



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Propuesta de Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del
cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Ingeniería Industrial

AUTORAS:

Pillaca Villarreal, Paola Victoria (ORCID: 0000-0003-4815-7958)

Veramendi Rosales, Dalila Alexandra (ORCID: 0000-0003-4951-200X)

ASESOR:

Dr. Vega Huincho, Fernando (ORCID: 0000-0003-0320-5258)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

HUARAZ – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios por acompañarme en todo momento y darme la paciencia y sabiduría para afrontar todos los contratiempos.

A toda mi familia por su apoyo incondicional y su esfuerzo para ayudarme a lograr mis objetivos.

A mis padres y hermano, por brindarme su confianza y motivarme día a día para seguir adelante y cumplir mis anhelos.

PAOLA

A Dios por siempre estar conmigo; A mis abuelos por su amor incondicional y el esfuerzo que me permitieron lograr uno de mis anhelos.

A mi madre y hermanos, por brindarme su confianza y la motivación que me permiten seguir adelante.

A mi segunda madre, quien es mi tía, uno de los más grandes pilares en mi formación personal y académica, a quien admiro con el corazón.

DALILA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por guiarnos hasta aquí, a nuestros padres por ser el apoyo y la fortaleza a cada momento.

A nuestros docentes académicos, quienes nos brindaron los conocimientos necesarios para desarrollarnos como excelentes profesionales.

A nuestros amigos y familiares más cercanos, quienes forman parte primordial del proceso de cumplir nuestras metas.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2. Variable, operacionalización de variables	15
2.3. Población y muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento.....	17
2.6. Método de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. Resultados.....	19
IV. Discusión	46
V. Conclusiones	50
VI. Recomendaciones	51
Referencias	52
Anexos	56

Índice de Tablas

Tabla 1. ¿Se consideran los factores externos, tales como cultura, demografía, ambiente, etc.; dentro del plan de trabajo de su área?	19
Tabla 2. ¿De qué manera calificaría la administración de la gerencia?	20
Tabla 3. ¿Cree que la identificación de las necesidades de los usuarios es adecuada?.....	21
Tabla 4. ¿Cómo calificaría la atención al cliente en su área?	22
Tabla 5. ¿El presupuesto para mejorar la satisfacción del cliente es adecuado?	23
Tabla 6. ¿Está de acuerdo con la forma de selección de personal?.....	23
Tabla 7. ¿Aplican las TIC en su área?.....	24
Tabla 8. ¿Se consideran los factores internos dentro del plan de trabajo de su área?	25
Tabla 9. ¿Está de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas?	26
Tabla 10. ¿Los objetivo a largo plazo son adecuados?	27
Tabla 11. ¿Cree que los objetivos a corto plazo deben ser modificados?	28
Tabla 12. ¿Se están cumpliendo los objetivos del plan estratégico institucional?	29
Tabla 13. ¿Se está evaluando el desempeño del plan estratégico actual?	29
Tabla 14. ¿Los planes de acción son los adecuados para su área?	30
Tabla 15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores es adecuado?	31
Tabla 16. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la frecuencia con la que se recolectan los residuos sólidos?.....	32
Tabla 17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores de residuos sólidos?	32
Tabla 18. Dimensión 1: Gestión de residuos sólidos.	33
Tabla 19. Balance de la primera dimensión.....	33
Tabla 20. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar una partida de nacimiento?	34
Tabla 21. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de nacimiento?.....	35

Tabla 22. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar un acta de matrimonio?	36
Tabla 23. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de matrimonio?	37
Tabla 24. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de defunción?	37
Tabla 25. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de defunción?	38
Tabla 26. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la celebración de matrimonios civiles?	39
Tabla 27. Dimensión 2: Registros civiles	39
Tabla 28. Balance de la segunda dimensión	40
Tabla 29. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las condiciones sociales, respecto a seguridad, de sus Distrito?	41
Tabla 30. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?	41
Tabla 31. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con al trabajo que realiza la Municipalidad sobre la vulneración del orden público en su Distrito?	42
Tabla 32. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?	43
Tabla 33. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?	43
Tabla 34. Dimensión 3: Seguridad Ciudadana.....	44
Tabla 35. Balance de la tercera dimensión	44

Índice de Figuras

Figura 1. ¿Se consideran los factores externos, tales como cultura, demografía, ambiente, etc.; dentro del plan de trabajo de su área?	19
Figura 2. ¿De qué manera calificaría la administración de la gerencia?	20
Figura 3. ¿Cree que la identificación de las necesidades de los usuarios es adecuada?.....	21
Figura 4. ¿Cómo calificaría la atención al cliente en su área?	22
Figura 5. ¿El presupuesto para mejorar la satisfacción del cliente es adecuado?	23
Figura 6. ¿Está de acuerdo con la forma de selección de personal?	24
Figura 7. ¿Aplican las TIC en su área?	24
Figura 8. ¿Se consideran los factores internos dentro del plan de trabajo de su área?	25
Figura 9. ¿Está de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas?	26
Figura 10. ¿Los objetivo a largo plazo son adecuados?	27
Figura 11. ¿Cree que los objetivos a corto plazo deben ser modificados?	28
Figura 12. ¿Se están cumpliendo los objetivos del plan estratégico institucional?	29
Figura 13. ¿Se está evaluando el desempeño del plan estratégico actual?	30
Figura 14. ¿Los planes de acción son los adecuados para su área?.....	30
Figura 15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores es adecuado?	31
Figura 16. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la frecuencia con la que se recolectan los residuos sólidos?.....	32
Figura 17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores de residuos sólidos?	33
Figura 18. Balance de Gestión de residuos sólidos	34
Figura 19. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar una partida de nacimiento?	35
Figura 20. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de nacimiento?.....	35

Figura 21. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar un acta de matrimonio?	36
Figura 22. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de matrimonio?	37
Figura 23. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de defunción?	38
Figura 24. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de defunción?	38
Figura 25. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la celebración de matrimonios civiles?	39
Figura 26. Balance de Registros civiles	40
Figura 27. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las condiciones sociales, respecto a seguridad, de sus Distrito?	41
Figura 28. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?	42
Figura 29. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con al trabajo que realiza la Municipalidad sobre la vulneración del orden público en su Distrito?	42
Figura 30. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?	43
Figura 31. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?.....	44
Figura 32. Balance de Seguridad ciudadana.....	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación mostró como problema general conocer la relación que existe entre un plan estratégico respecto a la mejora de la satisfacción del cliente, en la Municipalidad Distrital de Jangas. El objetivo general fue Proponer un Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas. La hipótesis fue que: La propuesta de un plan estratégico mejora la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas – Huaraz, 2019, la investigación es descriptiva, el diseño utilizado fue No Experimental de alcance Correlacional y transversal. Por criterio de exclusión se tomó a 100 personas como población y la muestra fue de 19 personas, se aplicó encuesta.

Se concluyó que la calidad de servicio brindado a los usuarios tiene una fuerte relación con la satisfacción de los clientes y la mejora de esto lleva a una mayor productividad de la empresa, por ello se realizó una propuesta de Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019; ya que se comprobó que la Municipalidad no cuenta con uno adecuado a mejorar la percepción de sus usuarios. Se determinó el nivel de satisfacción del cliente según áreas dando como resultado en: Gestión de residuos sólidos un 33% de satisfacción al igual que el área de Registro civil, mientras que en el área de Seguridad ciudadana solo el 27% de satisfacción de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Palabras clave: Planeamiento estratégico, Satisfacción del cliente, formulación y planeamiento, dirección e implementación, evaluación y control.

ABSTRACT

The present investigation had as a general problem to know if the strategic planning would contribute to the improvement of customer satisfaction in the District Municipality of Jangas, Huaraz 2019. The general objective was to propose a Strategic Plan to improve customer satisfaction in the District Municipality of Jangas, Huaraz 2019. The hypothesis was that the proposal of a strategic plan improves customer satisfaction in the District Municipality of Jangas - Huaraz, 2019, the research is descriptive, the research design was correlational. The population was made up of 100 people and the sample was 45 people, the data collection technique was the survey and the instrument the questionnaire.

It was concluded that the quality of service provided to users has a strong relationship with customer satisfaction and the improvement of this leads to greater productivity of the company, a proposal for a Strategic Plan to improve customer satisfaction in the Jangas District Municipality, Huaraz 2019; since it was found that the Municipality does not have an adequate one to improve the perception of its users. The level of customer satisfaction was determined according to areas resulting in: Solid waste management 33% satisfaction as well as the area of civil registration, while in the area of citizen security only 27% satisfaction of the Municipality District of Jangas, Huaraz 2019.

Keywords: Strategic planning, customer satisfaction, formulation and planning, direction and implementation, evaluation and control.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática: La atención al cliente comenzó hace más de 10 mil años atrás con la aparición del comercio, y ha madurado con el pasar del tiempo, pues el compromiso de proteger a los clientes ha sido constante; muchas de las empresas mencionan la calidad del servicio como un factor importante y diferenciador de las demás, para mejorar continuamente la calidad de servicio, por consecuencia aumentar el nivel de la satisfacción percibida por sus clientes. En la actualidad la satisfacción del cliente representa una de las mayores ventajas competitivas de toda organización; y tomando en cuenta una municipalidad cuyo objetivo general es asegurar una adecuada calidad de vida para todos sus pobladores, es decir buscar el bienestar social; sin embargo, el entorno donde se desarrollan es altamente competitivo y corruptible.

Navarro (2011) afirma que, en Guatemala, la Municipalidad de Malacatán es la encargada de la planificar, controlar, evaluar el desarrollo y crecimiento de todo el territorio, y colaborar con el progreso de la calidad de vida de los pobladores. Sin embargo, se identificaron reclamos de los ciudadanos y/o usuarios sobre servicios ofrecidos por la organización; tales como: demora en la atención y dirección en las diligencias que realizan, horarios e instalaciones inadecuados, falta de personal para la atención necesaria. En tanto el objetivo principal de esta municipalidad es brindar y administrar los servicios públicos para la población dentro de su jurisdicción, con la tarea de mejorarlos y auditarlos; por medio de un eficiente trabajo de recursos humanos. Y estas deficiencias son similares al de la Municipalidad Distrital de Jangas.

La facilidad del acceso a información y la globalización han conllevado a que el cliente actual sea más exigente, esto hace que las empresas sean más competitivas, es en este punto que Kotler (2013) menciona, que los aspectos intangibles se traducen en la diferenciación de las empresas frente a sus competidores. Temas como la atención al cliente, hacen que este repita o no la compra de producto. Las empresas actuales deben de adaptarse al cambio tecnológico. Cabe resaltar que existen casos en los que se destacan las municipalidades por el cumplimiento adecuado en sus labores, por ejemplo: el Observatorio Lima Como Vamos en su IX Informe de Percepción sobre la calidad

de Vida en Lima y Callao, donde el 37.4% de limeños sienten satisfacción con Lima, en el Callao el porcentaje de satisfacción es mayor que en la capital, siendo así que el 44.5% de chalacos están satisfechos con el desempeño municipal.

Es por ello que la calidad de servicio busca mejorar la percepción del usuario, por ello ahora es indispensable la existencia de procesos de mejora continua dentro de los servicios públicos, pero, pocos países están generando e implementando planificaciones estratégicas de gestión de mejora en la satisfacción del cliente, bajo el lema de “todo empieza y termina en el cliente”. La revista El Pueblo en Línea (2017), realizó un Ranking de las 10 mejores empresas públicas a nivel mundial y el Banco de China se encontraba en el N° 8, en el N° 7 el Banco de América de EE. UU; siendo estos dos países líderes en la lista; y la satisfacción de sus usuarios eran plasmados por el número de reconocimientos y beneficios económicos que estos obtuvieron años anteriores. La realidad no es tan buena en otros países como México o Venezuela en el cual priman principalmente los intereses políticos, GARCIA (2017) en Human Rights Watch aclara el panorama del inicio de dicha crisis, diciendo que: en Venezuela ya no existen instituciones gubernamentales independientes para frenar al poder ejecutivo, durante el gobierno de Maduro como el de Chávez, se han arremetido contra críticos a través de una violenta e innecesaria represión en las calles, el encarcelamiento de opositores y el juzgamiento de civiles en la justicia militar que trajo como consecuencia grave escasez de medicamentos, insumos médicos y comida. Es en ese momento donde los clientes y/o usuarios dejan de existir y las organizaciones públicas son repudiadas por una nefasta gestión. A nivel nacional, los periodos del ingreso de nuevos representantes para las Municipalidades del país, recién llevan menos de un año ejerciendo, y esto es el pilar de un nuevo inicio; aun así, algunos de ellos carecen de la experiencia, no cuentan con la gestión adecuada, los pagos de favores anteriores; esto lo podemos apreciar en los distintos reclamos que se han ido obteniendo en diversas partes del país.

La mejora de Seguridad Ciudadana, Gestión adecuada de los residuos sólidos, fiscalización de permisos, entre otros; son áreas con mayor afluencia de usuarios, y la inadecuada gestión en estos permite la insatisfacción de los usuarios como el de la población en sí, ya que estos consideran que no están

siendo escuchados ni atendidos por quienes apoyaron con anterioridad; siendo la corrupción el principal obstáculo para un buen desarrollo, ya que genera impactos económicos y sociales que aumentan el descontento de la población.

Según CORREO (2018), durante el año pasado hubo 55 casos de corrupción en municipios son investigados por el Ministerio Público en 30 municipalidades del país, entre los presuntos delitos con mayor incidencia figura el de peculado, con 20 casos, seguido por colusión, con 14, negociación incompatible, con 9, y concusión con 4. Que nos demuestran la falta de interés de sus gobernantes por el Pueblo.

Para la solución de estos problemas es preciso desarrollar un diagnóstico de factores tanto interno como externos que nos permitan tener un amplio panorama desde donde se puede observar la situación actual comparable a nuestros objetivos estratégicos y misión de la institución para llegar al cumplimiento de la visión.

Las municipalidades brindan diversos tipos de servicios como: limpieza pública, licencias de permiso, registro civil, Agua y desagüe, suministrar energía eléctrica, trámites para los cementerios, seguridad ciudadana, mercados de abasto, etc, En el Distrito de Jangas la municipalidad las áreas con mayor contacto con los usuarios son: Gestión de residuos sólidos, Seguridad Ciudadana y registros civiles; por ello que se tomó tres áreas como prioridad para la investigación. Respecto a las áreas mencionadas los clientes de la municipalidad de estudio muestran diferentes niveles de percepción respecto a los servicios que adquieren, y esto se manifiesta en un bajo nivel de satisfacción de los usuarios. El diagnóstico del nivel de calidad sobre el servicio público no se implanta, es el contraste de una cultura que se adquiere en la administración pública, en cada unidad de organización para desarrollarse según la gestión de calidad que está siendo implementada.

Conociendo las situaciones de otras municipalidades, nos enfocaremos ahora en nuestro objeto de estudio: La municipalidad Distrital de Jangas, en tres áreas específicas que fueron seleccionadas por el nivel de afluencia de clientes y número de quejas presentadas por los pobladores, quienes señalaron que en área de Registro civil y Secretaria General el tiempo de respuesta a solicitudes,

es exageradamente largo, pues sus documentos tienen que pasar por un proceso burocrático donde se encuentra falencias de comunicación entre áreas de la municipalidad, existen casos en los cuáles los documentos presentados no llegaron a su destino para su evaluación y posterior respuesta, pues se traspapelan debido al ineficiente trabajo de los colaboradores municipales, estos no conocen sus funciones específicas y suelen en términos coloquiales “tirarse la pelota” en caso de pérdidas en almacén, o cualquier otra área; esto se debe a la falta de compromiso de los trabajadores con el objetivo organizacional de la municipalidad. Otro contratiempo que enfrentan los representantes de la municipalidad, es que los usuarios tienen una severa confusión de las áreas que pretenden acudir, debido al retraso de entrada de los trabajadores a su centro de labores.

Debido a que se ha identificado el descontento de los pobladores por la poca amabilidad y cortesía de parte del personal municipal en áreas como Seguridad Ciudadana, Gestión de residuos sólidos y registro civil; se hace propenso el pedido urgente de un portal de transparencia, y una atención de calidad eficiente. Como hemos mencionado anteriormente la calidad del servicio al cliente representa una de las mayores ventajas competitivas de toda organización y este debe estar detallado en su plan estratégico, sin embargo, no ha sido incluido dentro del PEI (Plan Estratégico Institucional), razón por la cual la presente investigación busca proponer un nuevo plan estratégico para mejorar la satisfacción del cliente.

Para la presente investigación se consideró como variable independiente al planeamiento estratégico, que fue evaluada por las dimensiones: Formulación y Planeamiento, Dirección e Implementación, Evaluación y Control. Mientras que nuestra variable dependiente es satisfacción del cliente. Para medir la satisfacción al cliente utilizaremos las siguientes dimensiones: Gestión de residuos sólidos, Registro civil y Seguridad Ciudadana.

Antecedentes: a nivel internacional ROJAS (2015) menciona, en su tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas titulada: “Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado”, realizada

en la Universidad de Chile, Santiago; tuvo como objetivo general, desarrollar y analizar un modelo que reconoce las razones de la organización que influyen en la percepción de calidad y la satisfacción de los usuarios que asisten a recibir los servicios que ofrece una Municipalidad, para el apoyo de la gestión del municipio en servicios del Edificio Consistorial y el Departamento de Desarrollo Social. El tipo de investigación fue no experimental y el instrumento fue el cuestionario. Algunas de sus conclusiones fueron: Se logró explicar la varianza del factor de Satisfacción que fue de un 82,4%, debido a eso se determinó que el modelo puede ser aplicado, se efectuó con muestra probabilística que permitió entender a la población; el modelo es perfectible, brindando una contribución a la gestión de una municipalidad en los servicios que estos brindan, al cuantificar el nivel de satisfacción de los pobladores, identificando y analizando qué aspectos se presentaron ante su percepción del servicio recibido, para reducir el costo de insatisfacción. El modelo puede ser usado por otras municipalidades dejando un buen antecedente para el inicio de nuevas investigaciones en otros gobiernos locales.

CHANG (2014), en su tesis para conferirle en el grado académico de: Licenciado por El título de Administrador de empresas titulada "Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos", realizada en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala; tuvo como objetivo específico Evaluar la satisfacción del usuario frente a los servicios públicos brindados, en las oficinas de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos. El tipo de investigación fue no experimental, de tipo descriptivo, trabajo con una población de 56114 usuarios y una muestra de 170. Aplico cuestionario. Concluyo que: Un usuario después de recibir los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se sintió del todo satisfecho, debido a la calidad de servicio de parte de los colaboradores, en relación a que los usuarios no los consideraban poco eficientes respecto a la orientación, gentileza, amabilidad, el servicio y las deficientes instalaciones que los colaboradores de la municipalidad brindaba, se esperó que la atención sea la idónea en: la transmisión de información, cortesía, amabilidad y rapidez; con instalaciones ideales, limpias, con la seguridad, y servicios básicos disponibles. Por tanto, al realizar una evaluación se determinó que, la atención al cliente está entre buena y regular.

