p>9</p> <hr/> <p>10</p> <hr/> <p>11</p> <hr/> <p>12</p> <hr/> <p>13</p> <hr/> <p>14</p>	Ordinal - Tipo Likert modificado

Anexo 07: Base de datos de la investigación – Planeamiento estratégico

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24
E1	4	2	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4
E2	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
E3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
E5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
E6	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E8	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	3
E9	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
E 10	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
E 11	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	2	4	4	2	3	4
E 12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E 13	2	1	3	3	4	1	3	2	4	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2
E 14	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
E 15	3	4	5	2	4	5	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4
E 16	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3
E 17	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2
E 18	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
E 19	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
E 20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4
E 21	3	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	1
E 22	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
E 23	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
E 24	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4
E 25	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4

Alpha de Cronbach para la variable Planeamiento Estratégico

Resumen de procesamiento decasos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach

	N de elementos
,871	24

Interpretación: Obteniendo un valor de 0.871 para el alfa de Cronbach en la variable de planeamiento estratégico es un indicador de valor aceptable

**Alpha de Cronbach para cada uno de los ítems de la variable
Planeamiento Estratégico.**

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	80.93	281.404	.660	.883
ITEM2	80.75	276.449	.752	.881
ITEM3	80.73	287.230	.321	.887
ITEM4	80.93	281.404	.660	.883
ITEM5	80.75	276.449	.752	.881
ITEM6	80.50	278.974	.501	.884
ITEM7	80.70	281.190	.602	.883
ITEM8	80.83	278.866	.688	.882
ITEM9	80.83	276.148	.621	.882
ITEM10	81.13	270.163	.753	.879
ITEM11	79.90	232.810	.257	.960
ITEM12	80.83	270.610	.798	.878
ITEM13	80.73	278.563	.703	.882
ITEM14	80.63	274.753	.721	.880
ITEM15	80.98	272.743	.742	.880
ITEM16	80.78	270.846	.713	.879
ITEM17	80.78	273.410	.671	.881
ITEM18	80.95	272.510	.688	.880
ITEM19	81.15	271.721	.731	.879
ITEM20	80.90	275.067	.778	.880
ITEM21	80.85	277.362	.717	.881
ITEM22	80.88	274.625	.763	.880
ITEM23	80.75	277.577	.709	.881
ITEM24	80.78	278.281	.589	.883

Se puede observar en la tabla 5 para cada ítem presenta un valor de Alpha de Cronbach por encima de 0.8 son preguntas aceptables muy buenas.

Calidad de servicio

Base de datos de la investigación – Calidad de Servicio

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
E1	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	3	4	4
E2	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2
E3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4
E4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
E6	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4
E7	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E8	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
E9	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
E10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
E11	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3
E12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E15	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3
E16	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	4
E17	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4
E18	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
E19	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4
E20	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4
E21	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5
E22	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5
E23	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
E24	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E26	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
E27	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
E28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E29	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3
E30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E31	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E32	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
E33	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
E34	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
E35	1	3	2	2	3	3	3	3	4	1	4	4	3	4
E36	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3
E37	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5
E38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Alpha de Cronbach para la variable Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	
	N de elementos
,970	14

Interpretación: Obteniendo un valor de 0.970 para el alfa de Cronbach en la variable de calidad de servicio es un indicador de valor aceptable.

Alpha de Cronbach para cada uno de los ítems de la variable Calidad de Servicio

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	44.58	121.276	.775	.969
ITEM2	44.38	119.625	.857	.967
ITEM3	44.53	121.487	.843	.967
ITEM4	44.60	120.759	.866	.967
ITEM5	44.55	122.715	.863	.967
ITEM6	44.78	122.948	.784	.968
ITEM7	44.50	122.359	.874	.967
ITEM8	44.30	122.113	.834	.967
ITEM9	44.33	121.507	.837	.967
ITEM10	44.65	120.387	.871	.967
ITEM11	44.43	121.789	.871	.967
ITEM12	44.40	122.503	.787	.968
ITEM13	44.55	121.844	.829	.968
ITEM14	44.15	126.746	.629	.971

Se puede observar en la tabla 7 para cada ítem presenta un valor de Alpha de Cronbach por encima de 0.9 son preguntas aceptables muy buenas.

