



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Planeamiento estratégico y calidad de gestión en el Servicio de
Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Burga Becerra, Yandira Jessenia (ORCID: 0000-0001-5654-4662)

ASESOR:

Mag. Osorio Carrera, Cesar Javier (ORCID: 0000-0002-2850-6452)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A, mis padres, Leyde E. Becerra Suarez y Nestor A. Burga Diaz por todo el apoyo incondicional y su infinito amor, que hicieron de mí una persona de bien.

A, mis hermanos, Fran N. Burga Becerra y Hector M. Burga Becerra, por ser un ejemplo de excelencia, a través de la práctica de valores y una sed inalcanzable de aprendizaje, el cual tengo el privilegio de seguir.

A, Demetria Catalan Villanueva, quien cuidó de mí desde muy pequeña, brindándome todo su cuidado y amor incondicional como una madre, junto a Alejandro Espejo Iparraguirre, quien fue como un padre.

A, Jhelsyn A. Chimoven Centurión, Quien llena mi vida de luz y alegría con su inmenso amor, respeto y apoyo incondicional.

Lic. Yandira Jessenia Burga Becerra

AGRADECIMIENTO

A, mis padres y hermanos, por mostrarme un camino donde no existe límites para superarse, brindándome día a día palabras de fortalecimiento para el cumplimiento de todos mis anhelos, gracias por guiar mis pasos.

A, Jhelsyn A. Chimoven Centurión, por ser parte de mi desarrollo profesional y personal, dándome alegría en los días más difíciles, a través de su amor infinito.

A, Salinas Gamboa, G. Quien fue mi maestro, en mí alma mate de estudio universitario (UPAO) y tuvo a bien orientarme en el desarrollo de la presente investigación, gracias por todas sus enseñanzas.

A, Martin Grados, quien me brindó su apoyo y tiempo, para guiarme en la elaboración de la presente investigación.

Lic. Yandira Jessenia Burga Becerra

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra	12
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	13
3.5. Procedimiento	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
ANEXOS	33

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución de los colaboradores del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo 2021.....	12
Tabla 2 Correlación entre la planificación estratégica y la calidad de gestión en el Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021.....	15
Tabla 3 Nivel de implementación del planeamiento estratégico en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021.....	16
Tabla 4 Nivel de la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021.....	17
Tabla 5 Medidas de correlación entre los puntajes obtenidos de las dimensiones de planeamiento estratégico con la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021.....	18

ÍNDICES DE FIGURA

	Pág.
Figura 1. Esquema de diseño de investigación correlacional	11

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el planeamiento estratégico y calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021. La investigación fue de tipo cuantitativa básica, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. La población de estudio fue de 42 colaboradores, con relación contractual indefinida (D.LEG.728) y hasta el 30 de setiembre del 2021, en el caso de los CAS (D.LEG.1057) del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo. Para la obtención de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento, el cuestionario, diseñada por Janampa en escala de Likert, el cual muestra una confiabilidad de 0.927 por medio del alfa de Cronbach. Los resultados determinaron niveles regulares de planeamiento estratégico y calidad de gestión ambas en un 57%. Finalmente se concluyó que existe una relación altamente significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021; con un Rho de Sperman de 0.982 y un nivel de significancia de $p < 0.01$; así mismo se estableció que existe una relación altamente significativa entre las dimensiones análisis filosófico (Rho=0.958); análisis del entorno (Rho=0.942) y proceso estratégico (Rho= 0.943) y la calidad de gestión

Palabras clave: Planeamiento estratégico, calidad de gestión, gestión por resultados.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between strategic planning and management quality in the Municipal Real Estate Administration Service of Trujillo - 2021. The research was of a basic quantitative type, non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. The study population consisted of 42 collaborators, with an indefinite contractual relationship (D.LEG.728) and until September 30, 2021, in the case of the CAS (D.LEG.1057) of the Municipal Real Estate Administration Service of Trujillo. To obtain the data, the survey technique was applied and as an instrument, the questionnaire designed by Janampa on a Likert scale, which shows a reliability of 0.927 by means of Cronbach's alpha. The results determined regular levels of strategic planning and management quality, both at 57%. Finally, it was concluded that there is a highly significant relationship between strategic planning and management quality in the Municipal Real Estate Administration Service of Trujillo - 2021; with a Spearman's Rho of 0.982 and a significance level of $p < 0.01$; likewise, it was established that there is a highly significant relationship between the dimensions philosophical analysis (Rho=0.958); analysis of the environment (Rho=0.942) and strategic process (Rho= 0.943) and management quality.

Key words: Strategic planning, management quality, results-based management.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática en el Perú sobre la administración pública, ha crecido considerablemente a través de los años, debido a los altos nivel de corrupción y mal manejo de los recursos públicos, provocando la insatisfacción de la ciudadanía sobre la calidad de gestión, lo cual se reflejó con mayor énfasis a raíz de la crisis sanitaria provocada por el covid – 19, donde la ciudadanía percibo con mayor claridad la ineficiencia del gobierno en sus sistemas de planeamiento, estructura, producción de bienes y de servicios inadecuados y desarrollo de funciones ineficaces, provocando articulaciones gubernamentales débiles, llevando a la población peruana al rechazando de sus representantes elegidos y a la búsqueda de una mejor atención, desarrollo, transparencia y funcionalidad del gobierno.

Para Berry (2007) las organizaciones públicas deben de tener una mayor flexibilidad en el desarrollo de la planificación estratégica, al momento hacer énfasis en la filosofía corporativa, realizar el análisis del entorno institucional y al momento del proceso estratégico, donde se debe de definir medidas operacionales orientando en resultados, haciendo hincapié a las necesidades de los clientes, a través de la descentralización, con el fin de mejorar los estándares de calidad para el desarrollo de una cultura orientada a la innovación y al cambio.

Por tal razón Barreto (2019) menciona que en el 2000 el Perú, ha tomado herramientas administrativas del sector privado estadounidense al sector público, con el fin de la creación del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), con el propósito de que todas las instituciones públicas implemente políticas en el marco de la modernización y estandaricen sus planes estratégicos.

Como menciona Álvarez (2011) en la administración pública, se han dado grandes modificaciones en los sistemas del estado a causa de los actos de corrupción, catos que en muchos casos siguen siendo similares a los que se daban hace más de cincuenta años atrás, porque el concepto que tienen los peruanos sobre el sector público no han cambiado a través de los años, es decir, se siguen manteniendo la idea errónea de que lo público no es de nadie, y que está bien usufructuarlo para fines personales; sin embargo la planificación es todo lo contrario de improvisación, debido a que no asume riesgos, sorpresas inesperadas, imprevistos entre otros, por el contrario la planificación es un método

que permite anticiparnos a los riesgos, prevenir dificultades y proyectarnos objetivamente al futuro para un adecuado desarrollo institucional.

La realidad de los gobiernos locales y sobre todo los Organismos Públicos Descentralizados se centra en el deficiente desempeño profesional, creado por los actos corruptivos donde se escogen profesionales por recomendación o amistad, los cuales no son idóneas para el puesto que se necesita, conllevando que se desarrolle y se lleve un planeamiento estratégico institucional inadecuado.