No existió ninguna herramienta, que permita analizar y verificar de manera continua las deficiencias del servicio al cliente o una que permita la evaluación sobre desempeño de los colaboradores. Así mismo no se pudo realizar la medición sobre el nivel de satisfacción del usuario; para establecer una mejora continua en la calidad de atención al cliente y la toma de decisiones acertadas. ALVAREZ (2014), En su investigación titulada “Diseño De Un Plan Estratégico Para Mejorar El Servicio A Los Clientes, Fortaleciendo Las Competencias Y La Motivación De Los Empleados De La Empresa Partner Media Cali”, realizada en la Universidad Autónoma de Occidente, Cali, Colombia; tuvo como objetivo general Diseñar un plan estratégico que fomente el fortalecimiento del trato con los clientes en áreas con un óptimo servicio, mejorando las competencias de los colaboradores para la realización óptima de las tareas y así generar un mejor clima organizacional en la empresa. El tipo de investigación fue exploratoria, de tipo descriptivo. Aplico cuestionario. Concluyo que: no se pudo determinar que la central termine sus operaciones en la ciudad; debido a que el compromiso se debió tener en cuenta desde el comienzo; para la implementación de un plan estratégico que tiene como objetivo contribuir brindando una solución, para la conducción al desarrollo de la mejora de la central de medios Partner. Así como fue en un principio se pretendió realizar un plan para atraer clientes y aumentar las ventas, junto a un análisis de la situación raíz. A nivel nacional, ROJAS (2016), En su trabajo de investigación para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Estratégica Empresarial titulada “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de Chincha, Región Ica, Año 2016.” realizada en la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú; tuvo como objetivo General: “Determinar la influencia de la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. El tipo de investigación fue descriptiva, Hipotético – Deductivo de diseño Correlacional causal, trabajo con una población fue 53586 pobladores y su muestra fue 138. Aplico cuestionario. Concluyo que: Existió una correlación positiva alta de 0.859, entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario con relación al servicio que se brindó en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Para el 55.07% de los pobladores que participaron de la encuesta sobre la calidad de servicio, se calificó en, a veces, la calidad de servicio resulto estar en

nivel de casi siempre, según la apreciación identificada del 24.8% de los usuarios que formaron parte del estudio, por todo lo explicado anteriormente se estuvo validado la hipótesis general: “La calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016”. MARTINEZ (2018), tesis para optar por el grado académico de: Doctor en Administración de la Educación titulada “Planeamiento estratégico y el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Ugel 04 Comas”, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú; tuvo como objetivo general: Determinar la relación existente entre el planeamiento estratégico y la satisfacción laboral de los docentes de la UGEL 04 Comas. El tipo de investigación fue no experimental, con una población de 259 docentes y con una muestra de 132 docentes. Aplicaron cuestionario. Concluyendo que: los resultados del trabajo demostraron que existía una correlación positiva estadísticamente significativa entre las variables planeamiento estratégico y la satisfacción laboral en los docentes de las cuatro instituciones educativas de la UGEL número 4. Por lo tanto, la hipótesis alternativa fue aceptada. Los resultados de la investigación demostraron que existe una correlación regular y positiva estadísticamente significativa ($r=0.675$ y $p<0.01$) entre la variable planeamiento estratégico y la dimensión condiciones de trabajo de los docentes de las cuatro instituciones educativas del UGEL 04, Comas. A nivel local; RIQUEROS (2017), en su tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero - abril 2017.” Realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú; tuvo como objetivo general Determinar el grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De Huaylas. Enero – abril 2017. El tipo de investigación fue causal explicativa, de diseño no experimental, con una población de 139 usuarios y con una muestra de 102 usuarios. Llegando a la siguiente conclusión: se analizó la variable de calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril 2017, donde se identificó los niveles más frecuentes y con porcentaje de usuarios que respondieron que, el nivel de calidad percibida en la institución fue regular, esto después de ser atendidos en las diferentes áreas de servicio, seguido de un nivel alto y por ultimo de bajo nivel. Además, se analizó dimensiones de la variable de calidad de servicio; donde el mayor porcentaje se enfoca a la

fiabilidad, después a la capacidad de respuesta y la seguridad que se encuentra con un bajo nivel.

Teorías Relacionadas: (Armijo, 2011) dice que, la Planificación Estratégica consiste en la formulación y establecimiento de objetivos de mayor prioridad, que se caracteriza principalmente por establecimiento de los recursos de acción para alcanzar dichos objetivos. (Porter, 2008) menciona que, la estrategia competitiva es coger acciones defensivas u ofensivas para que la empresa pueda defenderse dentro de un mercado competitivo, a través de cinco fuerzas competitivas que son; amenaza de nuevos participantes, intensidad de rivalidad, amenaza de sustitutos, poder de negociación con los proveedores y clientes la diferenciación. Según (Martínez y Milla, 2012) la respuesta es positiva pues “crear una diferenciación es lo que muchos autores coinciden como la razón de la verdadera estrategia, (D’Allesio, 2008) dice que, el proceso estratégico es un grupo de procesos que realiza una empresa u organización para alcanzar su visión establecida, dando la oportunidad de proyectarse al futuro. (Quinn, 1980) sostiene que, la estrategia un plan que sirve de modelo para la integración objetivos primordiales, políticas y sucesión para la realización de acciones dentro de una organización.

Según (Sainz de Vicuña, 2012), un plan estratégico es una herramienta, donde la alta dirección reúne las estrategias corporativas del hoy en base a lo que se realizará en el futuro, normalmente en los tres años siguientes, el plan estratégico que elabora con la finalidad de lograr las expectativas de sus grupos de interés. Entonces la planificación estratégica radica en el desarrollo de acciones para el futuro, donde interviene el pensamiento estratégico.

Variable independiente: Planificación Estratégica

Planificación Estratégica en instituciones públicas: (GYP, 2018) nos dice que, en el Perú con lo que respecta a la planificación estratégica en el sector público, existe el CEPLAN (Centro Nacional de Planeamiento estratégico), quien se encarga de regular los requisitos básicos para establecer un plan estratégico. Una de las modificaciones que realizó el CEPLAN fue implementar un ciclo de planeamiento estratégico que permita la mejora continua, cuyo enfoque se constituye de 4 partes:

- Conocimiento integral de la realidad: pretende conocer y comprender la realidad de cómo conviven las personas en su territorio, sus estilos de vida y su prosperidad.

- El futuro deseado: planificar a donde se quiere llegar, identificando el deseo de las personas, se analiza el futuro y se establece la visión del territorio previsto.

- Políticas y planes coordinados: se debe tener en claro que es lo que se quiere y la manera de cómo se puede llegar a materializar, mantener todos los planes articulados; para ello se requiere establecer las políticas públicas direccionadas a alcanzar la imagen del territorio deseado, a través de objetivos con mayor prioridad y lineamientos.

- Seguimiento y evaluación para la mejora continua: se recolecta y analiza los datos obtenidos de los indicadores establecidos en los planes para comprobar el avance hacia el logro de la imagen del territorio deseado. Por ello se debe realizar un seguimiento de las acciones que se están realizando y las decisiones que se van tomando, así saber si lo que se está realizando es pertinente o no.

Dimensión 1 - Formulación y Planeamiento: En esta etapa del planeamiento se trata de hallar estrategias que guiarán a la empresa desde la situación actual en la que se encuentra hasta la situación futura a la que desea llegar, en primer lugar debe estar bien definido la visión, misión y valores de la empresa, ya que será necesario que se elaboren algunas matrices que permitirán evaluar la situación actual de la empresa, estas son: el análisis AMOFHIT (Administración, Marketing, Operaciones, Finanzas, Recursos Humanos, Información, Tecnología); matriz EFE (Evaluación de Factores Externos); matriz EFI

(Evaluación de Factores Internos) y la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas). (D'ALESSIO, 2008) dice que, el AMOFHIT es el análisis interno de una organización, cuyo nombre surgió de las iniciales de las áreas donde se pretende exponer el contexto de la organización fundado en el análisis de siete departamentos funcionales, las cuales son: (a) Administración y Gerencia (A); (b) Marketing y ventas (M); (c) Operaciones y Logística (O); (d) Finanzas y contabilidad (F); (e) Recursos humanos (H); (f) Sistemas de información y comunicaciones (I); y (g) Tecnología, investigación y desarrollo (T). (Espinoza, 2013) afirma que, el análisis FODA es una herramienta estratégica para el análisis de la situación actualizada de una empresa u organización, donde el objetivo es obtener un diagnóstico claro y conciso para la toma de decisiones acertadas y eficientes para corregirse en un tiempo próximo. El nombre proviene de las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz FODA o DOFA permite el análisis e identificar tanto las oportunidades como amenazas (análisis externo), que presenta el mercado, y las fortalezas y debilidades (análisis interno), que muestra la empresa. El MEFE es un matriz de evaluación de los factores externos de una organización, que permite analizar las oportunidades o amenazas que existen fuera de la organización. Además, permite analizar y evaluar a través de un sistema de ponderaciones, donde se califica del 1 al 4 los determinantes, donde se utiliza la ponderación 4 representa lo mejor, y 1 lo peor. Adicional a ello esta matriz nos sirve como herramienta que permite contrastar información de las situaciones externas, teniendo en cuenta el tipo de sector político, social, económico, jurídico, etc., que influyen en el propósito de la organización. MEFI: es la matriz de evaluación de factores internos que evalúa e identifica las fortalezas y debilidades de la organización. La diferencia con la otra matriz radica en que la MEFI se dirige hacia el sector interno, el área funcional y sus relaciones. En cómo trabajan sus pros y contras de manera que puedan anticiparse y prevenir riesgos dentro de la organización.

Dimensión 2 - Dirección e Implementación: Objetivos a largo y corto plazo: es la meta por alcanzar, que se pretende hacer realidad en un periodo determinado. La importancia de los objetivos está relacionada con las acciones internos y externos que va hacia el interior o el exterior e la organización, cuyo marco es

temporal, según el contexto de los realizadores; se plantean teniendo en cuenta la relación que existe con los objetivos a largo y corto plazo; es así que las características de los objetivos a corto plazo son que deben ser: medibles, claros, alcanzables, realistas, desafiantes y coherentes.

Dimensión 3 - Evaluación y Control: garantiza a la organización y las partes interesadas logren cumplir con los objetivos previamente propuestos mediante un modelo de retroalimentación.

Sistema de objetivos: (ESPINOZA, et al., 2013) menciona que, la Misión define primordialmente, lo que está realizando la empresa dentro del mercado, teniendo en cuenta la referencia a su público objetivo, detallando singularidad, particularidad o factor diferencial. Para definir la misión de una organización, será de gran ayuda que esta responda algunas de estas preguntas según los factores influyentes: ¿Qué hacemos?, ¿cuál es nuestro objetivo?, ¿a qué nos dedicamos?, ¿cuál es nuestra razón de ser?, etc. La Visión define las metas que una organización busca lograr en un futuro. Estos objetivos deben ser realistas, medibles y alcanzable, ya que la propuesta de una visión tiene un carácter inspirador y motivador; para determinar la visión de una empresa, responder a las siguientes preguntas: ¿Qué se lograr?, ¿dónde se quiere estar en el futuro?, ¿Para qué lo haré?, etc. Los Valores: Los valores son principios éticos que caracterizan a una empresa, y permiten crear mejores pautas y lineamientos de comportamiento sobre los colaboradores de una organización. Cabe resaltar que los valores muestran la personalidad de una empresa, sin confundirlo con el deseo personal de los líderes, esto quiere decir que los valores deberán estar plasmados de acuerdo a la realidad. Se recomienda formular máximo hasta 7 valores, para que la empresa no pierda la credibilidad; responder a las siguientes preguntas ayudara, a definir los valores corporativos: ¿Cómo son?, ¿En qué creemos? Esto según (ESPINOZA, 2013).

Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente

(Municipio al día, 2019), menciona sobre el área de:

Dimensión 1 - Gestión de residuos sólidos: las municipalidades son los encargados de brindar el servicio de limpieza pública, recojo de basura, determinar áreas de acumulación desechos, aprovechamiento industrial de

desperdicios. Además, deben regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos públicos locales, Las municipalidades pueden tomar medidas como normar a través de Ordenanzas las condiciones de higiene y las sanciones a quienes las incumplan.

Dimensión 2 - Registros civiles: su función principal conlleva el registro de las partidas de nacimientos, matrimonios civiles, divorcios, defunciones y demás que modifiquen el estado civil de las personas. Además, se encarga de planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades de registro de identificación de las personas. La Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil –26497. Establece, que las municipalidades pueden tener convenios con la RENIEC para las áreas destinados para el registro civil.

Dimensión 3 - Seguridad ciudadana: busca proteger los derechos y libertades, garantizar la seguridad, tranquilidad, cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales. En la Municipalidad Distrital la Seguridad Ciudadana es presidido por el alcalde seguido de su plana de regidores y los demás miembros.

Formulación al Problema: ¿La propuesta de un plan estratégico contribuirá en la mejora de la satisfacción del cliente, en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019? Justificación del estudio: Mediante la propuesta de un plan estratégico; la utilidad de esta investigación radica en que se va a beneficiar a casi 2000 usuarios al año aproximadamente, los beneficiarios son los ciudadanos y pobladores que cotidianamente requieren de los servicios de la municipalidad. Se justifica económicamente porque una adecuada atención al cliente como resultado de la aplicación estratégica, serán reducir el costos y tiempos de atención, un buen trato físico y psicológico, mejorar la economía del binomio Empresa – Cliente. La presente investigación se justifica legalmente porque se fundamenta en la constitución Política del Perú en el Art. 65º que estipula lo siguiente “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Así mismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”. Además, la ley orgánica de municipalidades señala en el Capítulo II en el artículo 4º, lo siguiente: “Las municipalidades representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentan el bienestar de los vecinos y el

desarrollo integral y armónico de su localidad.” A nivel de conveniencia, se justifica porque a nivel institucional se va mejorar la calidad y desarrollo del estilo de vida de los pobladores, ya que esta investigación tiene como finalidad impulsar una modernización en el método de atención al usuario. El presente trabajo ayudara a la mejora de estrategias para mejorar las variables investigadas, debido a que las ideas plasmadas aquí juntamente con el de la organización, permitirán la mejora de la calidad de servicio y el desarrollo de nuevos métodos, ideas, técnicas; que impulsara a la creación de otros modelos: es por ello que se justifica socialmente. Teóricamente se justifica porque se va a usar y contextualizar las teorías que fundamentan el plan estratégico y la teoría de satisfacción del cliente, el plan estratégico que propone la investigación servirá de ayuda metodológica y practica para que los Trabajadores de la Municipalidad de Jangas desarrollen una adecuada atención al cliente y logren una buena satisfacción al usuario.

Objetivo General: Proponer un Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019. Específicos; diseñar la formulación y planeamiento estratégico de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, diagnosticar la dirección e implementación de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, plantear un plan de evaluación y control en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, determinar el nivel de satisfacción del cliente en el área de Gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, calcular el nivel de satisfacción del cliente en el área de Registro civil de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, y medir el nivel de satisfacción del cliente en el área de Seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Hipótesis; la propuesta de un plan estratégico mejora la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas – Huaraz, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue descriptiva pues no existe manipulación de variables, el diseño utilizado fue No Experimental de alcance Correlacional y transversal debido a que, en la observación de situaciones ya existentes, sin que el investigador influya. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Fue Transversal, porque el instrumento se aplicó en un solo momento y correlacional porque se describieron las dos variables que son Planeamiento estratégico y satisfacción del cliente, en relación causa efecto.

Mientras que el enfoque es cuantitativo, el método fue teórico, inductivo y deductivo. Teórico porque permite la orientación del estudio, previo sustento histórico y así prevenir errores; inductivo ya que se procesaron y analizaron los datos obtenidos mediante la aplicación de los cuestionarios para su posterior interpretación; y deductivo ya que se revisó la literatura del trabajo de investigación.

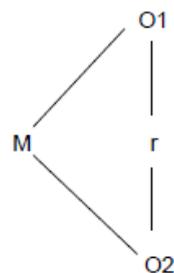
Donde:

M = Muestra de la investigación

O1 = Planificación estratégica

O2 = Satisfacción del Cliente

r = Relación entre variables



2.2. Variable, Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles e Índices	Escala de Medición
Plan Estratégico	El planeamiento estratégico es el programa maestro en el que la gerencia y autoridades respectivas reúne las determinaciones fundamentales corporativas que se usan en su realidad actual, y las compara a con las decisiones del futuro, para conseguir que su organización sea desafiante frente a sus clientes. (Sainz de Vicuña, 2003)	La variable Plan estratégico se va a medir en función de cada uno de los indicadores de las dimensiones Formulación y Planeamiento, Dirección e Implementación, Evaluación y Control	Formulación y Planeamiento	MEFE	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) Desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Ordinal
				Análisis AMOFHIT		
				MEFI		
				MFOA		
			Dirección e Implementación	Objetivos a largo plazo	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) Desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Ordinal
				Objetivos a corto plazo		
Evaluación y Control	MBSC	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) Desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Ordinal			
	Plan Estratégico Institucional					
Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente es el grado de la condición anímica de este, consecuencia de experimentar el rendimiento de un servicio, desde su perspectiva. (Philip Kotler, 2001)	La variable Satisfacción del cliente se va a medir en función de cada uno de los indicadores de las dimensiones, Gestión de residuos sólidos, Registro civil y Seguridad Ciudadana	Gestión de residuo sólido	Horario de recojo de basura	<i>ISGRS</i> $= \frac{N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos} * 100}{\text{total clientes atendidos en el mes}}$	Razón
				Frecuencia de recojo de basura		Razón
				Calidad del servicio de recojo de basura		Razón
			Registro civil	Partida de nacimiento	<i>SRC</i> $= \frac{N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos} * 100}{\text{total clientes atendidos en el mes}}$	Razón
				Partida de matrimonio		Razón
				Partida de defunción		Razón
				Matrimonios civiles		
			Seguridad Ciudadana	Condiciones sociales	<i>SSC</i> $= \frac{N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos} * 100}{\text{total clientes atendidos en el mes}}$	Razón
				Violencia delictiva		Razón
				Vulneración del orden público		Razón
Prevención situacional	Razón					

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población: Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el último censo nacional del año 2017, la población del distrito de Jangas de 15 años a más es igual a 3558 habitantes, sin embargo, son solo 100 las personas que son atendidas mensualmente en la gestión municipal, por criterio de exclusión tomaremos a 100 personas como población.