Tabla 2: Validación de Aiken para el cuestionario del Planeamiento Estratégico

Ítems	juez				Suma	V de Aiken
	1	2	3	4		
1	1	1	1	1	4	1,00
2	1	1	1	1	4	1,00
3	1	1	1	1	4	1,00
4	1	1	1	1	4	1,00
5	1	1	1	1	4	1,00
6	1	1	1	1	4	1,00
7	1	1	1	1	4	1,00
8	1	0	1	1	3	0,75
9	1	0	0	1	2	0,50
10	1	1	0	1	3	0,75
11	1	1	1	1	4	1,00
12	1	1	1	1	4	1,00
13	1	0	1	1	3	0,75
14	1	1	1	1	4	1,00
15	1	1	1	1	4	1,00
16	1	1	1	1	4	1,00
17	1	1	1	1	4	1,00
18	1	0	0	1	2	0,50
19	1	1	1	1	4	1,00
20	1	1	1	1	4	1,00
21	1	1	1	1	4	1,00
22	1	1	1	1	4	1,00
23	1	1	0	1	3	0,75
24	1	1	1	1	4	1,00
						0,92
V de Aiken						0,92

El coeficiente V de Aiken es 0.92, quiere decir que el instrumento de recolección de datos tiene excelente validez para la variable de planeamiento estratégico.

Tabla 3: Validación de Aiken para el cuestionario sobre la Calidad de servicio.

Ítems	juez 1	juez 2	juez 3	Juez 4	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	4	1,00
2	1	1	1	1	4	1,00
3	1	1	1	1	4	1,00
4	1	1	1	1	4	1,00
5	1	1	1	1	4	1,00
6	1	1	1	1	4	1,00
7	1	1	1	1	4	1,00
8	1	0	1	1	3	0,75
9	1	0	0	1	2	0,50
10	1	1	0	1	3	0,75
11	1	1	1	1	4	1,00
12	1	1	1	1	4	1,00
13	1	0	1	1	3	0,75
14	1	1	1	1	4	1,00
						0,91
V de Aiken						0,91

El coeficiente V de Aiken es 0.91, pretende indicar que el instrumento de recolección de datos tiene excelente validez para la variable calidad de servicio.

FIGURA 1 Planeamiento Estratégico

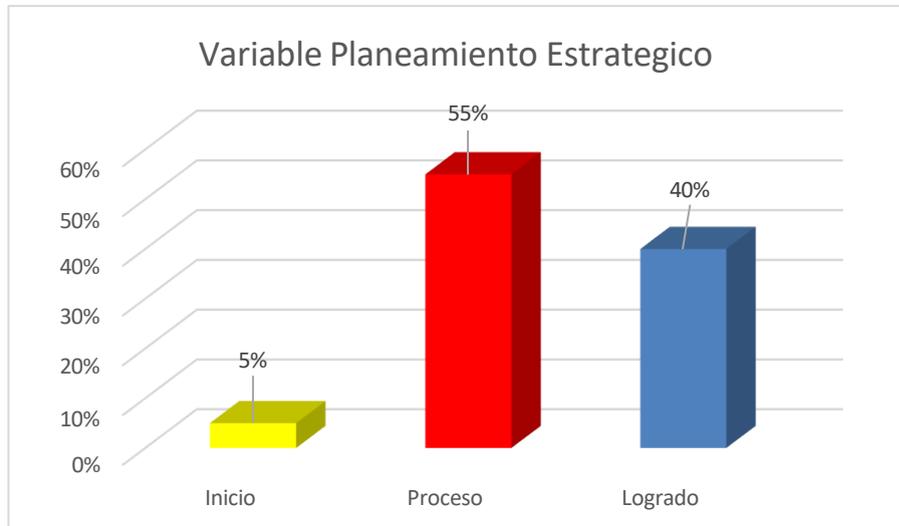


FIGURA 2 Calidad de Servicio