En tal sentido el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo, creada mediante Ordenanza Municipal N° 019-2011-MPT, como un organismo público descentralizado de la Municipalidad Provincial de Trujillo, no es ajeno a los problemas de corrupción que toda institución pública tiene, como contratación de personal por favores políticos, mal manejo de recursos, favorecimiento de terceros en actos administrativos, desviación de información, etc; es por ello que muestra un alto nivel de ineficacia e ineficiencia, generando una gran insatisfacción de la ciudadanía sobre la calidad de gestión institucional.

Al indagar sobre las causas de la ineficacia e ineficiencia, Sánchez (2003) destaca la existencia de la centralización en la toma de decisiones, así como y una erradicación burocrática del actuar público; y la inexistencia de una planificación objetiva y transparente.

Por ello se formula el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021?

La investigación tiene justificación teórica, debido a que será tomada como aporte para futuras investigaciones para enriquecer teorías del planeamiento estratégico y calidad de gestión; justificación práctica, debido a que va permitir ver la importancia que tiene la planificación estratégica para mejorar la calidad de gestión; justificación social, ya que permitirá a la institución identificar las dificultades que tiene para la elaboración de un plan estratégico adecuado, permitiendo que la institución cumpla todos sus objetivos planteados, de manera eficiente, eficaz, transparente y sobre todo brindar una gestión de calidad para la ciudadanía.

Villa (2018) señala que el Planeamiento Estratégico, es considerada una de las herramientas más importantes de la administración moderna, debido a que ayuda

a reducir la incertidumbre a y anticiparse a los cambios; direccionando de manera correcta el esfuerzo humano hacia los objetivos, asegurando una óptima calidad de gestión. Es por ello que nos planteamos como objetivo general de investigación, determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021, sujeto a ello se fijaron los siguientes objetivos específicos: O1: Determinar el nivel de implementación del planeamiento estratégico en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021. O2: Determinar la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021. O3: Determinar que dimensiones del Planeamiento estratégico tienen más relación con la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021.

Cabe mencionar que en el objetivo número tres se determinara la relación del análisis filosófico, análisis del entorno y proceso estratégico con la calidad de gestión.

Concluimos que todo trabajo de investigación está sujeta a una solución tentativa a ser corroborada, por ello se plasmó la siguiente hipótesis: H1: El planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la gestión de Calidad en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021, sujeto a los objetivos se propusieron las siguientes hipótesis específicas: He1: Existe un alto nivel de implementación de la planificación estratégica en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021; He2: Existe un alto nivel de calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021; He3: Existe una relación significativa entre las dimensiones del Planeamiento estratégico y la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Plasmado nuestra realidad problemática, podemos ver a continuación trabajos previos sobre el tema de estudio, que nos permitirá analizar nuestro problema, justificación y objetivos del trabajo de investigación.

Al respecto en el ámbito internacional, se encuentra el estudio de Barreiros (2012) quien menciona que la implementación adecuada de la planificación estratégica es muy importante, debido a que contribuirá a la mejora de los servicios prestados, manteniendo a los clientes fidelizados.

Brune (2017) manifiesta que la planificación estratégica no se limita al desarrollo de una función anual, sino esta debe de ser un ejercicio diario, donde se ponga en marcha innovaciones estratégicas. Asimismo la gestión estratégica requiere de cambios constantes en las organizaciones, debido a los factores del entorno que afectan a la institución, por ello es muy importante entender que todas las empresas tienen que ser flexibles al cambio e incentivar la residencia organizacional, debido a que permitirá sacar adelante a la organización.

Así también, Romero (2016) menciona que la planificación estratégica ayuda en la prevención de dificultades futuras, optimización de procesos y fortaleciendo de la organización en el logro de objetivos, conllevándola a tener una óptima calidad de gestión.

Por otra parte, en el ámbito nacional, se encuentra el estudio de Crisano (2020) quien identificó que la planificación estratégica y el control de gestión, tiene una relación directa, mediante la prueba estadística Spearman, con un valor de 0,845; mostro

Sánchez (2018) determinó la existencia de una alta correlación entre el planeamiento estratégico y la calidad, mediante Rho Spearman = 0.899 en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano de la Provincia de Huaraz. Asimismo, Ramírez (2015) concluyó en su trabajo de investigación la existencia de una relación muy alta entre el planeamiento estratégico y la calidad de la gestión, de acuerdo al Rho Spearman que dio como resultado 0.91.82.

Por otra parte, Nieto (2018) determinó que el desarrollo y la aplicación de un buen plan estratégico favorecen considerablemente en la gestión pública Municipal de Jesús María, basándose en la prueba estadística de hipótesis.

En el ámbito local, se encuentra el estudio de Villacorta (2013) quien manifiesta que al realizar un diagnóstico situacional del estado de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, se pudo determinar que las debilidades y amenazas son mayores a las oportunidades y fortalezas. Por ello nace la necesidad de la aplicación de un plan estratégico para mejorar la gestión municipal, para el logro de objetivos eficaz y eficientemente.

Por último, Yarleque (2019) determinó que existe una correlación moderada alta positiva entre el planeamiento estratégico y la gestión por resultados, mediante Rho Spearman obteniendo un valor de 0.642. Por ello el autor manifiesta que es primordial contrastar lo planeado de lo ejecutado con el fin de mejorar la gestión institucional y recuperar la credibilidad de la comuna de Huarochirí.

Para dar mayor énfasis el presente estudio se hace referencia el marco legal de ambas variables: Planificación estratégica y Gestión de calidad. En cuanto a la planificación estratégica, en el 2005 se crea el SINAPLAN y el CEPLAN (Ley N°28522,2005), el mismo que ha sido reglamentado mediante Decreto Supremo N° 054-2005-PCM; implementado en el año 2008, mediante Decreto Legislativo N°1088.

Anderson (2011), menciona que el SINAPLAN está integrado de relaciones funcionales, órganos y subsistemas, que ayuda en la coordinación facilitando el planeamiento nacional; mientras CEPLAN ejerce la rectoría efectiva del SINAPLAN.

Es preciso mencionar que en el Perú, existen múltiples deficiencias en la prestación de los servicios públicos, es por ello que la ciudadanía percibe negativamente la gestión pública, problemática que fue expuesta en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

Ante lo mencionado, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2019-PCM- SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, y mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP, se aprobó su modificatoria aprobada por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, declara al Estado peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública, así mismo en el

artículo 8 del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se menciona de la calidad de prestación de los bienes y servicios en el sector público.

Extendiendo el presente estudio se aborda las teorías relacionadas al trabajo de investigación, como: planificación estratégica y gestión de calidad. Con respecto a la variable de Planificación estratégica, Armijo (2011) menciona que es una herramienta indispensable para identificar las prioridades institucionales y asignar los recursos teniendo en cuenta los cambios y exigencias del entorno.

Así mismo, Oliveira (2006) indica que el planeamiento estratégico ayuda a conocer las fortalezas y las debilidades, así como también de las oportunidades y las amenazas de la institución, las cuales deben de ser analizadas y proyectadas en plan de trabajo para mejorar las debilidades y mitigar las amenazar.

Como menciona Guanilo (2007) el planeamiento estratégico es de suma importancia porque ayuda a reduce la incertidumbre al cambio. Por otra parte el CEPLAN (2013) refiere que el Plan Estratégico Institucional (PEI), es un instrumento de gestión, donde se fija los objetivos estratégicos de la institución en un periodo mínimo de tres años, con sus respectivos indicadores y metas, con el fin de generar bienestar un mejor bienestar de la población.