2.3.2. Muestra: Aplicaremos la siguiente fórmula para calcular el tamaño de muestra.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población = 100

Z_{α} : Valor asociado al nivel de confianza (95%) = 1.96

d: error de estimación (5%) = 0.05

p: proporción de éxito (50%) = 0.5

q: proporción de no éxito (50%) = 0.5

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{100 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (100 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 79.5 \cong 80$$

Realizamos un ajuste de muestra:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{80}{1 + \frac{80}{100}}$$

$$n = 44.4 \cong 45$$

Entonces, el tamaño de muestra es de 45 clientes de la Municipalidad Distrital de Jangas.

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

Para evaluar la satisfacción del cliente se utilizó:

Técnica de recolección de datos: Se empleó la encuesta porque proporcionó la mejor información de la población que se investigó.

Instrumento: se optó por dos cuestionarios donde están plasmadas preguntas específicas que ayudaron a lograr los objetivos.

- Un cuestionario midió el plan estratégico y sus dimensiones de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz – 2019, conformado por 15 ítems.
- El otro cuestionario midió el nivel de satisfacción de los clientes en diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz – 2019, conformado también por 15 ítems.

Reuniendo información suficiente para elaborar las matrices del planeamiento estratégico estipuladas en la matriz de Operacionalización de variables: Análisis AMOFHIT, MEFE, MEFI, MFODA; finalmente se analizaron y se establecieron formatos y un plan de acción para realizar posteriores estudios de implementación.

La presente investigación se valida bajo el método de juicio de experto, teniendo la colaboración de tres expertos en el tema y se comprueba su confiabilidad por medio de alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.892 de confianza para el cuestionario de planeamiento estratégico y 0.862 para el cuestionario de satisfacción del cliente.

2.5. Procedimiento

Para el presente trabajo se realizaron dos cuestionarios, el primero para evaluar el desempeño del plan estratégico actual, y dar una respuesta con los resultados; y el segundo para evaluar la satisfacción de los usuarios. Para ambos casos se utilizó la herramienta de google: Formularios de Google.

Se enviaron los cuestionarios a trabajadores y pobladores del distrito de Jangas, estando en vigencia para responder una semana. Una vez obtenidos los datos se procedió a realizar la base de datos y posterior análisis.

2.6. Método de análisis de datos

Se realizó mediante la recopilación de información obtenidos de la aplicación del cuestionario, para ello se recopilaron datos que posteriormente fueron debidamente ordenadas y clasificadas, para su posterior análisis e interpretación. Para ello se utilizó técnicas estadísticas como las tablas de frecuencia y gráficos de pastel, esto en función a las dimensiones y objetivos.

2.7. Aspectos éticos

Los resultados de esta investigación son verdaderos.

Los resultados de esta investigación serán empleados solo para fines académicos e institucionales.

El derecho de confidencialidad y anonimato de los participantes de la muestra fueron respetados adecuadamente.

III. RESULTADOS

3.1. Objetivo específico 1: Sugerir la formulación y planeamiento estratégico de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Para realizar y formular la misión, visión y valores de la municipalidad, se realizó una sesión de concejo con el alcalde y sus regidores, donde se fomentó una tormenta de ideas anotando cada una de ellas y llegando a una conclusión y elaboración de la misión, visión y valores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019

Evaluación externa

Tabla 1. ¿Se consideran los factores externos, tales como cultura, demografía, ambiente, etc.; dentro del plan de trabajo de su área?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	4	20%
De acuerdo	8	40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	30%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

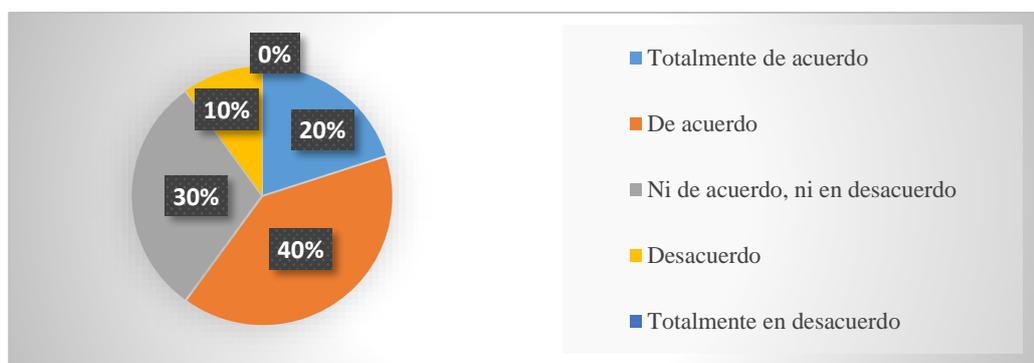


Figura 1. ¿Se consideran los factores externos, tales como cultura, demografía, ambiente, etc.; dentro del plan de trabajo de su área?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida a los factores externos de la municipalidad y sus áreas obteniendo como resultados que el 40% están de acuerdo con que, si se consideran los factores externos para el plan estratégico, mientras el 10% está en desacuerdo.

Evaluación Interna

Análisis AMOFHIT

Se evaluó el entorno interno de la organización y su estructura.

❖ Administración y Gerencia (A)

Tabla 2. ¿De qué manera calificaría la administración de la gerencia?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	3	15%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	50%
Desacuerdo	6	30%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

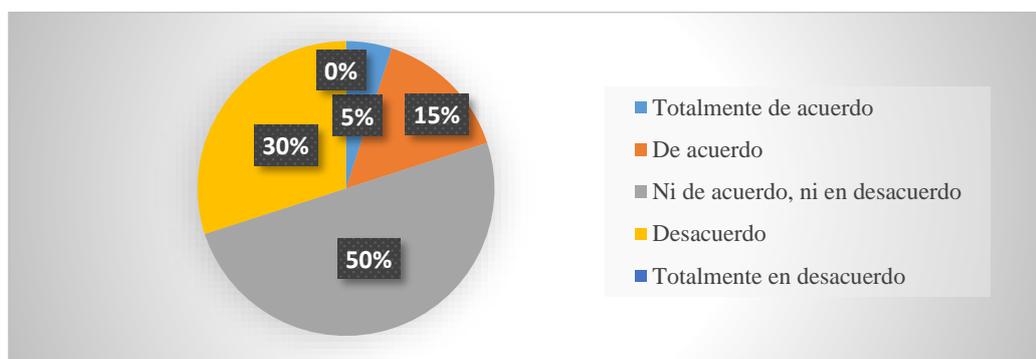


Figura 2. ¿De qué manera calificaría la administración de la gerencia?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: La municipalidad distrital de Jangas es una organización pública que tiene como líder al señor Rolin Mendoza Caushi, alcalde de mencionado municipio. Como se puede observar en la tabla y gráfico anterior, al 50% de los colaboradores le es indiferente la administración de la gerencia, mientras que un 30% está en desacuerdo y sólo el 5% está totalmente de acuerdo.

❖ **Marketing y Ventas (M)**

Tabla 3. ¿Cree que la identificación de las necesidades de los usuarios es adecuada?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	11	55%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	25%
Desacuerdo	4	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

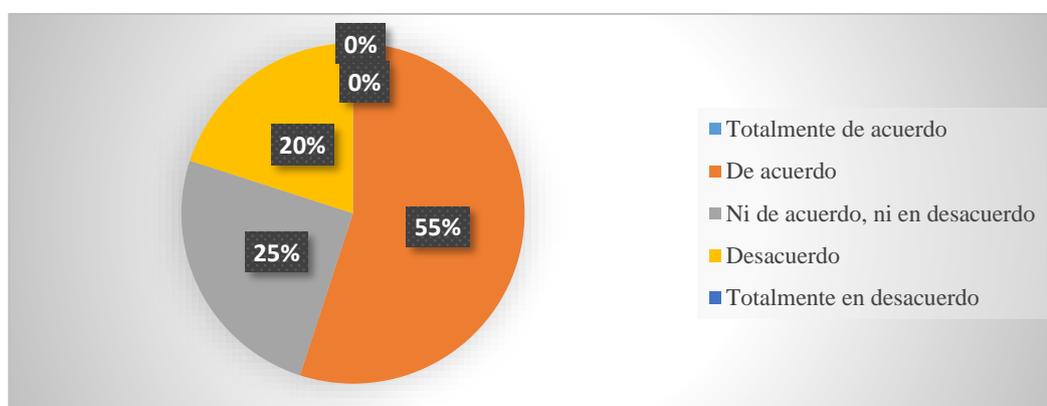


Figura 3. ¿Cree que la identificación de las necesidades de los usuarios es adecuada?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Para realizar una buena promoción de los servicios es necesario conocer e identificar adecuadamente las necesidades de los usuarios, y el 55% de los colaboradores comparten esta opinión y mencionan que, si se realiza una adecuada identificación de necesidades, sin embargo, existe un 20% que están en desacuerdo con esta premisa.

❖ Operaciones y logística (O)

Tabla 4. ¿Cómo calificaría la atención al cliente en su área?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	9	45%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	25%
Desacuerdo	6	30%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

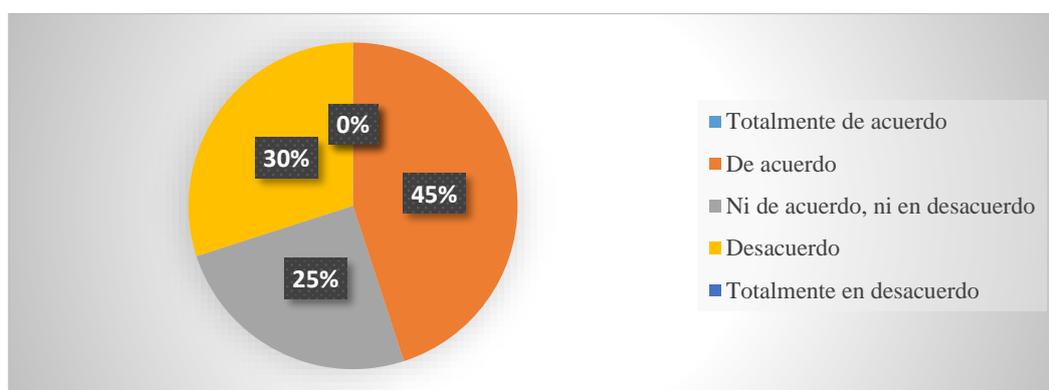


Figura 4. ¿Cómo calificaría la atención al cliente en su área?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: La atención al cliente es la principal operación dentro de la municipalidad, para que las operaciones tengan resultados positivos, la municipalidad debe trabajar en la satisfacción cliente, según la tabla y gráfico anterior se observa que el 45% de los colaboradores están de acuerdo con la atención que se les brinda a los usuarios mientras que un 30% está en desacuerdo.

❖ Finanzas (F)

Tabla 5. ¿El presupuesto para mejorar la satisfacción del cliente es adecuado?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	9	45%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	30%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

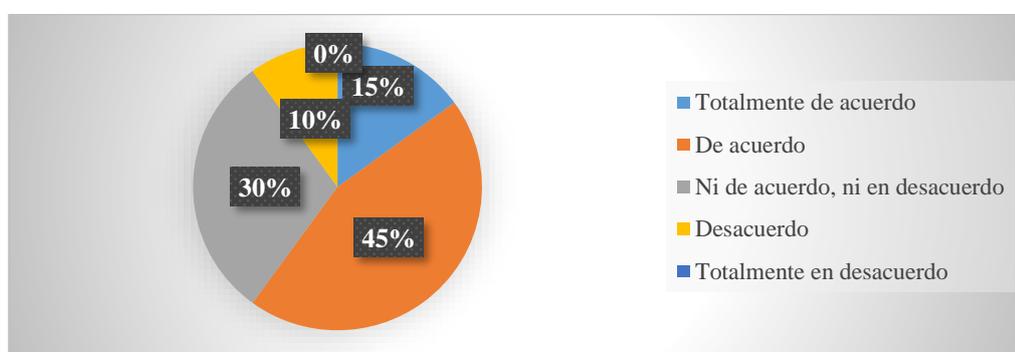


Figura 5. ¿El presupuesto para mejorar la satisfacción del cliente es adecuado?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: El 45% de los colaboradores están de acuerdo con el presupuesto destinado para la satisfacción del cliente. En este presupuesto se incluye el pago de personal calificado y promoción de servicios de calidad, así mismo, costos de desarrollo de colaboradores para que estos se sientan satisfecho y sean más productivos.

❖ Recurso Humanos (H)

Tabla 6. ¿Está de acuerdo con la forma de selección de personal?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	7	35%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	40%
Desacuerdo	4	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

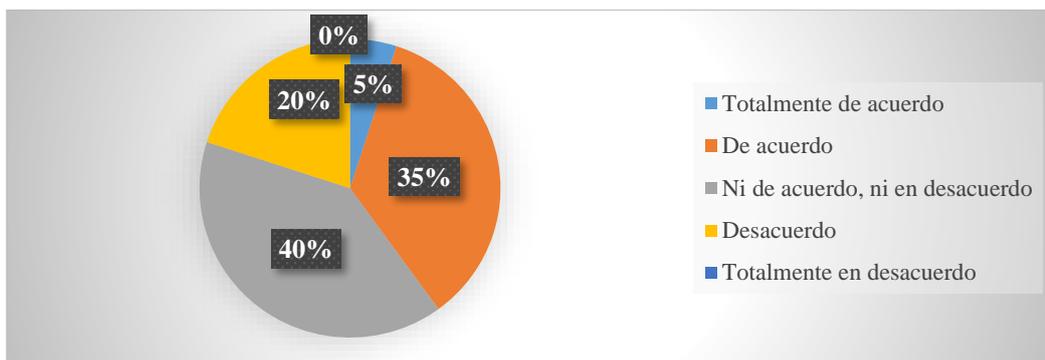


Figura 6. ¿Está de acuerdo con la forma de selección de personal?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: A el 40% de la población le es indiferente la forma de selección de personal, mientras que el 35% está de acuerdo y un 5% está totalmente de acuerdo.

❖ Información y comunicación (I) y Tecnología (T)

Tabla 7. ¿Aplican las TIC en su área?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	12	60%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	20%
Desacuerdo	4	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

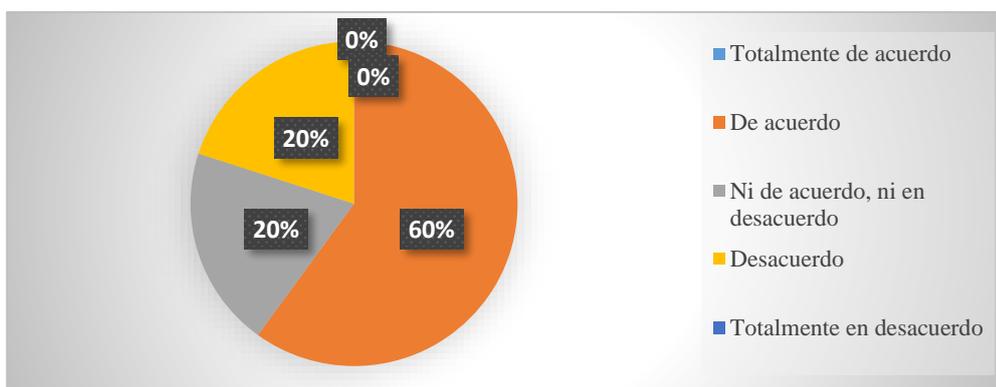


Figura 7. ¿Aplican las TIC en su área?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: La comunicación en la municipalidad es vía correos electrónicos, el 60% de los colaboradores está de acuerdo con que, si se

aplican las TIC, cabe mencionar que la municipalidad no forma tecnología, ni realiza investigación.

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Tabla 8. ¿Se consideran los factores internos dentro del plan de trabajo de su área?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	9	45%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	40%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

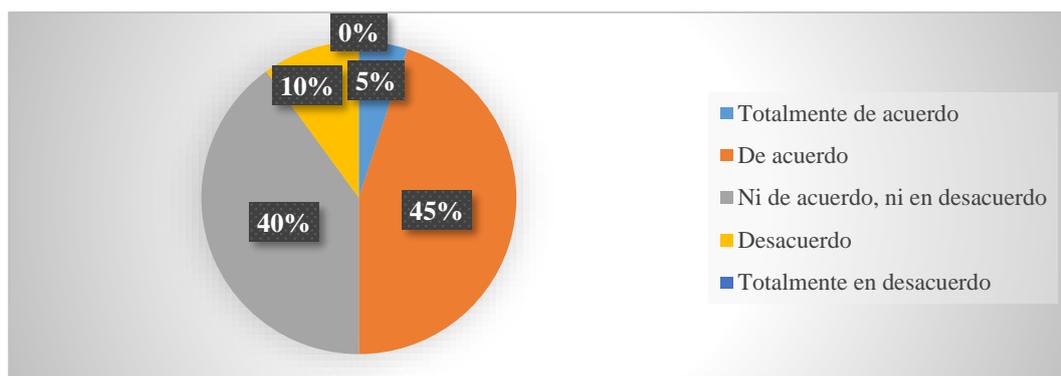


Figura 8. ¿Se consideran los factores internos dentro del plan de trabajo de su área?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida a los factores internos de la municipalidad y sus áreas, obteniendo como resultados que el 45% están de acuerdo con que, si se consideran los factores internos para el plan de trabajo, mientras el 10% está en desacuerdo.

Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)

Tabla 9. ¿Está de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	4	20%
De acuerdo	9	45%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	25%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

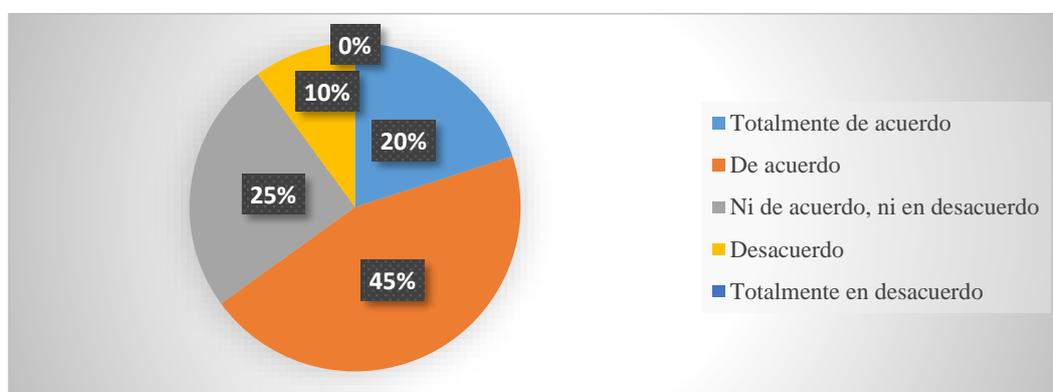


Figura 9. ¿Está de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida a los factores internos y externos de la municipalidad, obteniendo como resultados que el 45% están de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico de la municipalidad, sin embargo, existe un 10% que se encuentra en desacuerdo. Por ello se plantea la siguiente matriz.

3.2. Objetivo específico 2: Formular la dirección e implementación de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Objetivo a largo plazo

Tabla 10. ¿Los objetivo a largo plazo son adecuados?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	9	45%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	35%
Desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

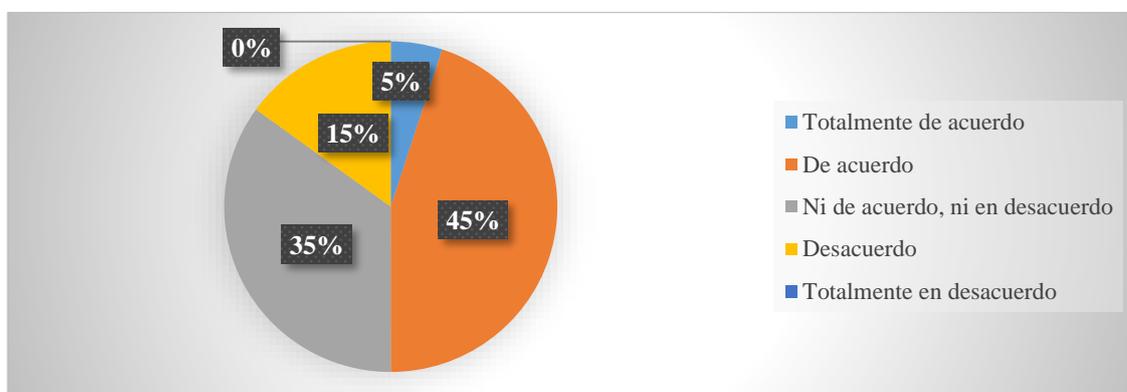


Figura 10. ¿Los objetivo a largo plazo son adecuados?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Como se observa en la tabla y gráfico anterior, referidos a los objetivos a largo plazo, el 45% de los colaboradores están de acuerdo con sus objetivos a largo plazo, porque mencionan que son adecuados. Realizando una evaluación se llegó a la conclusión de que se continuarían con algunos de los objetivos planteados hasta el momento y otros se aumentaron según la necesidad como propuesta.

Objetivos a corto plazo

Tabla 11. ¿Cree que los objetivos a corto plazo deben ser modificados?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	12	60%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	25%
Desacuerdo	3	15%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

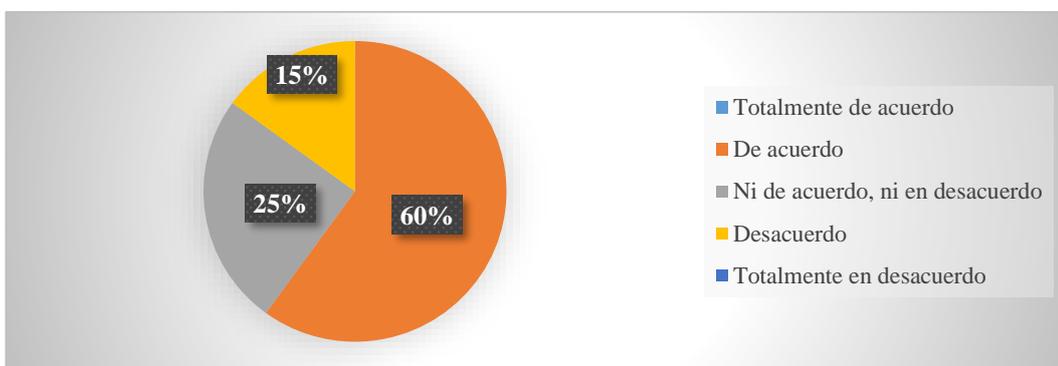


Figura 11. ¿Cree que los objetivos a corto plazo deben ser modificados?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Los objetivos a corto plazo, como observamos en la tabla y gráfico anterior, deben ser modificados, ya que el 60% de los colaboradores están de acuerdo con la premisa

3.3. Objetivo específico 3: Plantear un plan de evaluación y control en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Matriz Control Balance Scorecard (MBSC)

Tabla 12. *¿Se están cumpliendo los objetivos del plan estratégico institucional?*

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	3	15%
De acuerdo	7	35%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	50%
Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

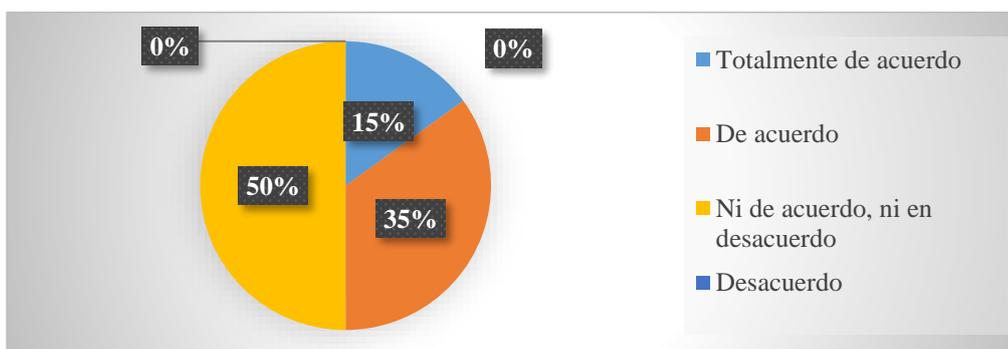


Figura 12. *¿Se están cumpliendo los objetivos del plan estratégico institucional?*

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Al 50% de los colaboradores le es indiferente el cumplimiento de los objetivos, sin embargo, el 15% está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 13. *¿Se está evaluando el desempeño del plan estratégico actual?*

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	2	10%
De acuerdo	8	40%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	30%
Desacuerdo	4	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

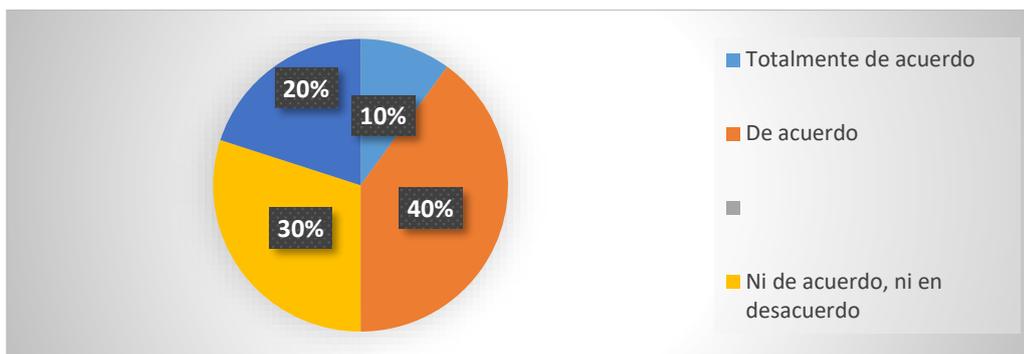


Figura 13. ¿Se está evaluando el desempeño del plan estratégico actual?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: El 40% de los colaboradores menciona que, si se está evaluando el desempeño del plan estratégico, mientras un 20% se encuentra en desacuerdo.

Plan estratégico Institucional

Tabla 14. ¿Los planes de acción son los adecuados para su área?

ESCALA	f	%
Totalmente de acuerdo	6	30%
De acuerdo	5	25%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	35%
Desacuerdo	2	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

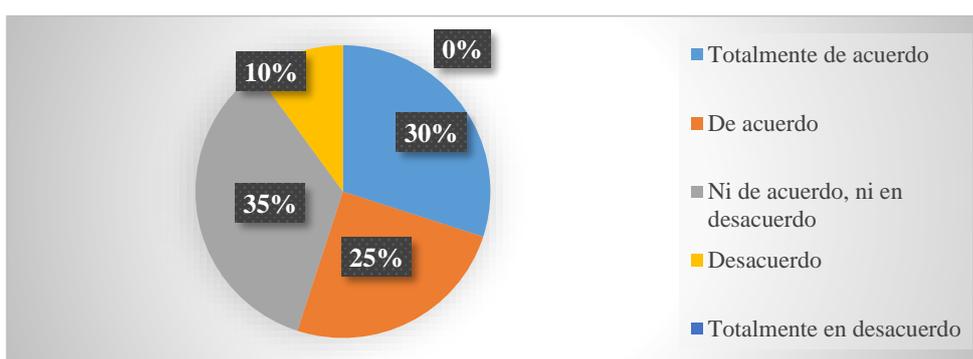


Figura 14. ¿Los planes de acción son los adecuados para su área?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: Como se observa en el gráfico y tabla anterior, los colaboradores están de acuerdo con el plan estratégico institucional, es decir concuerdan como se van llevando a cabo los procesos hasta el momento, representados por un 55%, sin embargo, como hemos observado en los

datos anteriores, también existe población inconforme, que en este caso representa el 45%. Por ello proponemos el Plan estratégico Institucional siguiente:

3.4. Objetivo específico 4: Determinar el nivel de satisfacción del cliente en el área de Gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Tabla 15. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores es adecuado?*

ESCALA	f	%
Satisfecho	15	34%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	24	53%
Insatisfecho	6	13%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

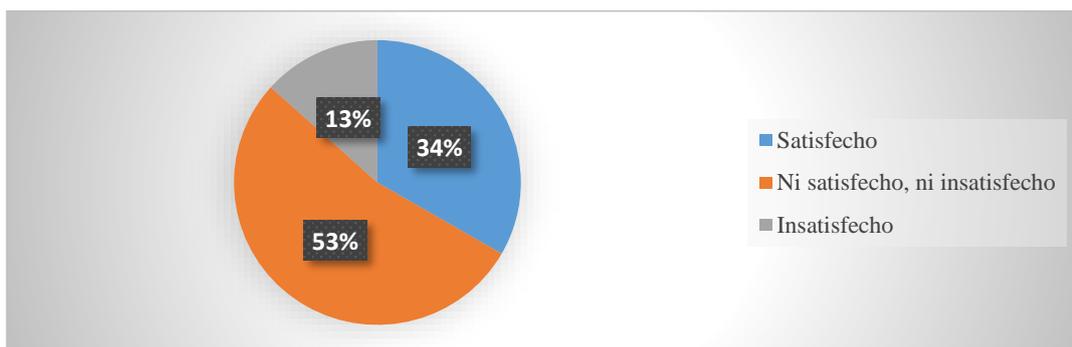


Figura 15. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores es adecuado?*

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción frente a la frecuencia con la que se recolectan los residuos sólidos; el 53% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 34 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 13% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 16. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la frecuencia con la que se recolectan los residuos sólidos?

ESCALA	f	%
Satisfecho	15	34%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	24	53%
Insatisfecho	6	13%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

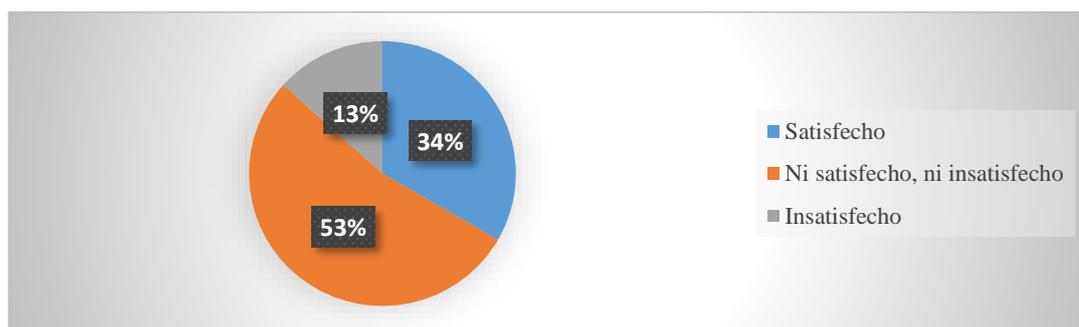


Figura 16. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la frecuencia con la que se recolectan los residuos sólidos?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores; el 53% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 34 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 13% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores de residuos sólidos?

ESCALA	f	%
Satisfecho	15	33%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	22	49%
Insatisfecho	8	18%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

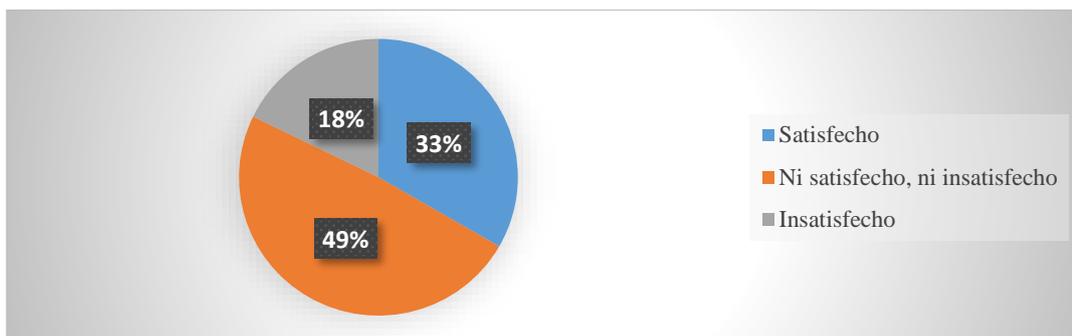


Figura 17. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores de residuos sólidos?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores de residuos sólidos; el 49% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 33 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 18% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 18. Dimensión 1: Gestión de residuos sólidos.

ESCALA	f	%
Satisfecho	45	15
Ni satisfecho, ni insatisfecho	70	23
Insatisfecho	20	7
TOTAL	135	45

Fuente: elaboración propia

Tabla 19. Balance de la primera dimensión

ESCALA	f	%
Satisfecho	15	33%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	23	52%
Insatisfecho	7	15%
TOTAL	45	100%

Fuente: Tabla 15, Tabla 16 y Tabla 17

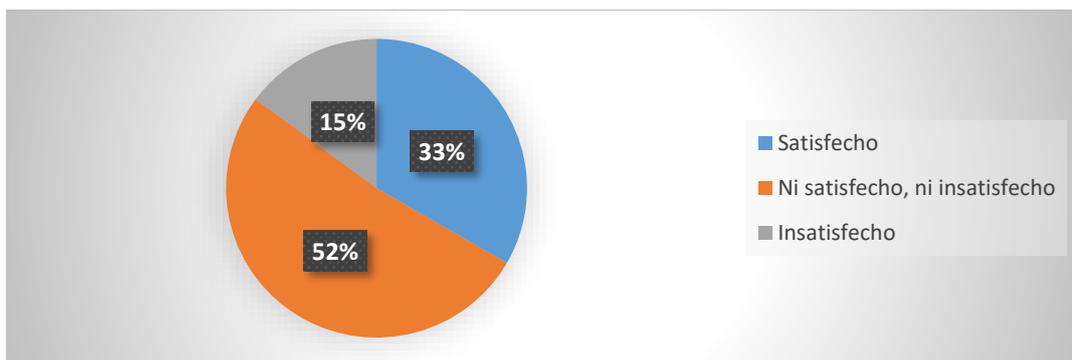


Figura 18. Balance de Gestión de residuos sólidos

Fuente: Tabla 19

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

$$ISGRS = \frac{N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos} * 100}{\text{total clientes atendidos en el mes}}$$

$$ISGRS = \frac{15 * 100}{45} = 33\%$$

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores; el 53% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 33 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 13% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

3.5. Objetivo específico 5: Calcular el nivel de satisfacción del cliente en el área de Registro civil de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Tabla 20. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar una partida de nacimiento?

ESCALA	f	%
Satisfecho	19	42%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	17	38%
Insatisfecho	9	20%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

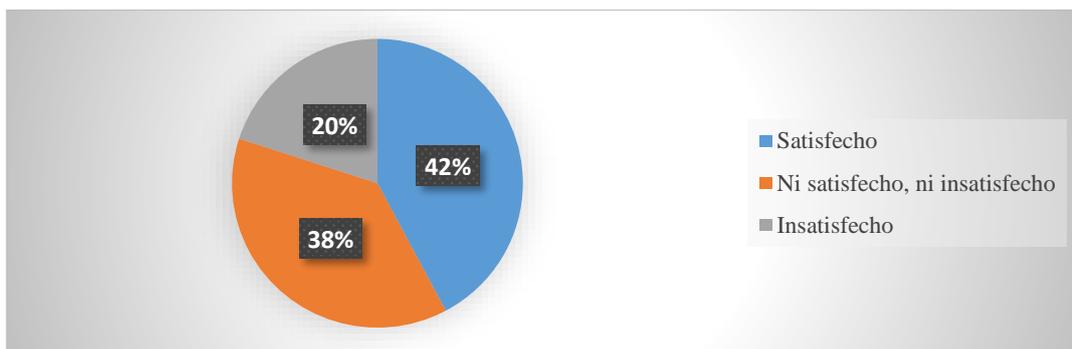


Figura 19. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar una partida de nacimiento?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar una partida de nacimiento; el 42% de los usuarios se encuentra satisfecho; el 38% se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho con el servicio, mientras que el 20% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 21. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de nacimiento?

ESCALA	f	%
Satisfecho	16	36%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	21	47%
Insatisfecho	8	18%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

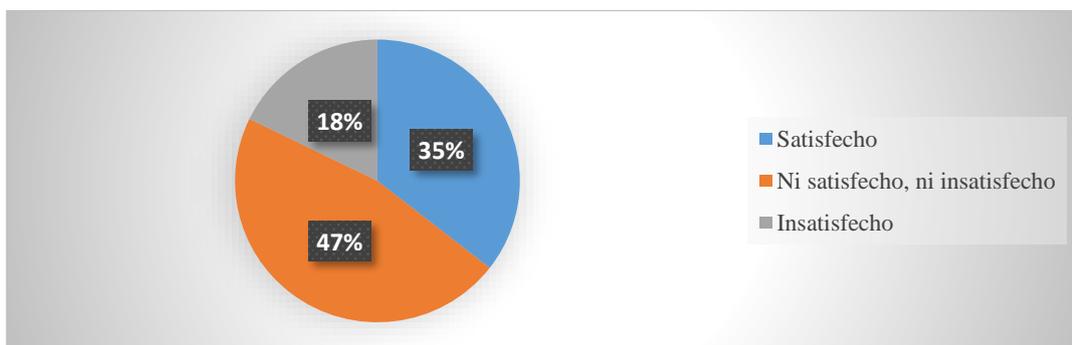


Figura 20. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de nacimiento?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de nacimiento; el 47% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 35 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 18% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 22. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar un acta de matrimonio?*

ESCALA	f	%
Satisfecho	17	38%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	22	49%
Insatisfecho	6	13%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

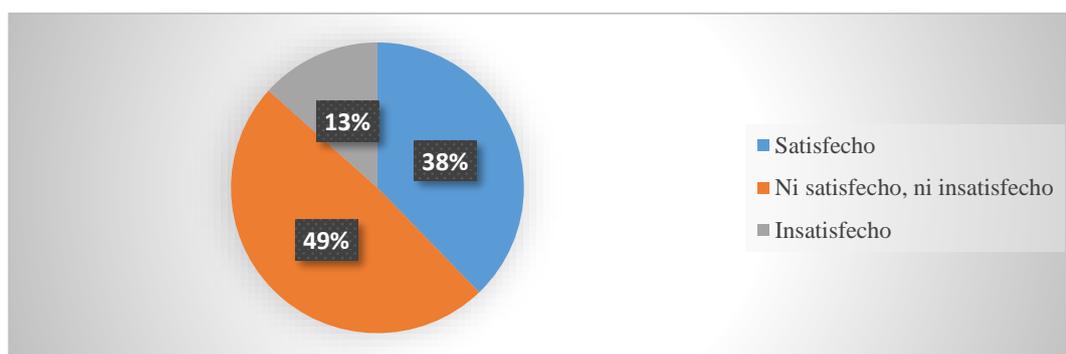


Figura 21. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar un acta de matrimonio?*

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida con respecto a la atención brindada al registrar un acta de matrimonio; el 49% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 38 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 13% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 23. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de matrimonio?