Por ello Contreras (2012) menciona que todo el personal de la institución debe de involucrarse el Plan Estratégico Institucional (P.E.I.), para que pueda sentirse más identificado con la organización.

Por su parte Steiner (2013) refiere que la planeación estratégica es un proceso sistemático que se desarrolló en equipo a través de un plan de acción, asimismo menciona que ayuda establecer los pilares institucionales como: los valores, misión y visión, políticas, estrategias, etc.

Ante lo mencionado por los autores, se ha considerado las siguientes dimensiones para la planificación estratégica: el Análisis filosófico, análisis de entorno y Procesos estratégicos. Dentro de las dimensiones, Muñiz (2005), señala que la filosofía corporativa se basa en una serie de principios, valores y creencias que se basan en el ser de la organización.

Frances (2006) señala que la filosofía organizacional está compuesta misión, visión, valores y estrategias. Para, Pérez (2008) la misión es lo esencia de la institución, es lo que realiza la organización o empresa para distinguirse de las

demás, donde se puede ver reflejado el propósito de la empresa y sus principales clientes.

Asimismo, Pérez (2008) considera que la visión, es una mira hacia el futuro que refleja la imagen que desea alcanzar una Institución, la cual debe ser difundida interna y externamente.

Según, Fred (2003) toda las organizaciones posee una visión, misión, objetivos y valores, debido a que estos orienta a la organización en ver en donde se encuentra y a dónde quiere llegar de manera objetiva.

En cuanto a los valores, Frances (2006) considera que forma parte del marco ético social, debido a que regula las conductas de las personas y establece límites tanto en el plano personal como organizacional. Asimismo, Robbins (2004) menciona que los valores son los cimientos de toda organización o empresa, la cual ayuda a comprender las actitudes, la motivación y la percepción de la entidad.

Continuando con las dimensiones de planificación estratégica D'Alessio (2015) menciona que análisis del entorno, permitirá evaluar el ambiente de forma interna y externa en la que se encuentra la institución, para poder a mitigar los efectos negativos de la institución.

Por ello en cuanto al análisis externo, D'Alessio (2015) menciona que es la exploración y análisis de los factores que puedan afectar significativamente a la institución con el cumplimiento de objetivos, es por eso que es necesario identificar cuáles son las amenazas y oportunidades, a través del análisis PESTE o la matriz EFE; matrices que nos permitirán cuantificar las oportunidades y las amenazas para convertirlas en fortalezas.

En cuanto al análisis interno, D'Alessio (2015) menciona que permitirá conocer la esencia de la institución, sus debilidades y fortalezas, permitiéndonos ver si la institución cuenta con lo necesario para el logro de objetivos, como recursos humano, financieros, etc.

Así mismo dentro de las dimensiones del planeamiento estratégico nos encontramos con el proceso estratégico, en el cual D'Alessio (2015) menciona que se desarrollada luego de analizar los recursos institucionales, la filosofía corporativa y el entorno, asimismo se elabora la matriz FODA y se formular de estrategias, objetivos y políticas que ayudarán a cumplir la visión.

Con respecto a la variable de la Gestión de calidad, podemos mencionar que es un conjunto de acciones que tienen como objetivo evitar errores en el proceso de producción o del servicio. Boix (2009) define la Gestión de Calidad como la integración entre una estrategia que se materializa a través de unos procesos. Considerando lo mencionado por el autor podemos mencionar que es un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad del proceso para brindar un servicio o producto estableciendo una ventaja competitiva en el entorno.

Gonzales (2006) menciona que la calidad es un conjunto de elementos interrelacionado los cuales se administra de forma planificada para satisfacer a los clientes. Por lo mencionado, Vásquez (2007) menciona que la gestión de calidad debería ser comprendida por los gerentes, administradores y funcionarios de la organización, con el fin conocer las etapas para la satisfacción de los clientes y mantener sus procesos de manera eficientes, lo cual permitirá a la organización ser competitiva.

Cabe mencionar que para la segunda variable, calidad de gestión se consideró las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia, transparencia y gestión por resultados. Según Robbins y Coulter (2014) la eficiencia consiste la utilización mínima de los recursos para el logro de resultados, es decir consiste en la capacidad que tiene cada persona para el logro de objetivos con los recursos limitados.

Por otro lado, Mokate (2001) manifiesta que se podría entender como la capacidad para el logro de objetivos y metas; de tal forma, cuando se busca mejorar la eficiencia, se inicia un proceso de clasificación de objetivos y se incide sobre la eficacia.

Por su parte, Pacheco y Caicedo (2002) mencionan que la eficacia es la capacidad de lograr los objetivos propuestos en el menor tiempo posible, a pesar de las condiciones del entorno. Para Domínguez (2009) la eficacia comprende en el grado de satisfacción de cada cliente al recibir o percibir un bien o servicio; es decir es la toma correcta de decisiones que se tiene para brindar un buen servicio o producto don el fin es satisfacer a los clientes.

Ante lo mencionado, Domínguez (2009) manifiesta que todo líder debe de contar con un desempeño eficiente y eficaz, porque, la eficiencia es la capacidad

de realizar de manera correcta las cosas, en tanto la eficacia, es la capacidad de escoger apropiadamente los objetivos.

Continuando con los indicadores de calidad de gestión, Villanueva (2011) menciona que la transparencia es la utilización de estándares éticos para el manejo de las organizaciones ya sea en el ámbito privado como en el público, de tal forma que los criterios utilizados en la toma de decisiones sean claros hacia el público.

En nuestro país, la transparencia de gestión ha tomado suma importancia para la ciudadanía ya que le ayuda a conocer el manejo de los recursos públicos es por ello que toda institución pública debe de contar con canales de fácil acceso que permitan a la ciudadanía informarse de las acciones realizadas en la institución.

Así mismo dentro de los indicadores de la gestión de calidad podemos hablar de la gestión por resultados donde Alvares (2011) nos indica que busca mejorar la eficacia de los procedimientos de la institución, a través de una planificación responsable y transparente que sea monitoreada constantemente para el logro objetivo de resultados.

A continuación se establece los conceptos principales, involucrados en el planteamiento del problema.

Según Rojas y Medina (2011) la planeación es un proceso administrativo que ayuda al análisis situacional de una organización, en donde se establece estrategias, alternativas de mejora y cursos de acción, de acuerdo a las metas y objetivos institucionales.

Por otra parte, Fred (2003) menciona que la estrategia es el arte de formular, evaluar y ejecutar decisiones adecuadas para el logro de objetivos. Ante lo mencionado, Armijo (2011) manifiesta que la planificación estratégica, es una herramienta de gestión que ayuda en la tomar decisiones con respecto al hacer actual y al futuro de la organización, adecuándose a los cambios y a las demandas del entorno, para una mayor calidad en los bienes y servicios que se proveen.

En cuanto a calidad, Alcalde (2010) menciona que es el grado de satisfacción de los clientes o el alcance de expectativas que tienen sobre el producto o servicio.