ESCALA	f	%
Satisfecho	15	33%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	27	60%
Insatisfecho	3	7%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

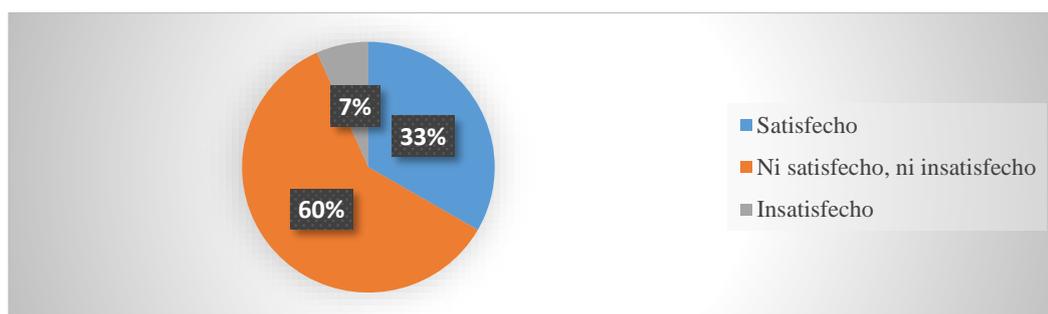


Figura 22. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de matrimonio?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de matrimonio; el 60% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 33 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 7% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 24. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de defunción?

ESCALA	f	%
Satisfecho	9	20%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	28	62%
Insatisfecho	8	18%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

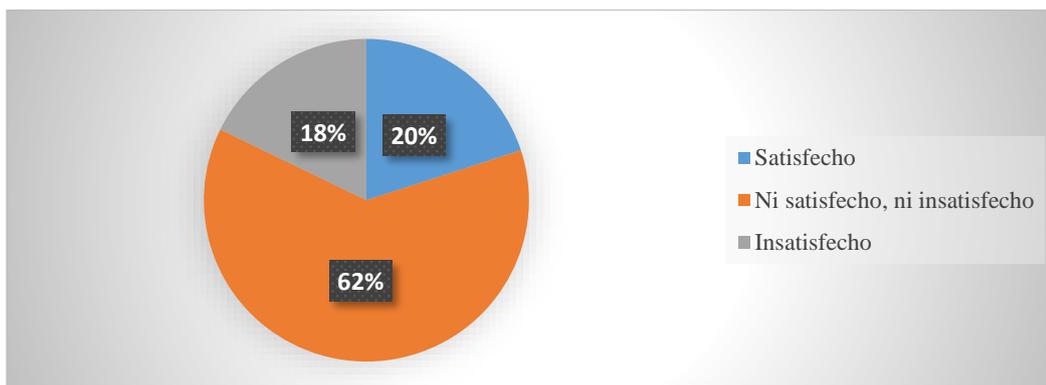


Figura 23. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de defunción?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de defunción; el 62% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 20 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 18% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 25. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de defunción?

ESCALA	f	%
Satisfecho	13	29%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	24	53%
Insatisfecho	8	18%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

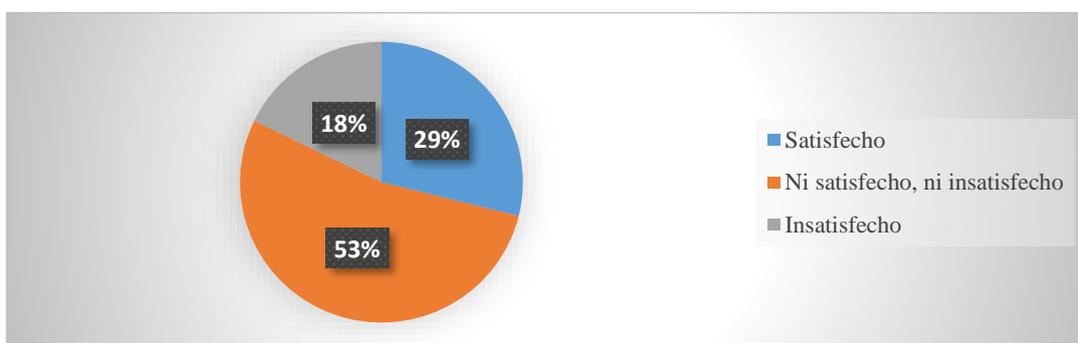


Figura 24. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de defunción?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de defunción; el 53% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 29 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 18% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 26. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con la celebración de matrimonios civiles?*

ESCALA	f	%
Satisfecho	14	31%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	21	47%
Insatisfecho	10	22%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

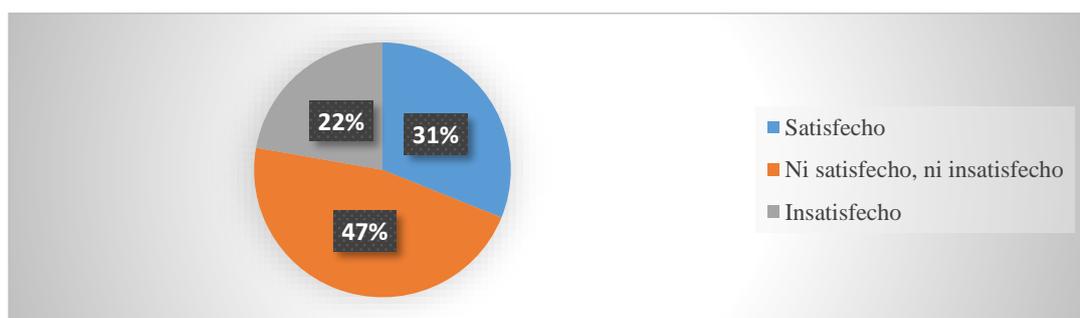


Figura 25. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con la celebración de matrimonios civiles?*

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores; el 47% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 31 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 22% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 27. *Dimensión 2: Registros civiles*

ESCALA	f	%
Satisfecho	103	14.71
Ni satisfecho, ni insatisfecho	160	22.86
Insatisfecho	52	7.43
TOTAL	315	45

Fuente: elaboración propia

Tabla 28. Balance de la segunda dimensión

ESCALA	f	%
Satisfecho	14.71	33%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	22.86	51%
Insatisfecho	7.43	17%
TOTAL	45	100%

Fuente: Tabla 20, Tabla 21, Tabla 22, Tabla 23, Tabla 24 y Tabla 25

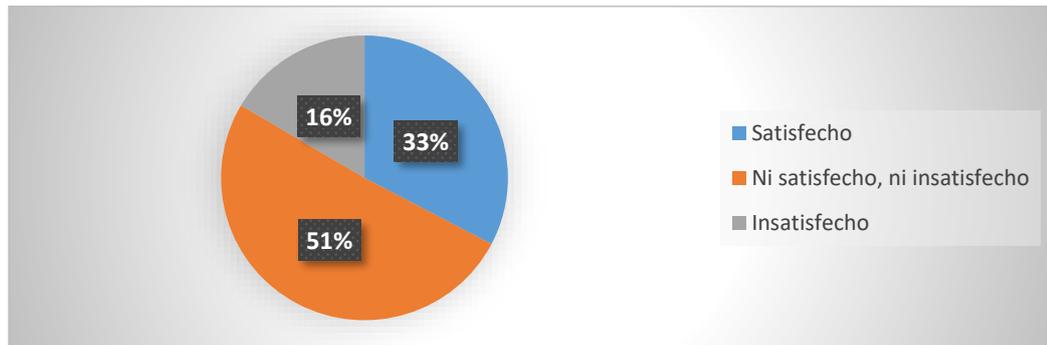


Figura 26. Balance de Registros civiles

Fuente: Tabla 28

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE REGITRO CIVIL

$$ISRC = \frac{N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos} * 100}{\text{total clientes atendidos en el mes}}$$
$$ISGRS = \frac{15 * 100}{45} = 33\%$$

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores; el 53% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 34 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 13% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

3.6. Objetivo específico 6: Medir el nivel de satisfacción del cliente en el área de Seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Tabla 29. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con las condiciones sociales, respecto a seguridad, de sus Distrito?*

ESCALA	f	%
Satisfecho	18	40%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	13	29%
Insatisfecho	14	31%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

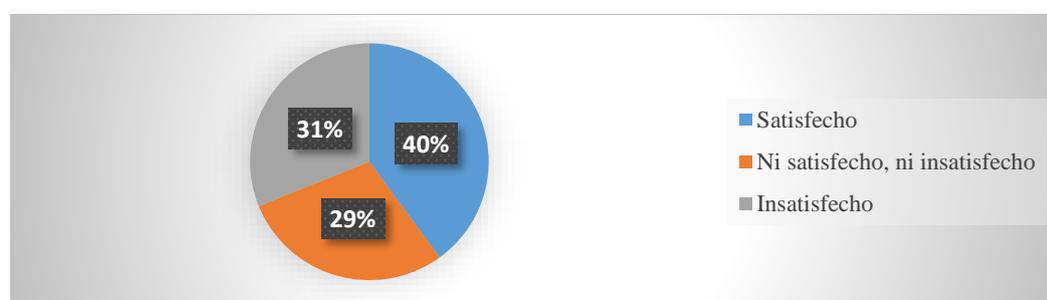


Figura 27. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con las condiciones sociales, respecto a seguridad, de sus Distrito?*

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con las condiciones sociales, respecto a seguridad, de sus Distrito; el 40% de los usuarios se encuentra satisfecho; el 29 % se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho con el servicio, mientras que el 31% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 30. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?*

ESCALA	f	%
Satisfecho	11	24%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	12	27%
Insatisfecho	22	49%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

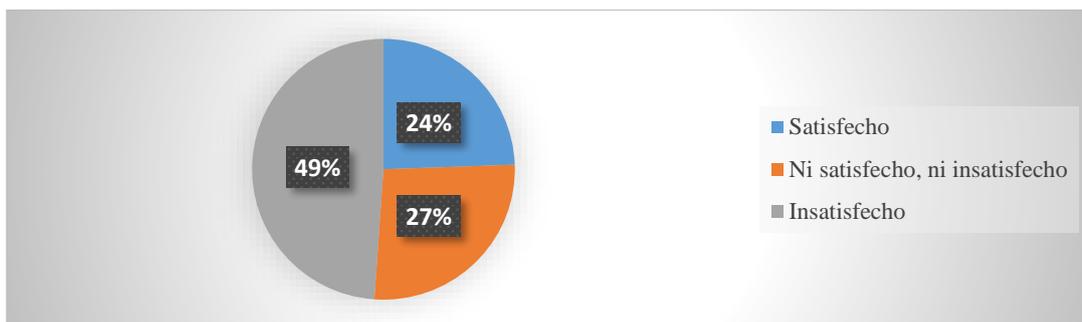


Figura 28. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en el Distrito; el 49% de los usuarios se encuentra insatisfecho; el 27 % se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho con el servicio, mientras que el 24% de los usuarios se encuentra satisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 31. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con al trabajo que realiza la Municipalidad sobre la vulneración del orden público en su Distrito?

ESCALA	f	%
Satisfecho	11	24%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	22	49%
Insatisfecho	12	27%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

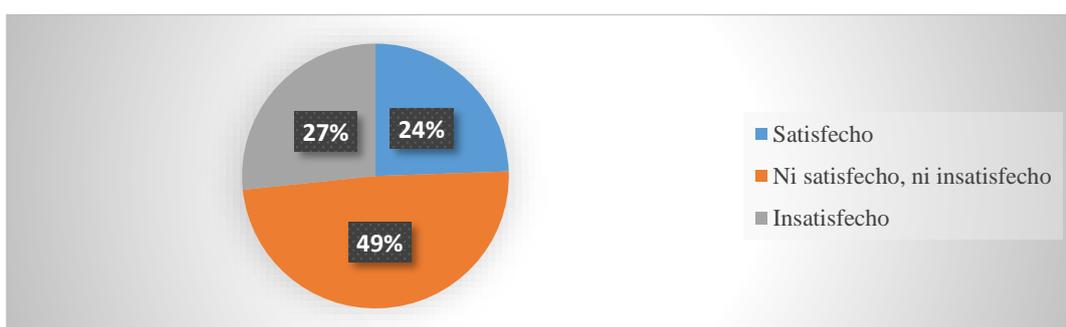


Figura 29. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con al trabajo que realiza la Municipalidad sobre la vulneración del orden público en su Distrito?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el trabajo que realiza la Municipalidad sobre la vulneración del orden público en el Distrito; el 49% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni

insatisfecho; el 27% se encuentra insatisfecho con el servicio, mientras que el 24% de los usuarios se encuentra satisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 32. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?*

ESCALA	f	%
Satisfecho	10	22%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	20	44%
Insatisfecho	15	33%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

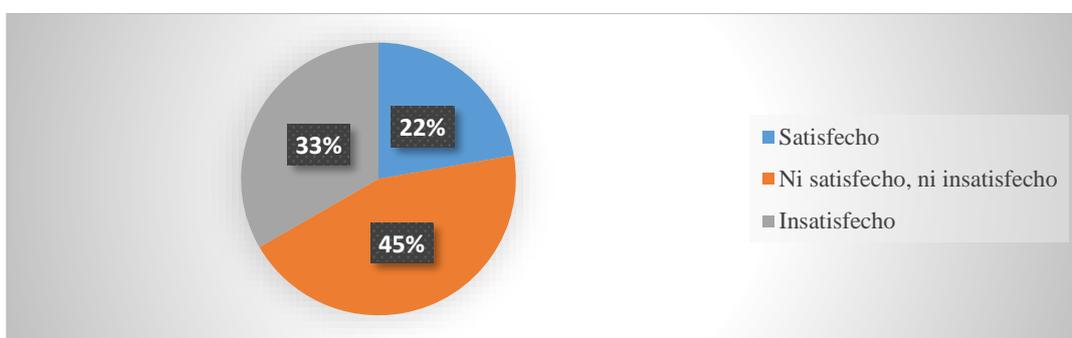


Figura 30. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?*

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad; el 45% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 33% se encuentra insatisfecho con el servicio, mientras que el 22% de los usuarios se encuentra satisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 33. *¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?*

ESCALA	f	%
Satisfecho	11	24%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	18	40%
Insatisfecho	16	36%
TOTAL	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz-2019.

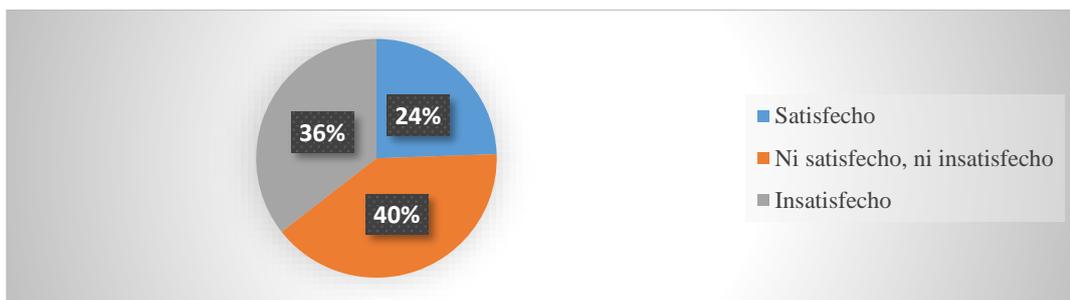


Figura 31. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad el distrito; el 40% de los usuarios se encuentran ni satisfechos, ni insatisfechos; el 36 % se encuentra insatisfecho con el servicio, mientras que el 24% de los usuarios se encuentra satisfecho con la calidad de servicio.

Tabla 34. Dimensión 3: Seguridad Ciudadana

ESCALA	f	%
Satisfecho	61	12.20
Ni satisfecho, ni insatisfecho	85	17.00
Insatisfecho	79	15.80
TOTAL	225	45

Fuente: elaboración propia

Tabla 35. Balance de la tercera dimensión

ESCALA	f	%
Satisfecho	12.20	27%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	17.00	38%
Insatisfecho	15.80	35%
TOTAL	45	100%

Fuente: Tabla 28, Tabla 29, Tabla 30, Tabla 31 y Tabla 32

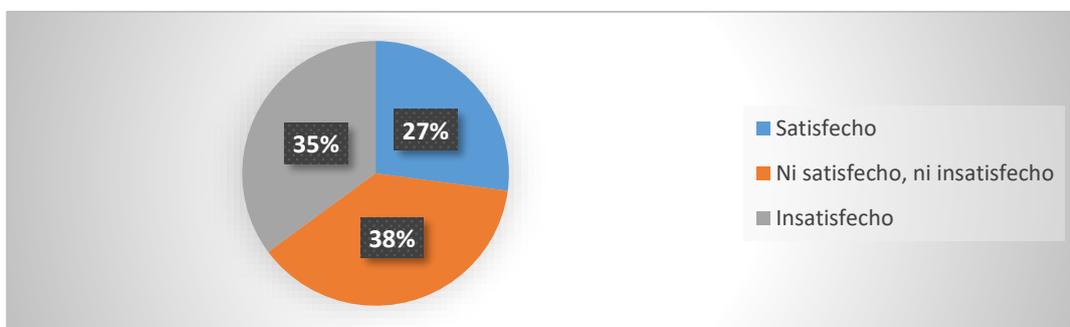


Figura 32. Balance de Seguridad ciudadana

Fuente: Tabla 35

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA

$$ISGRS = \frac{N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos} * 100}{\text{total clientes atendidos en el mes}}$$
$$ISGRS = \frac{12 * 100}{45} = 27\%$$

Interpretación: De la tabla y figura anterior referida al nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores; el 53% de los usuarios se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho; el 34 % se encuentra satisfecho con el servicio, mientras que el 13% de los usuarios se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio.

3.7. Objetivo General: Proponer un Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Se evaluó la satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de Jangas, llegando a un 31% en promedio de índice de satisfacción en las tres áreas evaluadas; gestión de residuos sólidos, registro civil y seguridad ciudadana, y se planteó una propuesta de plan estratégico (Ver anexo 7) basada en la satisfacción del cliente.

IV. DISCUSIÓN

En presente investigación se tuvieron como variable independiente: planificación estratégica y como variable dependiente: Satisfacción del cliente, teniendo como referencia el estado actual de la variable dependiente frente a la independiente que permitió determinar las posibles mejoras de la Municipalidad Distrital de Jangas sobre la satisfacción de sus usuarios. Por ello, la discusión se basará en la comparación de los resultados obtenidos con los antecedentes y las teorías relacionadas.

Con la propuesta de un plan estratégico para la Municipalidad de Jangas, se puede realizar mejoras en las tres áreas con mayor afluencia en atención al cliente como son: Registro Civil, Seguridad Ciudadana y Gestión de Residuos Sólidos con respecto a la atención que brinda el personal de cada área al cliente, que deberá ser más eficiente porque se comprobó aquello influye en la percepción del cliente.

Según el párrafo anterior y los resultados obtenidos se consiguió afirmar la hipótesis general de la investigación, ya que se demuestro que un plan estratégico adecuado influye en la mejora la satisfacción del cliente.

Mediante la propuesta realizada y tomando en cuenta el estado actual de la Municipalidad que refleja 31% en promedio de índice de satisfacción en las tres áreas evaluadas; gestión de residuos sólidos, registro civil y seguridad ciudadana, que refleja un porcentaje bajo de usuarios satisfechos y en los motivos coincidimos con Chang (2014), en su trabajo de grado titulado: Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos; concluyó que: Un usuario después de recibir los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se sintió satisfecho del todo, debido a la calidad de servicio de parte de los colaboradores, en relación a que los usuarios no los consideraban poco eficientes respecto a la dirección, gentileza, cordialidad, el servicio en sí y deficientes instalaciones que los colaboradores de la municipalidad brindaba, se esperó que la atención sea la adecuada en: sentido de información, gentileza, cordialidad y eficiencia; con instalaciones cómodas, modernas, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, al realizar una evaluación se determinó que, la atención al cliente está entre buena y regular. No existió ninguna herramienta, que permita analizar y verificar de manera continua las deficiencias del servicio al cliente o una que permita la evaluación sobre desempeño de los

colaboradores. Así mismo no se pudo realizar la medición sobre el nivel de satisfacción del usuario; que permita instaurar la filosofía Kaizen en la atención al cliente y la toma de decisiones asertivas.

Los empleados desconocen el plan estratégico de la Municipalidad, pues este no cuenta con una visión ni misión, sin embargo, los colaboradores están de acuerdo con el trabajo que se está realizando. Es por ello que se realizó una sesión de concejo con el alcalde y sus regidores, llegando a la creación de la misión, visión y valores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019; sugiriendo de esta manera la formulación y planeamiento estratégico, y frente a ello se brindó una propuesta mediante matrices; pues los resultados muestran la estrecha relación entre la variable dependiente e independiente. Lo mismo menciona Talledo (2018), tesis titulada: Planeamiento estratégico y el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Ugel 04 Comas; concluyendo que: los resultados del trabajo demostraron que existía una correlación positiva significativa entre el planeamiento estratégico y la satisfacción laboral en los docentes de las cuatro instituciones educativas de la UGEL número 4. Por lo tanto, la hipótesis alternativa fue aceptada. Los resultados de la investigación demostraron que existe una correlación regular y positiva estadísticamente significativa ($r=0.675$ y $p<0.01$) entre la variable planeamiento estratégico y la dimensión condiciones de trabajo de los docentes de las cuatro instituciones educativas del UGEL 04, Comas.

Se realizó el diagnóstico de la dirección e implementación de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, de lo cual los empleados están de acuerdo con el trabajo que realizan actualmente, pero muestran interés en que se realice cambios en los objetivos de la organización, ya que desconocen el método de evaluación para verificar el cumplimiento de las metas; es por ello que se realizó una propuesta de mejora del compromiso de los colaboradores, pues de esa manera la municipalidad estar mejor direccionada al cumplimiento de los objetivos. y ante ello encontramos similitud en lo dicho por Álvarez (2014), En su investigación titulada: Diseño de un Plan Estratégico para mejorar el Servicio a los Clientes, Fortaleciendo las Competencias y la Motivación de los empleados de la empresa Partner Media Cali, concluyó que: No es posible determinar que la organización cierre sus operaciones dentro de la ciudad; debido a que el compromiso se debió tener en cuenta desde el comienzo; para la implementación de un plan estratégico

que tiene como objetivo contribuir con una solución concreta, para la conducción al mejoramiento de la central de medios Partner. Así como fue en un principio se pretendió realizar un plan para atraer clientes y aumentar las ventas, junto a un análisis de la situación raíz.

Se planteó un plan de evaluación y control en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, porque los resultados mostraron que los empleados desconocen en cierta parte los objetivos del plan estratégico institucional y el método adecuado de trabajo; el desconocimiento parcial de la tarea a realizar, muestran que influyen en el nivel de satisfacción percibida por los usuarios. Y estos resultados son similares a la de Riqueros (2017), en su tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero - abril 2017; llego a la siguiente conclusión: Después del análisis de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril 2017, se identificó los grados más frecuentes y con mayor porcentaje de usuarios que afirmaron que fue regular el grado de calidad percibida en dicha organización al ser atendidos en las diferentes unidades de servicio, seguido de un nivel alto y por último de bajo nivel. Además, se analizó las dimensiones de la variable calidad de servicio; donde el mayor nivel porcentual se debe a la fiabilidad, seguidamente capacidad de respuesta y en menor nivel para la seguridad.

El nivel de satisfacción del cliente en el área de: Gestión de residuos sólidos al igual que Registro Civil es de un 33% de satisfacción; y respecto a Seguridad Ciudadana es de 27% en el índice de satisfacción. Mediante la propuesta se busca que la organización se enfoque en aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y conseguir mayor rentabilidad; teniendo en cuenta que la calidad de servicio brindado por los empleados afecta la percepción de los clientes. Frente a ello coincidimos con Rojas (2015), en su tesis titulada: Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado; sus conclusiones fueron: Se logró exponer la varianza del factor de Satisfacción que fue de un 82,4%, debido a eso se determinó que el modelo puede ser aplicado, se efectuó con muestra probabilística que permitió entender a la población; el modelo es perfectible, brindando un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir el nivel de satisfacción de los

pobladores, identificando y analizando qué aspectos se presentaron ante su percepción del servicio recibido, para reducir el costo de insatisfacción. El modelo podrá ser empleado por otras instituciones municipales dejando un buen antecedente para iniciar futuras investigaciones en otros gobiernos locales. Así mismo con Gutiérrez (2016), En su trabajo de investigación titulada: Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de Chincha, Región Ica, Año 2016; Concluyo que: Existió una correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario respecto al servicio que se brindaba en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Para el 55.07% de los pobladores que participaron de la encuesta sobre la calidad de servicio, se calificó en, a veces, la calidad de servicio se ubicó en el nivel casi siempre, según la apreciación presentada del 24.8% de los pobladores que formaron parte del estudio, por todo lo explicado anteriormente se validó la hipótesis general: "La calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016".

V. CONCLUSIONES

La calidad de servicio brindado a los usuarios tiene una fuerte relación con la satisfacción de los clientes y la mejora de esto lleva a una mayor productividad de la empresa, por ello se realizó una propuesta de Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019; ya que se comprobó que la Municipalidad no cuenta con uno adecuado a mejorar la percepción de sus usuarios.

Se Diseñó la formulación y planeamiento estratégico de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019; a través de una sesión de consejo junto al alcalde y sus regidores, determinando factores claves como lo es la misión, visión y valores dentro de la organización.

Se logró diagnosticar la dirección e implementación del plan estratégico de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, que resultó ser deficiente, pues los empleados desconocen los objetivos de manera parcial, además de considerar realizar cambios para mejorar la dirección del Plan Estratégico.

Se planteó un plan de evaluación y control en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019, porque los resultados muestran que los empleados desconocen que haya una evaluación sobre el cumplimiento de objetivos plasmados en un plan estratégico. Así mismo lograr un mayor compromiso de toda la organización frente al servicio ofrecido.

Se determinó el nivel de satisfacción del cliente según áreas dando como resultado en:

Gestión de residuos sólidos un 33% de satisfacción al igual que el área de Registro civil, mientras que en el área de Seguridad ciudadana solo el 27% de satisfacción de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

VI. RECOMENDACIONES

La gerencia de la Municipalidad Distrital de Jangas, debe concientizar a sus trabajadores de manera intrínseca y extrínseca en cuestión de calidad de servicio, para ello debe aplicar constantes capacitaciones con el apoyo de expertos, así mismo debe mejorar su plan estratégico y basarlo en la satisfacción del cliente, por tal motivo se realizó una propuesta de plan estratégico. (Ver anexo 7)

Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Jangas poner en marcha el plan estratégico que se propone para mejorar la satisfacción del cliente.

El nivel de satisfacción que se recomienda para la Municipalidad Distrital de Jangas debe alcanzar un mínimo de 60% en las tres áreas evaluadas.

La presente investigación es recomendable para futuras investigaciones sobre la relación entre satisfacción al cliente y planeamiento estratégico.

REFERENCIAS

NAVARRO, Víctor. Diagnostico financiero municipal: Diagnostico socioeconómico, potenciales productivas y propuestas de inversión. Tesis (Contador Público y Auditor). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, 2011.

Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/03/03_0718_v1.pdf

KOTLER, Philip. Marketing an introduction. 11^a ed. México: Editorial Mexicana. Reg. Num. [03], 2013. 13 pp.

ISBN: 978-607-32-1722-4

PUEBLO EN LÍNEA [en línea]. China: 2017 [fecha de consulta: 20 de setiembre de 2019].

Disponible en: <http://spanish.peopledaily.com.cn/n3/2017/0606/c31620-9224877.html>

GARCIA, Carlos. Manifestante detenida por las fuerzas de seguridad durante enfrentamientos en una protesta contra el gobierno de Nicolás Maduro en Caracas, Venezuela [en línea]. Venezuela, 10 de julio de 2017. [Fecha de consulta: 30 de octubre de 2019].

Disponible en: <https://www.hrw.org/es/world-report/2018/country-chapters/313312>

CORREO. 55 casos de corrupción en municipios son investigados por el Ministerio Público [en línea]. Correo: Lima, Perú, 24 de marzo de 2018. [Fecha de consulta: 15 de octubre de 2019].

Disponible en: <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/55-casos-de-corrupcion-en-municipios-son-investigados-por-el-ministerio-publico-820686/>

ROJAS, Julio. Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la Gestión de una Municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado. Tesis (Magíster en Gestión y Políticas Públicas). Santiago de Chile: Universidad de Chile, 2015.

Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CHANG, Juan. Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. Tesis (Licenciado en Administración de Empresas). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, 2014.

Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

ALVARES, Carolina (2014). Diseño de un plan estratégico para mejorar el servicio a los clientes, fortaleciendo las competencias y la motivación de los empleados de la empresa Partner Media Cali. Tesis (Profesional de Mercadeo y Negocios Internacionales). Colombia: Universidad Autónoma de Occidente, 2014.

Disponible en: <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5765/1/T03796.pdf>

ROJAS, William. Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016. Trabajo de investigación (Maestro en Gestión Estratégica Empresarial). Lima: Universidad Privada San Juan Bautista, 2017.

Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MARTINEZ, Beatriz. Planeamiento estratégico y el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la UGEL 04 Comas. Tesis (Doctor en Administración de la Educación). Lima: Universidad César Vallejo, 2018.

Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12715/Mart%c3%adnez_CBM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RIQUEROS, Joanna. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huaylas. Enero – Abril - 2017. Tesis (Maestra en Gestión Pública). Lima: Universidad César Vallejo, 2017.

Disponible

en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ARMIJO, Marianela. Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público, Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), 2011.

Disponible en:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5509/S2011156_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PORTER, Michael. [en línea]. Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review América Latina, 2008. Pág. 10. [fecha de consulta: 18 de octubre de 2019]. Disponible en: https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-michael_porter-libre.pdf

MARTINEZ Y MILLA. Análisis del entorno. 1ª ed. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 2012. 79 pp.

ISBN: 978-84-7978-712-7

D ALESSIO, Fernando. El proceso estratégico: un enfoque de gerencia. México: Editorial María Fernanda Castillo, 2008. 56 pp.

ISBN: 9789702612902

QUINN. Alineamiento Estratégico Sectorial: Caso de Estudio Aplicado a una Universidad Chilena Formación Universitario. Vol 8, núm. 3, 2015, pp. 3 – 12.

SAIZZ DE VICUÑA, José. Planeamiento estratégico. 2ª ed. Madrid: Editorial ESIC, 2013. 103 pp.

ISBN: 978-84-7356-643-8

Planeamiento estratégico en el sector público [en línea] [videograbación], 2018, (18 min.)

Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=Uh24maQ0etQ>

Marketing y Pymes las principales claves de marketing en la pequeña y mediana empresa por Espinoza Roberto [et al.]. Estados Unidos: Editorial Copyright. 2013. 83 pp.

ISBN: 978-84-695-7487-4

MUNICIPIO AL DIA [en línea]. Presidencia del consejo: Lima, Perú, 10 de marzo de 2018. [Fecha de consulta: 15 de octubre de 2019].

Disponible en: <https://municipioaldia.com/>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Propuesta de Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿La propuesta de un plan estratégico contribuirá en la mejora de la satisfacción del cliente, en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Proponer un Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la formulación y planeamiento estratégico de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019. • Diagnosticar la dirección e implementación de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019. • Plantear un plan de evaluación y control en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL La propuesta de un plan estratégico mejora la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas – Huaraz, 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Plan Estratégico</p> <p>Indicadores de la V.I.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis AMOFHIT • MEFE • MEFI • MFODA • Objetivos a largo plazo • Objetivos a corto plazo • MBSC • Plan de acción • Plan Estratégico Institucional <p>VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción del cliente</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental Transversal correlacional</p> <p>Población y Muestra: Población: 100 las personas (Usuarios) que son atendidas mensualmente en la gestión municipal Muestra: 45 clientes de la Municipalidad Distrital de Jangas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción del cliente en el área de Gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019. • Calcular el nivel de satisfacción del cliente en el área de Registro civil de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019. • Medir el nivel de satisfacción del cliente en el área de Seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019. 		<p>INDICADORES DE LA V.D.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario de recojo de basura • Frecuencia de recojo de basura • Calidad del servicio de recojo de basura • Partida de nacimiento • Partida de matrimonio • Partida de defunción • Matrimonios civiles • Condiciones sociales • Violencia delictiva • Vulneración del orden público • Prevención situacional 	
--	---	--	---	--

Anexo 02: Formulario de google aplicado a los usuarios de la municipalidad distrital de Jangas.



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JANGAS - 2019

El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los pobladores del distrito de Jangas con respecto a la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Tener en cuenta lo siguiente:

- * Cuestionario es confidencial y totalmente anónimo.
- * Responder de manera honesta.
- * Responder todas las preguntas.
- * Por cada pregunta solo puede marcar una alternativa.

*Obligatorio

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores es adecuado? *

- Insatisfecho
- Ni Satisfecho, ni insatisfecho
- Satisfecho

Anexo 03: Formulario de google aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Jangas.



CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE JANGAS, HUARAZ 2019

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el desempeño del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Tener en cuenta lo siguiente:

1. El cuestionario es confidencial y totalmente anónimo.
2. Responder de manera honesta.
3. Responder todas las preguntas.
4. Por cada pregunta solo puede marcar una alternativa.

Gracias por su participación.

*Obligatorio

INDIQUE SU ÁREA DE TRABAJO: *

Tu respuesta

1. ¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza la administración de la gerencia? *

Totalmente en desacuerdo

Anexo 04: Validación de instrumentos

INSTRUMENTOS

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N° 1

CARACTERÍSTICAS DEL TEST	
1) Nombre del instrumento	Test para evaluar el desempeño del Plan Estratégico Institucional De La Municipalidad de Jangas, Huaraz 2019.
2) Autor/Adaptación	Paola Victoria Pillaca Villarreal (0000-0003-4815-7958) Dalila Alexandra Veramendi Rosales (0000-0003-4951-200X)
3) N° de ítems	14
4) Administración	Individual
5) Duración	15 minutos
6) Población	50
7) Finalidad	Recoger información sobre el desempeño del Plan Estratégico Institucional De La Municipalidad de Jangas, Huaraz 2019.
8) Materiales	Formulario de Google.
9) Codificación:	<p>Este test evalúa tres dimensiones:</p> <p>Formulación y Planeamiento: se realizaron 9 preguntas para esta dimensión, teniendo 4 indicadores; se realizó en escalas (Totalmente de acuerdo; de acuerdo; ni de acuerdo, ni en desacuerdo; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo), evaluando así cada pregunta para luego ser agrupadas en dimensiones.</p> <p>Dirección e Implementación: se realizaron 2 preguntas para esta dimensión, teniendo 2 indicadores; se realizó en escalas (Totalmente de acuerdo; de acuerdo; ni de acuerdo, ni en desacuerdo; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo), evaluando así cada pregunta para luego ser agrupadas en dimensiones.</p> <p>Evaluación y Control: se realizaron 4 preguntas para esta dimensión, teniendo 3 indicadores; se realizó en escalas (Totalmente de acuerdo; de acuerdo; ni de acuerdo, ni en desacuerdo; en desacuerdo; totalmente en desacuerdo), evaluando así cada pregunta para luego ser agrupadas en dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Fiabilidad: La fiabilidad de la escala global según el Alfa de Cron Bach es de 89.2</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p>
11) Observaciones:	Los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento se agruparon en dimensiones de aprendizaje conceptual, procedimental y actitudinal con escalas debidamente indicados en el instrumento.

**TEST PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO
INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE JANGAS, HUARAZ 2019.**

CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el desempeño del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Tener en cuenta lo siguiente:

1. El cuestionario es confidencial y totalmente anónimo.
2. Responder de manera honesta.
3. Responder todas las preguntas.
4. Por cada pregunta solo puede marcar una alternativa.

Gracias por su participación.