Por su parte, Atkinson (1990, citado en Herrera, 2008) menciona que la calidad de gestión es el compromiso que toma toda una organización para tener un buen desempeño y por lo tanto, la calidad de gestión tiene que ser próspera, exitosa, y debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

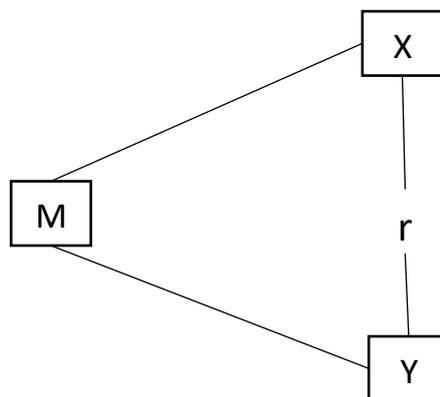
Según Álvarez (2020), el tipo y diseño de investigación se escoge de acuerdo a los objetivos trazados y la problemática que se desea abordar.

El tipo de metodología que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue cuantitativa básica, la cual tiene como finalidad ampliar los conocimientos del planeamiento estratégico institucional y calidad de gestión (Valderrama, 2013).

El diseño de investigación es no experimental, pues no hubo manipulación de las variables: Planificación estratégica y calidad de gestión; de corte transversal y alcance correlacional (ver figura 1); lo cual permitió determinar si existe relación entre las variables (Hernández y Mendoza 2018).

Figura 1.

Esquema de diseño de investigación correlacional



Nota: en la figura se presenta los siguientes elementos, Donde: **M**: colaboradores del SAIMT (Población y muestra), **X**: Planeamiento estratégico, **r**: Relación y **Y**: Calidad de gestión

3.2. Variables y operacionalización

Moreno (2013) menciona que la operacionalización de variables, consiste en la separación de las variables de estudio en dimensiones, para ser observadas y medidas, la cual varía de acuerdo al tipo y diseño de investigación. La presente investigación cuenta con dos variables, la variable uno: planeamiento estratégico y la variable dos: calidad de gestión.

La operacionalización de variables con sus respectivos elementos se encuentra en el anexo 3.

3.3. Población, muestra.

Población:

La población de estudio del presente trabajo de investigación está conformada por la totalidad de colaboradores del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021, con relación contractual indefinida (D.LEG.728) y hasta el 30 de setiembre del 2021, en el caso de los CAS (D.LEG.1057) que fueron 42 colaboradores (anexo 4).

Muestra:

Por ser la población pequeña; el tamaño de muestra es equivalente a la población muestral, la cual se encuentra agrupada de la siguiente forma:

Tabla 1.

Distribución de los colaboradores del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo 2021

COLABORADORES	TOTAL
Funcionarios	3
Colaboradores del régimen CAS	19
Colaboradores del régimen 728	20
TOTAL	42

Fuente: Base de datos del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionarios de Janampa (2018) conformada por 33 ítems, con formato tipo Likert (anexo 5), en donde se utilizó la escala nominal (anexo 5.1.). cabe mencionar que el instrumento utilizado muestra una confiabilidad de 0.927 por medio del alfa de Cronbach, es decir el instrumento es altamente confiable y viable.

Asimismo para dar mayor validez al cuestionario utilizado, se realizó el juicio de expertos, donde tres especialistas con la profesionalización y experiencia necesaria: Mg. Juan Gerardo Flores Solís, Mg. Cesar Teodoro Torres Saravia y Mg. Alicia Marilin Contreras Quiñones, determinaron que el instrumento utilizado de Janampa (2018) para la variable uno: “Planeamiento estratégico” y para la variable dos: “Calidad de gestión” es aplicable, debido a que los ítems mostraron relevancia y claridad (anexo 6).

3.5. Procedimiento

Para la recolección de datos y aplicación del instrumento de investigación, se solicitó el respectivo permiso al Mg. Cesar Teodoro Torres Saravia, Gerente General del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo, quien previa autorización permitió que coordinara con la Gerencia de Administración y Finanzas, para la aplicación de mi cuestionario, el cual tomo un tiempo de 20 minutos en cada sede del SAIMT, logrando aplicar 42 encuestas, las cuales se procesaron de manera automatizada, utilizando el Microsoft Excel edición 2019, para la realización de la base de datos, los cuales fueron exportados al programa IBM SPSS versión 25.0.

Así mismo cabe mencionar que todos los datos referente a la institución fueron recolectada de la base de datos de la misma, gracias a la autorización brindada, como deja constancia la Gerencia General del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo (anexo 7 y 7.1).

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el método analítico, donde se investigó la naturaleza de ambas variables y sus dimensiones respectivamente, para determinar la relación de las mismas; el método sintético se utilizó en la redacción de las teorías formuladas en la investigación (introducción, resumen, discusión de resultados, etc.); el método deductivo ayudo en la reacción de las conclusiones y recomendaciones; en el método estadístico se utilizó la estadística descriptiva, para la elaboración de tablas y figuras, la estadística inferencial; ya que se aplicó la prueba de normalidad, utilizando el test Kolmogorov – Smirnov, determinando que los datos no se distribuyen con una distribución normal, por ello se aplicó la correlación de Spearman (anexo 8); finalmente se aplicó el método científico en todo el desarrollo de la investigación.

3.7. Aspectos éticos.

La presente investigación cuantitativa, correlacional , con diseño no experimental de corte trasversal, cumplió con los requerimientos establecidos por la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo; empleando criterios rigurosos de investigación en su metodología, los cuales a través de sus teorías proporcionada por diversos autores busca construir conocimientos en los temas de planificación estratégico y calidad de gestión, respetando las normativas científicas en cuanto a las citas y referencias, haciendo referencia a la ética profesional del investigador y el principio de justicia.

Asimismo, la aplicación del instrumento utilizado respeta el principio de autonomía, ya que no busca ejercer presión o influencia en la decisión de los colaboradores de la institución en estudio, vinculado al principio de beneficencia, referido al trato ético hacia las personas.

Cabe señalar, que el cumplimiento de los aspectos éticos en los trabajos de investigación como la práctica de los principios mencionados es responsabilidad de cada investigador.

IV. RESULTADOS

Tabla 2.

Correlación entre la planificación estratégica y la calidad de gestión en el Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - 2021

			Planeamiento Estratégico	Calidad de gestión
Spearman's rho	Planeamiento Estratégico	Correlation	1,000	,982**
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	,000	
	N	42	42	
	Calidad de gestión	Correlation	,982**	1,000
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	,000	.	
	N	42	42	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Como se observa en la tabla dos, existe una correlación altamente significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en el Servicio De Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - 2021, con un nivel de significancia de $P < 0.01$ y una correlación de Spearman de 0.9.82; datos que permiten contrastar la hipótesis general de la investigación: El planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la calidad de gestión en el servicio de administración de inmuebles municipales de Trujillo 2021, rechazando la hipótesis nula.

Tabla 3.

Nivel de implementación del planeamiento estratégico en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021.

Nivel de Planeamiento Estratégico	Nº	%
Deficiente	0	0
Regular	24	57
Bueno	15	36
Muy Bueno	2	5
Excelente	1	2
Total	42	100

En la tabla tres, se observa que el 57% del total de los colaboradores de la institución considera que el nivel de implementación de del planeamiento estratégico es regular; mientras que el 36% considera que es bueno; seguido del 5% que mencionan que es muy bueno y el 2% opina que el nivel de implementación es excelente, indicándonos que el planeamiento estratégico es regular debido a que el análisis filosófico, análisis del entorno y proceso estratégico no son desarrollados adecuadamente por el personal.

Según los resultados encontrados en la tabla tres, no se pudo contrastar la hipótesis específica número uno, debido que no existe un nivel buen nivel de implementación de la planificación estratégica.