INDIQUE SU ÁREA DE TRABAJO:

Nº	ÍTEM	Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En Desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
1	¿Se consideran los factores externos, tales como cultura, demografía, ambiente, etc.; dentro del plan de trabajo de su área?					
2	¿Está de acuerdo con el trabajo que realiza la administración de la gerencia?					
3	¿Cree que la identificación de las necesidades de los usuarios son adecuadas?					
4	¿Cree que la atención al cliente en su área, es la más adecuada y eficiente?					
5	¿El presupuesto destinado a la mejora de la satisfacción del cliente, es adecuado?					

6	¿Está de acuerdo con la forma de selección de personal?					
7	¿Aplican las TICs (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) en su área?					
8	¿Se consideran los factores internos dentro del plan de trabajo de su área?					
9	¿Está de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas?					
10	¿Los objetivo a largo plazo son adecuados?					
11	¿Cree que los objetivos a corto plazo deben ser modificados?					
12	¿Se están cumpliendo los objetivos del plan estratégico institucional?					
13	¿Se está evaluando el desempeño del plan estratégico actual?					
14	¿Está de acuerdo con el Plan estratégico Institucional actual?					

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Variable 1 (Plan Estratégico)

Primer Evaluador: Ing. Carlos Bruno Romero

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Propuesta de Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
						Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Plan Estratégico	Formulación y Plancamiento	MEFE	¿Se consideran los factores externos, tales como cultura, demografía, ambiente, etc.; dentro del plan de trabajo de su área?	X		X		X		X				
		Análisis AMOFHIT	¿De qué manera calificaría la administración de la gerencia?	X						X				
			¿Cree que la identificación de las necesidades de los usuarios es adecuada?	X						X				
			¿Cómo calificaría la atención al cliente en su área?	X						X				
			¿El presupuesto para mejorar la satisfacción del cliente es adecuado?	X						X				
			¿Está de acuerdo con la forma de selección de personal?	X						X				
			¿Aplican las TIC en su área?		X					X				
		MEFI	¿Se consideran los factores internos dentro del plan de trabajo de su área?	X						X			X	
		MFODA	¿Está de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas?	X						X			X	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dirección e Implementación		Objetivos a largo plazo	¿Los objetivo a largo plazo son adecuados?	X		X		X		X		
		Objetivos a corto plazo	¿Cree que los objetivos a corto plazo deben ser modificados?	X					X		X	
Evaluación y Control		MBSC	¿Se están cumpliendo los objetivos del plan estratégico institucional?		X	X		X		X		
			¿Se está evaluando el desempeño del plan estratégico actual?		X				X			
		Plan Estratégico Institucional	¿Está de acuerdo con el Plan estratégico Institucional actual?	X					X		X	

U. Nac. José Francisco Sánchez Carrión
FACULTAD DE INGENIERÍA, SISTEMAS Y INFORMÁTICA

Prof. Dr. José Bruno Romero

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Test para evaluar el desempeño del Plan Estratégico Institucional De La Municipalidad de Jangas, Huaraz 2019.

OBJETIVO : Obtener información del desempeño del Plan Estratégico Institucional De La Municipalidad de Jangas, Huaraz 2019.

DIRIGIDO A : Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	X			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

..... *César A. Bravo Romero*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

..... *Maestro*


FIRMA DEL EVALUADOR

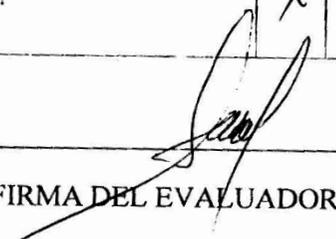
Segundo Evaluador: Mg. Lisset Milagros Solórzano Lirio

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Propuesta de Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Plan Estratégico	Formulación y Planeamiento	MEFE	¿Se consideran los factores externos tales como cultura, demografía, ambiente, etc.; dentro del plan de trabajo de su área?	X		X		X		X		
		Análisis AMOFHIT	¿De qué manera calificaría la administración de la gerencia?	X				X				
			¿Cree que la identificación de las necesidades de los usuarios es adecuada?	X				X				
			¿Cómo calificaría la atención al cliente en su área?	X				X				
			¿El presupuesto para mejorar la satisfacción del cliente es adecuado?	X				X				
			¿Está de acuerdo con la forma de selección de personal?	X				X				
			¿Aplican las TIC en su área?	X				X				
		MEFI	¿Se consideran los factores internos dentro del plan de trabajo de su área?	X				X		X		
		MFODA	¿Está de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas?	X				X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dirección e Implementación		Objetivos a largo plazo	¿Los objetivo a largo plazo son adecuados?	X		X		X		X		
		Objetivos a corto plazo	¿Cree que los objetivos a corto plazo deben ser modificados?	X					X		X	
Evaluación y Control		MBSC	¿Se están cumpliendo los objetivos del plan estratégico institucional?	X		X		X		X		
			¿Se está evaluando el desempeño del plan estratégico actual?	X					X			
		Plan Estratégico Institucional	¿Está de acuerdo con el Plan estratégico Institucional actual?	X					X		X	


 FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Test para evaluar el desempeño del Plan Estratégico Institucional De La Municipalidad de Jangas, Huaraz 2019.

OBJETIVO : Obtener información del desempeño del Plan Estratégico Institucional De La Municipalidad de Jangas, Huaraz 2019.

DIRIGIDO A : Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Solórzano Lirio
Lisset Hilagros

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

 COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU
Mg. Lisset M. Solórzano Lirio
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP N° 125425

FIRMA DEL EVALUADOR

Tercer Evaluador: Ing. Ydania Vanessa Rivera Ramírez

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Propuesta de Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Plan Estratégico	Formulación y Plancamiento	MEFE	¿Se consideran los factores externos: tales como cultura, demografía, ambiente, etc.; dentro del plan de trabajo de su área?	X		X		X		X		
		Análisis AMOFHIT	¿De qué manera calificaría la administración de la gerencia?	X						X		
			¿Cree que la identificación de las necesidades de los usuarios es adecuada?	X						X		
			¿Cómo calificaría la atención al cliente en su área?	X						X		
			¿El presupuesto para mejorar la satisfacción del cliente es adecuado?	X						X		
			¿Está de acuerdo con la forma de selección de personal?	X						X		
			¿Aplican las TIC en su área?	X						X		
		MEFI	¿Se consideran los factores internos dentro del plan de trabajo de su área?	X						X		X
MFODA	¿Está de acuerdo con la matriz FODA del plan estratégico institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas?	X				X		X				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
						Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dirección e Implementación	Objetivos a largo plazo	¿Los objetivo a largo plazo son adecuados?	X					X		X		
	Objetivos a corto plazo	¿Cree que los objetivos a corto plazo deben ser modificados?	X		X			X		X		
Evaluación y Control	MBSC	¿Se están cumpliendo los objetivos del plan estratégico institucional?	X							X		
		¿Se está evaluando el desempeño del plan estratégico actual?	X					X		X		
	Plan Estratégico Institucional	¿Está de acuerdo con el Plan estratégico Institucional actual?	X		X			X		X		


COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
 CONSEJO DEPARTAMENTAL ANCASH-HUARAZ
Rivera
RIVERA RAMIREZ YDANIA VANESSA
 INGENIERA INDUSTRIAL
 CIP. N° 221910

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Test para evaluar el desempeño del Plan Estratégico Institucional De La Municipalidad de Jangas, Huaraz 2019.

OBJETIVO : Obtener información del desempeño del Plan Estratégico Institucional De La Municipalidad de Jangas, Huaraz 2019.

DIRIGIDO A : Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rivera Ramirez Ydania Vanessa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Titulado

 COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
CORPORACIÓN PROFESIONAL DE INGENIEROS DEL PERÚ
RIVERA RAMIREZ YDANIA VANESSA
INGENIERA EN SISTEMAS
CIP Nº 2.1010

FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO N° 2

CARACTERÍSTICAS DEL TEST	
12) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital Jangas, Huaraz 2019
13) Autor/Adaptación	Paola Victoria Pillaca Villarreal (0000-0003-4815-7958) Dalila Alexandra Veramendi Rosales (0000-0003-4951-200X)
14) N° de ítems	15
15) Administración	Individual
16) Duración	15 minutos
17) Población	100
18) Finalidad	Recoger información sobre la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019
19) Materiales	Hoja de Cálculo de Google.
20) Codificación:	
<p>Este test evalúa tres dimensiones:</p> <p>Gestión de residuo sólido: se realizaron 3 preguntas para esta dimensión, teniendo 4 indicadores; se realizó en escalas (Satisfecho; Ni satisfecho, ni satisfecho; Insatisfecho), evaluando así cada pregunta para luego ser agrupadas en dimensiones.</p> <p>Registro civil: se realizaron 7 preguntas para esta dimensión, teniendo 3 indicadores; se realizó en escalas (Satisfecho; Ni satisfecho, ni satisfecho; Insatisfecho), evaluando así cada pregunta para luego ser agrupadas en dimensiones.</p> <p>Seguridad Ciudadana: se realizaron 5 preguntas para esta dimensión, teniendo 4 indicadores; se realizó en escalas (Satisfecho; Ni satisfecho, ni satisfecho; Insatisfecho), evaluando así cada pregunta para luego ser agrupadas en dimensiones.</p>	
21) Propiedades psicométricas:	
<p>Fiabilidad: La fiabilidad de la escala global según el Alfa de Cron Bach es de</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos.</p>	
22) Observaciones:	
<p>Los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento se agruparon en dimensiones de aprendizaje conceptual, procedimental y actitudinal con escalas debidamente indicados en el instrumento.</p>	

CUESTIONARIO Nº 2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JANGAS

CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción de los pobladores del distrito de Jangas con respecto a la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

Tener en cuenta lo siguiente:

5. El cuestionario es confidencial y totalmente anónimo.
6. Responder de manera honesta.
7. Responder todas las preguntas.
8. Por cada pregunta solo puede marcar una alternativa.

Gracias por su participación.

Nº	ÍTEM	INSATISFECHO (1)	NI SATIFECHO, NI INSATISFECHO (3)	SATISFECHO (5)
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de recojo de basura?			
2	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la frecuencia con la que se recolectan los residuos sólidos?			
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores de residuos sólidos?			
4	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar una partida de nacimiento?			
5	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de nacimiento?			
6	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar un acta de matrimonio?			
7	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de matrimonio?			
8	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de defunción?			

9	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de defunción?			
10	¿Cuál es su nivel de satisfacción con la celebración de matrimonios civiles?			
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción con las condiciones sociales, respecto a seguridad, de su Distrito?			
12	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?			
13	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza la Municipalidad sobre la Vulneración del orden público en su Distrito?			
14	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?			
15	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: Variable 2 (Satisfacción del Cliente)

Primer Evaluador: Ing. Carlos Bruno Romero

TITULO: Propuesta de Plan Estratégico para mejorar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
						Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del cliente	Gestión de residuo sólido	Horario de recojo de basura	¿Está de acuerdo con el horario de recojo de basura?	X		X			X					
		Frecuencia de recojo de basura	¿La frecuencia con la que se recolectan los residuos sólidos, es adecuada?	X					X		X			
		Calidad del servicio de recojo de basura	¿El servicio que brindan los recolectores es adecuado?	X					X		X			
	Registro civil	Partida de nacimiento		¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar una partida de nacimiento?	X		X			X				
				¿Está de acuerdo con el horario de atención para el registro de actas de nacimiento?	X					X				
		Partida de matrimonio		¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de matrimonio?	X					X		X		
				¿Está de acuerdo con el horario de atención para el registro de actas de matrimonio?	X					X		X		
		Partida de defunción		¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de defunción?	X					X		X		
				¿Está de acuerdo con el horario de atención para el registro de actas de defunción?	X					X		X		
		Matrimonios civiles			X				X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems				
						SI	NO	SI	NO	SI	NO			
			¿Qué tan satisfecho se encuentra con la celebración de matrimonios civiles?	X				X		X				
	Seguridad Ciudadana	Condiciones sociales	¿las condiciones sociales, respecto a seguridad, en la que se encuentra son adecuadas?	X		X		X		X				
		Violencia delictiva	¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?	X					X		X			
		Vulneración del orden público	¿qué tan satisfecho se encuentra respecto al trabajo que realiza la Municipalidad sobre la Vulneración del orden público en su Distrito?	X					X		X			
		Prevención situacional		¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?			X			X		X		
				¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?			X			X		X		leer teoría de Likert


 Univ. San José Francisco de Sales Cuenca
 FACULTAD DE INGENIERÍA
 Ing. Carlos Alberto Bruno Romero
FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

OBJETIVO

: Obtener información del nivel de satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

DIRIGIDO A

: Clientes en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
	X			

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

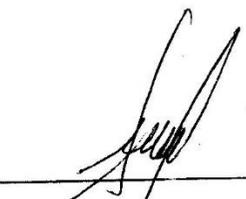
: Carlos A. Bravo Romero

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Maestro


Mg. Sr. José P. ...
SECRETARÍA
FIRMA DEL EVALUADOR,

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Construcción crítica de respuesta		Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador			Relación entre el indicador y los ítems		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
			¿Qué tan satisfecho se encuentra con la celebración de matrimonios civiles?	X				X		X			
	Seguridad Ciudadana	Condiciones sociales	¿las condiciones sociales, respecto a seguridad, en la que se encuentra son adecuadas?	X				X		X			
		Violencia delictiva	¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?	X		X		X		X			
		Vulneración del orden público	¿qué tan satisfecho se encuentra respecto al trabajo que realiza la Municipalidad sobre la Vulneración del orden público en su Distrito?	X				X		X			
		Prevención situacional		¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?		X			X		X		
				¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?	X				X		X		



 FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

OBJETIVO

: Obtener información del nivel de satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

DIRIGIDO A

: Clientes en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Solorzano Lirio
Lisset Hilagros

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU

Mg. Lisset M. Solorzano Lirio
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP N° 15547

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Construcción crítica de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión e indicador		Relación entre el indicador y los ítems		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			¿Qué tan satisfecho se encuentra con la celebración de matrimonios civiles?	X				X		X		
	Seguridad Ciudadana	Condiciones sociales	¿las condiciones sociales, respecto a seguridad, en la que se encuentra son adecuadas?	X				X		X		
		Violencia delictiva	¿Qué tan satisfecho se encuentra respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?	X		X		X		X		
		Vulneración del orden público	¿qué tan satisfecho se encuentra respecto al trabajo que realiza la Municipalidad sobre la Vulneración del orden público en su Distrito?	X				X		X		
		Prevención situacional	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?	X				X		X		
			¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?	X				X		X		


COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
 CONSEJO DEPARTAMENTAL AREQUIPA-HUARAZ
 RIVERA RAMÍREZ YDARA VANESSA
 INGENIERA INDUSTRIAL
 C.I.P. N° 221340

FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

OBJETIVO

: Obtener información del nivel de satisfacción del cliente en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019.

DIRIGIDO A

: Clientes en la Municipalidad Distrital de Jangas, Huaraz 2019

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR

: Rivera Ramirez Ydania
Vanessa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Titulado

 COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
CONSEJO DEPARTAMENTAL DE HUANUCO
RIVERA RAMIREZ YDANIA VANESSA
INGENIERA EN SISTEMAS DE COMPUTACIÓN
O.T.P. N° 7.1312

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 05: Base de datos

Variable 1

	INDIQUE SU ÁREA DE TRABAJO:	PREG. 1	PREG. 2	PREG. 3	PREG. 4	PREG. 5	PREG. 6	PREG. 7	PREG. 8	PREG. 9	PREG. 10	PREG. 11	PREG. 12	PREG. 13	PREG. 14	PREG. 15
1	REGISTRO CIVIL	5	3	4	3	4	2	3	3	4	4	2	5	4	4	3
2	REGISTRO CIVIL	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	2	4
3	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	4	3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	2	4	3
4	SEGURIDAD CIUDADANA	2	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	5
5	SEGURIDAD CIUDADANA	2	3	4	4	3	4	5	5	3	2	2	5	2	3	4
6	GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5
7	REGISTRO CIVIL	2	4	4	5	3	2	4	4	5	4	4	4	3	2	4
8	SEGURIDAD CIUDADANA	2	4	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4
9	SEGURIDAD CIUDADANA	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4
10	SEGURIDAD CIUDADANA	4	2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	1	2
11	SEGURIDAD CIUDADANA	3	2	4	5	4	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3
12	SEGURIDAD CIUDADANA	3	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	5	4	5
13	SEGURIDAD CIUDADANA	3	4	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	5	2	2
14	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	3	4	2	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	5
15	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	2	2	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	2	3	3
16	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3
17	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	3
18	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5
19	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5
20	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3

Variable 2

Nº	1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores es adecuado?	2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la frecuencia con la que se recolectan los residuos sólidos?	3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que brindan los recolectores de residuos sólidos?	4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar una partida de nacimiento?	5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de nacimiento?	6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada al registrar un acta de matrimonio?	7. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de matrimonio?	8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la atención al registrar un acta de defunción?	9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el horario de atención para el registro de actas de defunción?	10. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la celebración de matrimonios civiles?	11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las condiciones sociales, respecto a seguridad, de sus Distrito?	12. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la lucha contra la Violencia delictiva en su Distrito?	13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza la Municipalidad sobre la Vulneración del orden Municipalidad?	14. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trabajo de Prevención situacional que realiza la Municipalidad?	15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la distribución del personal de seguridad en su distrito?
1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3
2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
5	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2
6	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3
7	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
8	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	1	1
9	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
10	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
12	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3
15	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
16	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2
22	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
23	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
24	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
25	3	1	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2	1
26	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	1	2
27	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	3	1	3	3	3
28	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
29	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	3	1
30	1	2	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3
31	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	1	3
32	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2
33	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2
34	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2
35	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	1
36	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	1
37	3	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	1
38	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2
39	2	2	1	1	3	3	2	1	3	1	2	3	1	1	3
40	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1
41	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3
42	2	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2
43	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2
44	1	2	3	2	2	1	3	1	3	2	3	1	3	3	2
45	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	3	3

Anexo 06: Alfa de Cronbach

Planeamiento estratégico

PRUEBA DE CONFIABILIDAD: PRUEBA PILOTO - PLAN ESTRATÉGICO															
N°	Formulación y Planeamiento										Dirección e Implementación		Evaluación y Control		TOT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	36.00
2	3	2	4	1	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	38.00
3	4	2	4	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	38.00
4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	43.00
5	3	2	5	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	43.00
6	4	3	5	4	3	2	2	2	4	4	2	4	3	4	46.00
7	4	4	4	1	3	3	2	2	3	4	3	3	3	5	44.00
8	4	3	5	5	3	3	1	2	4	5	2	3	4	4	48.00
9	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	55.00
10	5	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	57.00
Var	0.62	0.77	0.28	2.01	0.68	0.28	0.46	0.27	0.28	0.99	0.28	0.23	0.62	0.67	
Suma de varianzas															8.422
Varianza General															49.067
K															14
Sección 1															1.077
Sección 2															0.828

Satisfacción del Cliente

PRUEBA DE CONFIABILIDAD: PRUEBA PILOTO - SATISFACCIÓN DEL CLIENTE																
N°	Gestión de residuos sólidos			Registro civil							Seguridad ciudadana					TOT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	26.00
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	28.00
3	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	28.00
4	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	2	2	1	23.00
5	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	29.00
6	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	32.00
7	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	3	3	36.00
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	2	3	38.00
9	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	38.00
10	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	40.00
Var	0.44	0.32	0.49	0.44	0.62	0.54	0.49	0.22	0.62	0.49	0.44	0.50	0.28	0.18	0.62	
Suma de varianzas															6.711	
Varianza General															34.400	
K															15	
Sección 1															1.071	
Sección 2															0.805	
Valor de Alfa de Cronbach															0.862	

Anexo 07: Propuesta de Plan Estratégico de la Municipalidad Distrital de Jangas, 2019.

Dirección Estratégica

Visión:

“Ser la municipalidad distrital líder de la región Ancash y ser reconocidos por la mejora continua en todas nuestras labores municipales, así como la eficiente atención por nuestros colaboradores altamente calificados en bienestar de nuestra población”

Misión:

“Brindar servicios eficientes de calidad, con el compromiso de transparencia y responsabilidad, garantizando un adecuado manejo del bien público, fomentando el desarrollo sostenible y asegurando así el bienestar de nuestra población”

Valores:

Honestidad: Basamos nuestro trabajado en la transparencia, siendo nuestros usuarios nuestros mejores críticos, desarrollando así la confianza entre el pueblo y la gobernabilidad.

Respeto: Pretende alcanzar la convivencia armoniosa de los colaboradores dentro del equipo de trabajo.

Responsabilidad: Nos enfocamos en cumplir las expectativas de nuestros usuarios, brindando responsablemente un servicio de calidad.

Compromiso: La municipalidad se compromete con el éxito de sus colaboradores y satisfacción de su población.

Unión: Todos los esfuerzos por cumplir nuestros objetivos, involucran el trabajo en equipo del consejo del alcalde y regidores, colaboradores municipales y población general.

Evaluación externa

Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

Se trabajó mediante los datos obtenidos en el cuestionario realizado a los trabajadores, bajo las escalas Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3); Desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1); así mismo se realizó una reunión con los colaboradores de las áreas de registro civil, seguridad ciudadana y gestión de residuos sólidos.

Matriz de Evaluación de Factores Externos Municipalidad Distrital de Jangas.

N°	Oportunidades	PESO	PUNTAJE	Puntaje Ponderado
O1	Desarrollo de nuevas tecnologías	0.15	5	0.75
O2	Cercanía con la municipalidad provincial	0.05	3	0.15
O3	Leyes vigentes favorables	0.06	3	0.18
O4	Desarrollo de la minería	0.20	4	0.8
O5	Ciudad turística	0.08	4	0.32
Sub Totales		0.54	----	2.2
	Amenazas	PESO	PUNTAJE	Puntaje Ponderado
A1	Inseguridad ciudadana	0.09	5	0.45
A2	Conflictos sociales	0.08	4	0.32
A3	Desastres naturales	0.07	4	0.28
A4	Publicidad negativa	0.11	4	0.44
A5	Corrupción	0.11	5	0.55
Sub Totales		0.46	----	2.04
Total		1		4.24

El valor de las oportunidades (2.2) es mayor que el valor de las amenazas (2.04), esto quiere decir que el entorno externo es favorable para la municipalidad, es decir la organización emplea sus oportunidades para contrarrestar sus amenazas.

Evaluación Interna

Análisis AMOFHIT

Se evaluó el entorno interno de la organización y su estructura.

❖ Administración y Gerencia (A)

La municipalidad distrital de Jangas pretende impulsar el desarrollo de sus colaboradores, para ofrecer un servicio de calidad que satisfaga la necesidad de su población. Las fortalezas identificadas en el área de gerencia son:

infraestructura confortable y moderna, personal gerencial con experiencia y altamente calificado.

❖ **Marketing y Ventas (M)**

Los principales servicios que brinda la municipalidad son gestión de residuos sólidos, registro civil y seguridad ciudadana, los horarios de atención son adecuados y conformes a ley y la seguridad es de calidad.

Al ser un organismo público se debe a toda la población y esta es el mejor medio de publicidad que poseen, pues no cuenta con página web, se apoya d redes sociales, donde no se aprecian muchos detalles, sin embargo, si se realizan ferias promocionales de los servicios de la municipalidad, así como una buena organización para eventos festivos, este hecho es reconocido por los pobladores del Callejón de Huaylas, a lo que podríamos llamar campañas publicitarias.

❖ **Operaciones y logística (O)**

La municipalidad distrital de Jangas cuenta con tres principales áreas que desempeñan la atención al cliente día a día, estas son: Registro civil, gestión de residuos sólidos y seguridad ciudadana, donde se cuenta con personal calificado. Además, cuenta con una buena infraestructura con capacidad para desarrollar tranquilamente las funciones administrativas, así como un almacén para las máquinas y materiales. A continuación, se detallan algunas operaciones.

Proceso de registro de partida de nacimiento



Celebración de matrimonio y registro de acta matrimonial



Proceso de recojo de basura



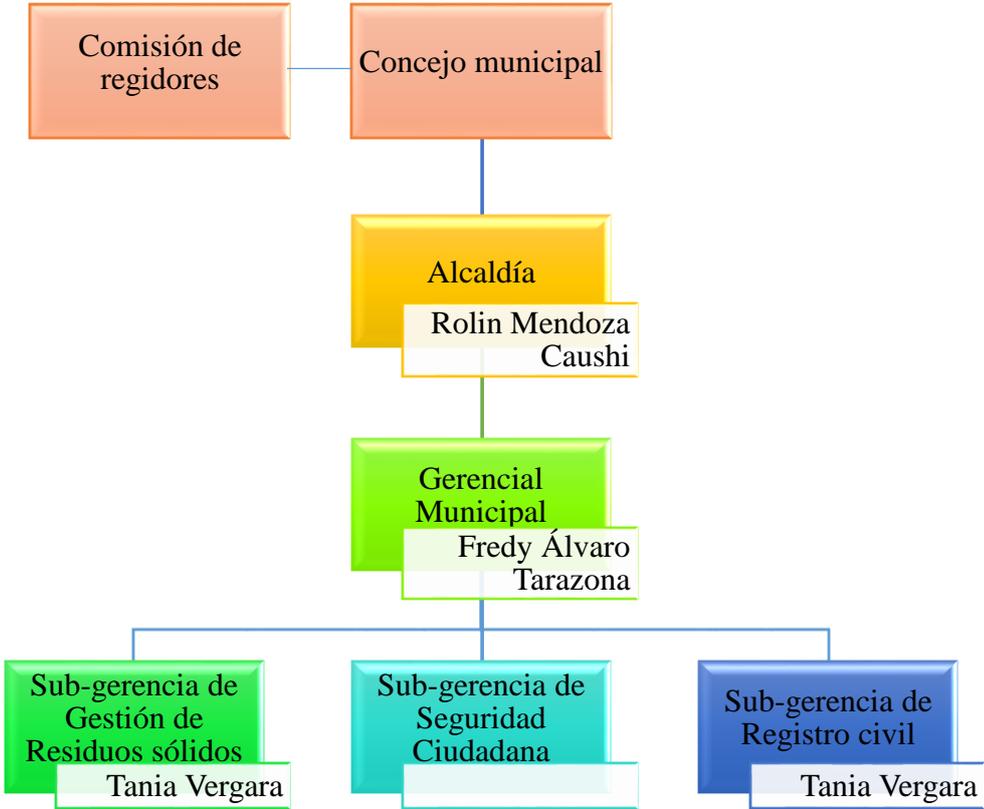
❖ Finanzas (F)

El presupuesto municipal incluye obras públicas y beneficios sociales, están incluidos aquí los presupuestos de calidad de servicio, para ello es necesario el pago de personal capacitado y calificado en promoción de servicios de calidad.

❖ Recurso Humanos (H)

La organización considera que los colaboradores son su mejor recurso, ya que a través de ellos se proporcionan los servicios, por tal motivo la organización cuenta con políticas de recursos humanos, rechazando cualquier tipo de discriminación y celebrando los derechos humanos.

Organigrama de la Municipalidad Distrital de Jangas.



❖ Información y comunicación (I) y Tecnología (T)

El uso del sistema TIC es de vital importancia en la municipalidad y se está desarrollando activamente desde el momento de la implementación de este plan estratégico, pues permite la comunicación eficiente entre áreas y contacto con nuestros usuarios.

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)

Se trabajó mediante los datos obtenidos en el cuestionario realizado a los trabajadores, bajo las escalas Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3); Desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1); así mismo se realizó una reunión con los colaboradores de las áreas de registro civil, seguridad ciudadana y gestión de residuos sólidos.

Matriz de Evaluación de Factores Internos

N°	Fortalezas	PESO	PUNTAJE	Puntaje Ponderado
F1	Personal calificado en su área	0.16	5	0.8
F2	Infraestructura óptima	0.12	3	0.36
F3	Horarios de atención adecuados	0.12	4	0.48
F4	Campañas publicitarias	0.10	3	0.3
Sub Totales		0.5	----	1.94
	Debilidades	PESO	PUNTAJE	Puntaje Ponderado
D1	Incumplimiento de tiempos	0.15	5	0.75
D2	Información inapropiada	0.12	4	0.48
D3	Carencia en el uso de tecnologías de comunicación	0.09	3	0.27
D4	Personal no capacitado para atención al cliente	0.14	5	0.7
Sub Totales		0.5	----	2.2
Total		1		4.14

Se observaron 8 factores, 4 fortalezas y 4 debilidades y obteniendo 4.14 de ponderado, que muestra que las debilidades son mayores a las fortalezas, esto indica que su entorno interno es débil.

Matriz FODA de la Municipalidad Distrital de Jangas

MATRIZ FODA	Oportunidades		Amenazas		
	O1	Desarrollo de nuevas tecnologías	A1	Inseguridad ciudadana	
	O2	Cercanía con la municipalidad provincial	A2	Conflictos sociales	
	O3	Leyes vigentes favorables	A3	Desastres naturales	
	O4	Desarrollo de la minería	A4	Publicidad negativa	
	O5	Ciudad turística	A5	Corrupción	
Fortalezas		OFENSIVAS		DEFENSIVAS	
F1	Personal calificado en su área	Crear campañas publicitarias en conjunto con la municipalidad provincial y potenciar el turismo. (O2, O5, F4) Contratar personal calificado capacitado en nuevas tecnologías (O1, F1)	Campañas publicitarias para contrarrestar la publicidad negativa (A4, F4)		
F2	Infraestructura óptima		Formar un comité anticorrupción (A4, A5, F1,F3)		
F3	Horarios de atención adecuados		Implementar un plan de acción ante desastres naturales(A3, F2)		
F4	Campañas publicitarias				
Debilidades		REORIENTACIÓN		SUPERVIVENCIAS	
D1	Incumplimiento de tiempos	Mejorar la capacidad de atención al cliente, con el desarrollo de colaboradores (O2,04, D1, D2, D4) Capacitar al personal en uso de nuevas tecnologías.(O2, 04, O1, D3)	Ampliar personal capacitado en atención al cliente (A1, A2, A4, D1, D2, D4)		
D2	Información inapropiada		Desarrollar tecnología e investigación de control de procesos administrativos. (A2,D4, D3)		
D3	Carencia en el uso de tecnologías de comunicación				
D4	Personal no capacitado para atención al cliente				

Objetivo a largo plazo

Teniendo en cuenta la visión de la municipalidad:

“Ser la municipalidad distrital líder de la región Ancash y ser reconocidos por la mejora continua en todas nuestras labores municipales, así como la eficiente atención por nuestros colaboradores altamente calificados en bienestar de nuestra población”

Objetivo N°1: Incrementar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Jangas a un 95%, en los próximos 4 años, para posicionarse dentro de la población ancashina como la mejor municipalidad distrital de la región.

Objetivo N°2: Implementar sistemas tecnológicos y capacitar a nuestro personal para tener mayor rendimiento, en 3 años.

Objetivo N°3: Alcanzar la certificación ISO 9901:2015, en los próximos 5 años, y de esta manera obtener sistemas de gestión de calidad

Objetivos a corto plazo

Objetivo N°1: Realizar reuniones diarias, antes de comenzar las labores para que el personal esté motivado y trabaje eficientemente en relación a la atención al cliente. (4 meses)

Objetivo N°2: Adquirir equipos tecnológicamente modernos, con capacidad para procesar la información administrativa que se maneja (6 meses)

Objetivo N°3: Realizar auditorías internas mensualmente con el apoyo de los colaboradores capacitados en este tema. (3 meses)

Objetivo N°4: Realizar capacitaciones sobre protocolos de servicio al cliente por lo menos cada dos semanas (2 meses)

Objetivo N°5: Implementar un área exclusivamente dedicada a calidad de atención al cliente. (12 meses)

Matriz Control Balance Scorecard

Objetivo Estratégico	Indicadores de seguimiento	Tiempo	Meta
Perspectiva Financiera			
Implementar sistemas tecnológicos y capacitar a nuestro personal para tener mayor rendimiento.	% de aumento de tecnología	3 años	50%
Adquirir equipos tecnológicamente modernos, con capacidad para procesar la información administrativa que se maneja.		6 meses	20%
Perspectiva de Procesos			
Alcanzar la certificación ISO 9001:2015, de esta manera obtener sistemas de gestión de calidad	% cumplimiento de requisitos	5 años	70%
Realizar auditorías internas mensualmente con el apoyo de los colaboradores capacitados en este tema.	% de cumplimiento de auditorias	3 meses	60%
Perspectiva de Aprendizaje			
Realizar capacitaciones sobre protocolos de servicio al cliente por lo menos cada dos semanas.	% de conocimiento de protocolos	2 meses	30%
Realizar reuniones diarias, antes de comenzar las labores para que el personal esté motivado y trabaje eficientemente en relación a la atención al cliente.	% de productividad del colaborador	4 meses	90%
Perspectiva del Cliente			
Implementar un área exclusivamente dedicada a calidad de atención al cliente.	% de clientes satisfechos	12 meses	86%
Incrementar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Jangas a un 95%, para posicionarse dentro de la población ancashina como la mejor municipalidad distrital de la región.	% de posicionamiento en el mercado	4 años	95%

Planeamiento Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Jangas

“Brindar servicios eficientes de calidad, con el compromiso de transparencia y responsabilidad, garantizando un adecuado manejo del bien público, fomentando el desarrollo sostenible y asegurando así el bienestar de nuestra población”				Valores
Objetivos a largo plazo	Incrementar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Jangas a un 95%, en los próximos 4 años, para posicionarse dentro de la población ancashina como la mejor municipalidad distrital de la región.	Implementar sistemas tecnológicos y capacitar a nuestro personal para tener mayor rendimiento, en 3 años.	Alcanzar la certificación ISO 9901:2015, en los próximos 5 años, y de esta manera obtener sistemas de gestión de calidad	<p>Honestidad: Basamos nuestro trabajado en la transparencia, siendo nuestros usuarios nuestros mejores críticos, desarrollando así la confianza entre el pueblo y la gobernabilidad. Respeto: Pretende alcanzar la convivencia armoniosa de los colaboradores dentro del equipo de trabajo. Responsabilidad: Nos enfocamos en cumplir las expectativas de nuestros usuarios, brindando responsablemente un servicio de calidad. Compromiso: La municipalidad se compromete con el éxito de sus colaboradores y satisfacción de su población. Unión: Todos los esfuerzos por cumplir nuestros objetivos, involucran el trabajo en equipo del consejo del alcalde y regidores, colaboradores municipales y población general.</p>
Estrategias				
Crear campañas publicitarias en conjunto con la municipalidad provincial y potenciar el turismo. (O2, O5, F4)	X	X		
Contratar personal calificado capacitado en nuevas tecnologías (O1, F1)	X			
Campañas publicitarias para contrarrestar la publicidad negativa (A4, F4)	X	X	X	
Formar un comité anticorrupción (A4, A5, F1,F3)			X	
Implementar un plan de acción ante desastres naturales(A3, F2)				
Mejorar la capacidad de atención al cliente, con el	X			

desarrollo de colaboradores (O2,04, D1, D2, D4)					
Capacitar al personal en uso de nuevas tecnologías.(O2, 04, O1, D3)	X	X			
Ampliar personal capacitado en atención al cliente (A1, A2, A4, D1, D2, D4)	X	X		X	
Desarrollar tecnología e investigación de control de procesos administrativos. (A2,D4, D3)		X			
TABLERO DE CONTROL 1. Perspectiva Financiera 2. Perspectiva del cliente. 3. Perspectiva de procesos 4. Perspectiva de Actividades	Adquirir equipos tecnológicamente modernos, con capacidad para procesar la información administrativa que se maneja (6 meses)	Realizar reuniones diarias, antes de comenzar las labores para que el personal esté motivado y trabaje eficientemente en relación a la atención al cliente. (4 meses)	Realizar auditorías internas mensualmente con el apoyo de los colaboradores capacitados en este tema. (3 meses)	Implementar un área exclusivamente dedicada a calidad de atención al cliente. (12 meses)	TABLERO DE CONTROL 1. Perspectiva Financiera 2. Perspectiva del cliente. 3. Perspectiva de procesos 4. Perspectiva de Actividades

Anexo 08: Matriz de análisis por área de estudio

GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	
Nivel de satisfacción obtenido	33%
Estrategías de mejora	Mejorar la atención que brindan los recolectores, con capacitaciones en protocolos de servicio al cliente.
	La frecuencia de recolección de basura debe mejorar de 2 veces por semana a por lo menos 3 veces por semana debido al volumen de desecho que se genera.
Nivel de satisfacción esperado después de implementación del plan estratégico	40%

REGISTRO CIVIL	
Nivel de satisfacción obtenido	33%
Estrategías de mejora	Capacitar a los colaboradores que tienen trato directo con el cliente.
	Establecer horarios de atención adecuados a la necesidad del cliente.
Nivel de satisfacción esperado después de implementación del plan estratégico	40%

SEGURIDAD CIUDADANA	
Nivel de satisfacción obtenido	27%
Estrategías de mejora	Mejorar las condiciones sociales respecto a la seguridad, incrementando la satisfacción hasta un 50%
	Incrementar la lucha contra la violencia delictiva.
	Incrementar personal para mejorar el orden público.
	Implementar acciones preventivas para situaciones de inseguridad ciudadana.
Nivel de satisfacción esperado después de	35%

implementación del plan estratégico	
--	--