Tabla 4.

Nivel de la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021

Nivel de Calidad de Gestión	Nº	%
Deficiente	0	0
Regular	24	57
Bueno	15	36
Muy Bueno	0	0
Excelente	3	7
Total	42	100

En los resultados de la tabla cuatro, se puede observar que el 57% del total de los colaboradores consideran que el nivel de la calidad de gestión es regular; por otro lado el 36% piensa que es buena; y el 7% menciona que el nivel de la calidad de gestión es excelente, indicándonos que la calidad de gestión en la institución es regular, al igual que el planeamiento estratégico, debido a que la eficiencia y eficacia institucional es inadecuado, conllevando a la institución a tener una gestión de resultados mala, dejando de lado la transparencia.

Según los resultados encontrados en la tabla cuatro, no se pudo contrastar la hipótesis específica número dos, debido que no existe un nivel de calidad de gestión alta.

Tabla 5.

Medidas de correlación entre los puntajes obtenidos de las dimensiones de planeamiento estratégico con la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - 2021

	Medida	Significancia
Correlación de la dimensión análisis filosófico con la variable calidad de gestión	0.958	P < 0.01
Correlación de la dimensión análisis del entorno con la variable calidad de gestión	0.942	P < 0.01
Correlación de la dimensión proceso estratégico con la variable calidad de gestión	0.943	P < 0.01

En los resultados de la tabla cinco, se puede observar entre las dimensiones del planeamiento estratégico con la calidad de gestión una significancia de $P < 0.01$; donde la dimensión Análisis filosófico tiene una medida de Rho Spearman de 0.958; la dimensión análisis del entorno tiene una medida de Rho Spearman de 0.942 y finalmente el proceso estratégico tiene una medida de Rho Spearman de 0.943; estableciéndose una correlación altamente significativa entre las dimensiones del planeamiento estratégico y con la calidad de gestión.

Asimismo, es preciso mencionar que las dimensiones que tienen más relación con la calidad de gestión son: la dimensión análisis filosófico y proceso estratégico (anexo 9).

Según los resultados encontrados en la tabla cinco, se pudo contrastar la hipótesis específica número tres, la cual indica que existe una relación significativa entre las dimensiones del planeamiento estratégico y la calidad de gestión.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021, los resultados de la tabla dos, muestra un nivel de correlación altamente significativa $Rho=0.982$ entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión, con un nivel de significancia de $P < 0.01$; datos que corroboran lo encontrado en la investigación realizada por Ramírez (2015) a través de la correlación de Pearson donde encontró un significancia de 0.03, confirmando la existencia de correlación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión, asimismo, Janampa (2018) concluyó que ambas variables muestran una relación positiva y moderada, $Rho = 0.634$ con una significancia $P < 0.01$, precisando que toda institución debe de contar con un planificación estratégica que beneficie la calidad de gestión, asimismo menciona que la imagen institucional depende de la calidad de gestión. A la vez, Sánchez (2018) obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0.865$, con una $p=0.000(p<.05)$, lo cual indica que existe una relación muy buena entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión, haciendo hincapié que el planeamiento estratégico es esencial para una buena calidad de gestión institucional. Por otro lado, Yarleque (2019) indico una relación alta positiva con una medida de $Rho = 0,619$ con un nivel de significancia de $p=0.00$, asimismo precisó la importancia del plan estratégico y la gestión por resultados.

Nieto (2018) concluye que el planeamiento ha mejorado óptimamente la gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús María, debido a que ayuda al logro de objetivos y a mejorar estos según las situaciones presentadas, como menciona Villa (2018) el planeamiento estratégico se encuentra entre uno de los más importantes instrumento de gestión organizacional de la gestión pública moderna, debido a que ayuda a reducir las incertidumbres ante el cambio. Por ello, Omero (2016) Manifiesta que la planificación estratégica genera y fortalece los procesos para la obtención de resultados de acuerdo a las metas planteadas.

Ante lo mencionado coincidimos con la opinión de los autores, debido a que la planificación estratégica ayuda en la mejora de la calidad de gestión, es por ello que debemos de velar por la correcta elaboración y ejecución de la planificación

estratégica debido si esta no es desarrollada correctamente afectara a la calidad de gestión, hecho que genera una mala imagen institucional progresivamente.

Sin embargo, es preciso manifestar que pese a que la planificación estratégica es esencial en una institución para una mejor obtención de resultados (logro de objetivos y metas) y para brindar una calidad de gestión óptima, nunca se implementara y desarrollara adecuadamente en ninguna institución pública, debido a que los altos mandos siempre buscaran su propios intereses, arrastrando a los demás en ellos ya sea por interés o por miedo, es por ello que siempre veremos denuncias de corrupción por el mal manejo de las instituciones públicas. Echo que son corroborados en la mayoría de los estudios realizados a instituciones públicas en diversos lugares del Perú.

Según el objetivo específico número uno, determinar el nivel de implementación del planeamiento estratégico en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021, los resultados obtenidos en la tabla tres, muestran un regular nivel del planeamiento estratégico en un 53%, datos que se corrobora por Janampa (2018) donde concluye que el 61.11% de los colaboradores de la Municipalidad de Oyon menciona que la planificación estratégica institucional es regular, debido a que el análisis filosófico del entorno y el proceso estratégico no fue desarrollado correctamente; asimismo en la investigación de Sánchez (2018) concluye que el nivel de implementación del planeamiento estratégico es regular en un 36% y en un 38% es deficientes, datos preocupantes, para una institución pública debido a que este permite reducir amenazar y fortalecer las debilidades institucionales.

En la investigación de Villacorta (2013) menciona que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote carece de un plan estratégico que permita orientar su gestión, a pesar que es una herramienta de gestión muy importante para el desarrollo institucional, como menciona Armijo (2011) la planificación estratégica, es una herramienta de gestión que ayuda en la toma de decisiones objetivamente, con el fin de lograr una excelente calidad en los bienes y servicios que se proveen; es por ello que es de suma importancia que el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo desarrolle y ejecuten adecuadamente la planificación estratégica, debido a que esta herramienta de gestión ayudara a prever posible amenazas, y convertir las debilidades en fortaleza, direccionando

las actitudes y esfuerzos de cada miembro de la institución al cumplimiento de objetivos, subiendo así el porcentaje del 2% de los colaboradores que considera que la implementación del planeamiento estratégico es excelente.

Sin embargo, cabe mencionar que debido a los actos de corrupción que afronta la institución en estudio, es un poco difícil el desarrollo e implementación del planeamiento estratégico adecuadamente, sin embargo a través de este trabajo se espera que los altos funcionarios de la institución pongan más interés en este instrumento de gestión, debido a que es uno de los instrumentos más importantes de una organización.

Asimismo podemos mencionar que ante lo corroborado en la tabla tres, se pudo determinar que la hipótesis específica uno, planteada fue rechazada.

En cuanto al objetivo específico número dos, determinar la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021, se pudo evidenciar en la tabla cuatro, que el 57% de los colaboradores consideran que el nivel de calidad de gestión es regular y el 36% menciona que es buena, datos que son contrastados con Janampa (2018), donde menciona que el 52.78% de los colaboradores considera que la calidad de gestión en la Municipalidad Provincial de Oyon es regular y solo el 33.33% considera que es buena, datos que son corroborados por Sánchez (2018), que concluye que el 50% de los colaboradores de la I.E Mercedes Indacochea Lozano mencionan que la calidad de gestión alcanzada es regular y un 34.9 % considera que es bajo, datos que fueron corroborados y mencionados en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, donde se habla de las deficiencias de las instituciones públicas, pues podemos evidenciar en cada trabajo de investigación mencionado que la calidad de gestión pública es mala o regular, hechos que se da gracias a los altos niveles de corrupción, como menciona Álvarez (2011) los actos de corrupción siguen siendo similares o peores a los que existían hace más de 50 años atrás, echo que también se puede corroborar en el estudio realizado por, Villacorta(2013) quien concluyo que la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote tiene una calidad de gestión regular, debido que no cuenta con personal calificado, debido a que estos en su mayoría fueron contratados por favores políticos; sus procedimientos ineficientes e ineficaces, sumado a ello no cuentan con equipamientos; proyectando una mala imagen institucional, debido a la insatisfacción de la

comuna por la calidad de gestión prestada, como menciona Ramiro (2016) para tener una buena calidad de gestión es preciso que la institución cuente con procedimientos establecidos y personal calificado para la obtención de resultados óptimos. Por ello, Villacorta (2013) menciona que ofrecer un buen servicio depende de la funcionalidad de la organización, debido a que jamás se podrá ofrecer lo que no se tiene, como tampoco se podrá hacer una medición por tiempos o espacios, por no tener establecido parámetros de medición como objetivos y metas.

Ante lo mencionado, es preciso destacar que gracias a la presión de la comuna esta se mantiene regular, sin embargo es muy difícil mejorar la calidad de gestión debido a que los actos de corrupción, se encuentran muy arraigado en las instituciones públicas, debido que siempre existirá cargos de confianza que trabajen en la búsqueda de sus propios intereses y en los intereses de la persona que le dio el puesto, es por ello que se rechazó la hipótesis específica dos plantea en el trabajo de investigación.

Finalmente de acuerdo al objetivo específico número tres, determinar que dimensiones del Planeamiento estratégico tienen más relación con la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021, los resultados obtenidos en la tabla cinco, evidencia que existe una relación positiva y fuerte entre las dimensiones análisis filosófico, análisis del entorno y proceso estratégico, con la calidad de gestión con un Rho de Spearman de 0.958, 0.942 y 0.943 respectivamente; siendo además altamente significativa $p < 0.01$, datos que son contrastados en la investigación de Sánchez (2018), concluyo que las dimensiones de la planificación estratégica presentan una correlación de 0.899, 0.811y 0.647 indicando que existe una relación significativa con la calidad de gestión, asimismo Janampa (2018), concluyo que las dimensiones de la calidad de gestión: eficiencia, eficacia, transparencia y gestión por resultados se relacionan con el planeamiento estratégico con un Rho de Spearman de 0.603, 0.623, 0.626 y 0.614, indicando que existe una relación positiva moderada. Datos que son corroborados teóricamente por Pérez (2008) quien menciona que el análisis filosófico es la esencia de la institución la cual está conformada por los valores y la misión y visión, por ello esta debe de ser difundido en toda la organización para que los colaboradores puedan identificarse con ella y tomen los

valores institucionales como suyos, esto ayudara que el desempeño de los colaboradores mejore y por ende mejorara la gestión de calidad.

Por otro lado, D'Alessio (2015) manifiesta que el análisis del entorno ayuda en la adecuada estructuración de la planificación estratégica, debido a que se podrá identificar las debilidades y amenazas institucionales para ser mitigadas y convertidas en fortaleza y oportunidades, respectivamente así también nos ayudara aprovechar al máximo las oportunidades institucionales y a explotar las fortaleza, conllevando que la organización tenga una excelente calidad de gestión.

Asimismo, D'Alessio (2015) menciona que para que se mantenga una calidad de gestión excelente es preciso que los procesos estratégicos estén bien definidos. Como menciona Janampa (2018) es preciso identificar los procedimientos y recursos con los que cuenta la institución para brindar una calidad de gestión óptima.

Romero (2016) menciona que la planificación estratégica es el medio para mejorar la calidad de gestión.

Según todos los estudios analizados en la presente investigación podemos evidencias que en las instituciones públicas en general el planeamiento estratégico no es elaborado y desarrollado objetivamente, así mismo la calidad de gestión siempre es regular o mala, esto se debe a que existe un nivel de corrupción muy elevado, el cual solo puede ser mitigado por la presión de la ciudadanía o la prensa.

En cuanto a mí respecta, según la experiencia obtenida en la institución de estudio, los altos funcionarios tratan de presionar al personal para que estos realicen actos inadecuados que beneficien a su persona, con el fin de que no sean responsables de los hechos, asimismo nunca se desarrolla equitativamente el desarrollo de las actividades del personal, debido a que muchos son castigados con más horas de trabajos o trabajos forzosos con el fin de salvar al personal recomendado.

También pude evidenciar que el personal contratado por recomendación o favores políticos, no muestran interés en el desarrollo de sus funciones, realizando sus actividades inadecuadamente, generando duplicidad de tareas y retraso de las actividades diarias, es por ello que todos los instrumentos de gestión no se desarrollan adecuadamente. Ante ello espero que esta investigación pueda ayudar a la comuna trujillana para presionar a los funcionarios públicos a trabajar con mayor transparencia.

VI. CONCLUSIONES

1. En esta investigación se determinó que existe una relación altamente significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad; con un Rho de Sperman de 0.982 y un nivel de significancia de $p < 0.01$; por lo tanto, se concluye que en medida que se implemente y desarrolle adecuadamente el planeamiento estratégico, la calidad de gestión también mejora.
2. Se determinó que el nivel del planeamiento estratégico, es regular en un 57%; en un 36 es bueno; en un 05% muy bueno y en un 2% excelente; concluyendo que los colaboradores no se identifica adecuadamente con la filosofía corporativa, no se ejecutan un adecuado análisis del entorno y un buen desarrollo de proceso estratégico.
3. Se determinó que la calidad de gestión, es regular en un 57%, en un 36% es bueno y en un 7% excelente, por lo tanto no existe un correcta eficiencia, eficacia, transparencia y gestión por resultado por parte de los colaboradores.
4. Se determinó que existe una relación altamente significativa entre las dimensiones análisis filosófico con un Rho de Sperman de 0.958; análisis del entorno un Rho de Sperman de 0.942 y proceso estratégico con un Rho de Sperman de 0.943; y la calidad de gestión con un nivel de significancia de $p < 0.01$.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Realizar un adecuado plan estratégico donde se contemple la filosofía corporativa, se realice un análisis del entorno adecuado e integre a cada miembro de la institución en el desarrollo de este, con el fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia.
- 2.** Analizar, evaluar y fiscalizar la ejecución del plan estratégico puesto que ello mejorara la calidad de gestión de la institución.
- 3.** Crear mecanismos de comunicación entre los colaboradores donde se pueda difundir el logro de objetivos y metas institucionales, así como también la creación de un portal de información entre los ciudadanos y los funcionarios público con el fin de atender de manera eficiente y eficaz los requerimientos y necesidades de los colaboradores con el fin de alcanzar la calidad en la gestión.
- 4.** Fomentar que los colaboradores se identifiquen con la filosofía corporativa, así como la creación de un ambiente de respeto mutuo entre colaborados, lo cual permitirá mejorar el desempeño de estos, mejorando así la calidad de gestión.
- 5.** Todos los profesionales que ocupen la Gerencia de la institución en estudio, deben de tener en cuenta la importancia de la calidad de gestión, debido a que esta generara una imagen en la ciudadanía, no solo de la institución en sí, sino también del que lo representa (el gerente), es por ello que es muy importante desarrollar el planeamiento estratégico de manera responsable.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anderson, C (2011). Modernización de la Gestión Pública: el rol de CEPLAN.
http://sgp.pcm.gob.pe/web/images/EVMOD_Anderson.pdf

Alcalde, P. (2010). *Calidad*. España: Paraninfo

Alvares, LI. (2011). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Lima, Perú:
Instituto Pacífico.

Armijo, M (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5509>.

Armijo, M. (2011). *Panificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Santiago de Chile: Naciones Unidas

Barreto, V. (2019). *Dirección estratégica y gestión pública de los funcionarios en el establecimiento penitenciario de Carquín, en el año 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Lima. <https://n9.cl/5ibu>

Barreiros (2012). “*Planificación estratégica como una herramienta de gestión para promover la competitividad en la empresa Kawa Motors*”. (Tesis de pre grado). Universidad Central de Ecuador - Quito. <https://acortar.link/2Mn70>

Berry (2007). *Strategic planning as a tool for managing organizational change*. *Journal of Public Administration*. vol. 30, 331-346. <https://acortar.link/glxW0>

Brune, G. (2017). *Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia*. Espacios. Vol.38. <https://n9.cl/jkqt>

BOIX (2000). *La norma ISO 9000: 2000, TIBIDADO Y LGAI Centro de Certificación, GESTION 2000*. Madrid

Ceplan (2019). *Guía para el planeamiento estratégico institucional*. <https://acortar.link/B2VZa>

CEPLAN (2017). *Guía para el planeamiento estratégico institucional*. <https://acortar.link/Vrscf>

Contreras, F. (2012). *Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral – IDEA Internacional 2008- Asociación civil Transparencia – GESTION PUBLICA con Acuerdo de Concejo Municipal N° 056-2015-MPH/CM.E.*

Crisano (2020). *Planificación estratégica y el control de la gestión en la Municipalidad Distrital de Huarmaca, Piura*”. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo, Perú. <https://acortar.link/7fjNJ>

D’Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico, un enfoque de gerencia*. Lima, Perú: PEARSON.

Decreto Supremo N° 054-2005-PCM. Reglamento de la Ley N° 28522, que crea el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). <https://acortar.link/NNcMK>

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. <https://acortar.link/Ggfc5>

Decreto Supremo N° 123-2018-PCM. *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. <https://acortar.link/KMsgQ>

Directiva N° 001-2019-PCM- SGP. *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. <https://cutt.ly/knHyyxu>

Domínguez, B. (2009). *Eficacia y Eficiencia de la Empresa Actual*.
<https://degerencia.com/articulo/eficacia-y-eficiencia-de-laempresa-actual/>

Frances, A. (2006). *Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral*. México: Pearson Educación de México S.A.

Fred, R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (9a.ed.). México: Pearson educación.

Hernández S. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Herrera, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa* (tesis de pregrado). Universidad Veracruzana - Veracruz, México. <https://acortar.link/A517k>

Guanilo, C. (2007). *Planeamiento estratégico*. Lima, Perú: Ediciones Fondo Editorial.

Gutiérrez (2005). *Calidad Total y Productividad*. México: Mc Graw Hill.

Gonzales, F. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill

Janampa (2018). *“El planeamiento estratégico institucional y su relación con la calidad de gestión de la Municipalidad Provincial de Oyon, periodo 2018”*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho – Lima, Perú. <https://acortar.link/XxK8l>

Ley N° 28522. *Ley del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico y del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico*. <https://acortar.link/YBDnJ>

Ley N° 27658. *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*.
<https://acortar.link/vFkWz>

Moreno, G. (2013). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*.
<https://cutt.ly/dn2K1WD>

Mokate, K. M. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir?*. <https://acortar.link/s7U0C>

Muñoz, R. (2003). *Estrategia de Marketing. La Dirección Estratégica*. [http:// www. Marketing-xxi.com//a_dirección_estrategia_16htm](http://www.Marketing-xxi.com//a_dirección_estrategia_16htm)

Nieto (2018). *El plan estratégico y la mejora de la gestión pública en la Municipalidad de Jesús María*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Federico Villarreal – Lima, Perú. <https://acortar.link/bRBTF>

Oliveira, A. (2006). *The Journal of corporate citizenship*. Brasil: Getulio Vargas foundation.

Ordenanza Municipal 019-2011-MPT. *Ordenanza Municipal que aprueba el régimen legal del SAIMT*. 03 de agosto del 2011. <https://acortar.link/mSJU2>

Pacheco, J. y Caicedo, C. (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogotá: Editorial, Mc Graw – Hill Interamericana Editores, S.A.

Pérez, C. (2008). *Pensamiento Estratégico. Unidad III. Fundamentos del pensamiento estratégico. Material de apoyo*. Universidad Rafael Bellosso Chacín. Maracaibo, Venezuela. <https://acortar.link/TSDc5>

- Ramírez, M. (2015). “*El planeamiento estratégico y su relación con la calidad de gestión en las instituciones educativas públicas del nivel primario de Chorrillos - Lima, 2013*”. (Tesis de posgrado). Universidad San Martín de Porres - Lima, Perú. <https://acortar.link/mnoAp>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP. <https://acortar.link/rCQI8>
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 007-2019-PCM/SGP. <https://acortar.link/gHGW2>
- Robbins, S y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: PEARSON.
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Romero, R. (2016). La planificación estratégica y su influencia en la calidad de gestión educativa de la Universidad Técnica de Babahoyo. *Journal of Science and Research*. Vol.1 y 2, 20-22. <https://cutt.ly/qnyM5cB>
- Rojas, L y Medina, M. (2011). *Planeación estratégica: fundamentos y casos*. Bogotá: CO: Ediciones de la U.
- Sánchez, S. (2018) *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de Huacho, Provincia De Huaura – 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho – Lima, Perú. <https://cutt.ly/vmaS6jy>
- Sánchez, F. (2003). *Planificación estratégica y gestión pública por objetivos*. <https://acortar.link/5lr8Q>

- Steiner, G. (2013). *Planeación estratégica*. México: continental S.A. México.
- Vásquez, L. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E I R Ltda
- Villacorta, S. (2013). *Plan estratégico para mejorar la gestión en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo – Trujillo, Perú. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2534>
- Villanueva, E. (2011). *Aproximaciones conceptuales a la idea de transparencia*. <http://inicio.ifai.org.mx/Publicaciones/tlai18.pdf>
- Villa, M. (2018). *Plan estratégico institucional y gestión municipal según colaboradores de la municipalidad provincial de Huarochirí - 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo – Ate, Perú. <https://acortar.link/sDwlz>
- Yarleque, O. (2019). *Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo - Trujillo, Perú. <https://acortar.link/sDwlz>

ANEXO 3. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: Planeamiento estratégico

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Variable I: Planeamiento estratégico	Armijo (2011), menciona que la planificación estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones entorno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que se les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen	La planificación de estrategias está conformada por el análisis filosófico, análisis del entorno y el proceso estratégico. Estas dimensiones fueron medidas utilizando como instrumento el cuestionario de Janampa (2018), sobre Planificación estratégica; compuesto por 18 íntes en escala Likert, el cual se encuentra validado por medio del alfa de Cron Bach con 0.927	Análisis filosófico	Visión	1-5	Técnica: Encuestas Instrumentó: Cuestionario
				Misión		
			Análisis del entorno	Valores	6-10	
				Conducta de valores		
Proceso estratégico	Análisis de macro ambiente	11-18				
	Análisis interno					
	Formulación estratégica					
	Implementación estratégica					
	Evaluación estratégica					

Elaboración: la autora

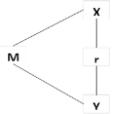
Variable 2: Calidad de gestión

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS		
Variable II: Calidad de Gestión	Atkinson (1990, citado en Herrera, 2008), menciona que es el compromiso de toda organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la calidad de gestión sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.	La Calidad de gestión está conformada por la eficiencia, eficacia, transparencia y gestión por resultados. Estas dimensiones fueron medidas utilizando como instrumento el cuestionario de Janampa (2018), sobre calidad de gestión; compuesto por 15 ítems en escala Likert, el cual se encuentra validado por medio del alfa de Cron Bach con 0.927	Eficiencia	Uso racional de recursos	19-21	Técnica: Encuestas		
			Eficacia	Desempeño óptimo de los Colaboradores			Logro de objetivos	
				Transparencia	logro de metas		Rendición de cuentas	25-28
			Gestión por resultados		Participación ciudadana		Gestión por resultados	
				Mejora en las condiciones de vida de la población	29-33			

Elaboración: la autora

ANEXO 3.1. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO – 2021

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	FUENTE						
¿Existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021?,	La planificación estratégica se relaciona significativamente con la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021	OBJETIVO GENERAL	Variable I	Planeamiento estratégico	Armijo (2011), menciona que la planificación estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones entorno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que se les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que se proveen.	Análisis filosófico	Visión	TIPO DE INVESTIGACIÓN	Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo - 2021					
		Misión					cuantitativa básica							
		Valores												
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS.				Variable II	Calidad de gestión	Atkinson (1990, citado en Herrera, 2008), menciona que es el compromiso de toda organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la calidad de gestión sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.		Proceso estratégico	Eficiencia	Conducta de valores	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	
												Análisis de macro ambiente		No experimental, de corte transversal y alcance correlacional
												Análisis interno		
		a) Determinar el nivel de implementación del planeamiento estratégico en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021	Variable II	Calidad de gestión	Atkinson (1990, citado en Herrera, 2008), menciona que es el compromiso de toda organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la calidad de gestión sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.	Proceso estratégico	Eficiencia	Formulación estratégica						
		b) Determinar la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021						Implementación estratégica			DONDE: M: Población muestra X: Planeamiento estratégico r: Relación Y: Calidad de gestión			
		c) Determinar que dimensiones del Planeamiento estratégico tienen más relación con la calidad de gestión en el Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – 2021						Evaluación estratégica						
			Variable II	Calidad de gestión	Atkinson (1990, citado en Herrera, 2008), menciona que es el compromiso de toda organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la calidad de gestión sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.	Eficiencia	Eficacia	Uso racional de recursos		TÉCNICA				
								Desempeño óptimo de los Colaboradores			La encuesta			
								Logro de objetivos						
	Variable II	Calidad de gestión	Atkinson (1990, citado en Herrera, 2008), menciona que es el compromiso de toda organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la calidad de gestión sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.	Eficiencia	Eficacia	logro de metas	INSTRUMENTO							
						Rendición de cuentas		El cuestionario						
						Participación ciudadana								
	Variable II	Calidad de gestión	Atkinson (1990, citado en Herrera, 2008), menciona que es el compromiso de toda organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y por lo tanto, para que la calidad de gestión sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.	Eficiencia	Eficacia	Gestión por resultados	El cuestionario							
						Mejora en las condiciones de vida de la población								

Elaboración: la autora

ANEXO 4. POBLACIÓN DE ESTUDIOS

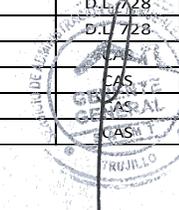
Colaboradores del servicio de administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – SAIMT, 2021

N	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO	MODALIDAD DE CONTRATO
1	ABANTO SALAS	ANTONIO LUIS	Auxiliar de Seguridad - PEM	CAS
2	AGUILAR LAMELA	KARLA PATRICIA	Asistente - GAF	CAS
3	ALAYO RODRIGUEZ	SHEILA	Jefe Unidad de Tesorería	D.L. 728
4	ANGULO ALCALDE	PATRICIA GIANNELLA	Jefe Unidad de Contabilidad	D.L. 728
5	ANTICONA TOLENTINO	CARLOS AURELIO	Auxiliar de Servicios - PEM	D.L. 728
6	ARRESTEGUI TERRONES	GABY	Asistente - DECOIN	CAS
7	ASCOY QUISPITONGO	CARLOS MANUEL	Jefe Unidad de Sistemas	D.L. 728
8	BURGA BECERRA	YANDIRA JESSENI	Asistente GCRT	CAS
9	CAMPERO MUÑOZ	JUAN CARLOS	Jefe DECOIN	D.L. 728
10	CONTRERAS QUIÑONES	ALICIA MARILIN	Jefe Oficina de Planeamiento y Presupuesto	D.L. 728
11	DELGADO ARROYO	SAMUEL	Auxiliar de Servicios - PEM	D.L. 728
12	DÍAZ REYNA	PATRICIA ELIZABETH	Cobranzas de Mercados y Fincas - DECOIN	CAS
13	ENRIQUEZ GUTIERREZ	VICTOR ARTURO	Op. de Puerta - TTSC / Aux. PEM	D.L. 728
14	GOICOCHEA TORRES	CARLOS EDUARDO	GAF	D.L. 728
15	GRADOS CONTRERAS	CLAUDIA STEPHANE	GGI	D.L. 728
16	HORNA LUJAN	CARLOS ALBERTO	Administrador GCRT - Enc. de la Adm. Mercado Zonal Palermo	CAS
17	HUAMAN CASTRO	MICSI ANAMELBA	Auxiliar de Servicios Complejo Mansiche	CAS
18	IMAÑA URIARTE	ELIZABETH	Jefe Unidad de Logística	D.L. 728
19	JAVE LUJÁN	MARÍA DEL CARMEN	Asistente DESAIN	CAS
20	LESCANO ZAPATA	GABRIELA	Asistente GGI	CAS
21	LOYOLA VERGEL	FERNANDO MARTIN	Administrador de Esnerarios Deportivos	D.L. 728
22	LUJAN PEÑA	LILIANA LILI	Operador de Limpieza y Mant. - SEDE CENTRAL	CAS
23	MONSALVE QUIISPE	JOAN CARLO	Administrador - PEM	D.L. 728
24	NOVOA MONCADA	ROXI ALEJANDRA	Asistente Legal - DECOIN	CAS
25	NUÑUVERO ALEJO	CARLOS ENRIQUE	Notificador	CAS
26	PACHERRES SERNAQUÉ	GABY RUTH	Jefe DPDI	D.L. 728
27	PADILLA MANTILLA	CLAUDIA MELISSA	Secretaria General	D.L. 728
28	PANDO ALCÁNTARA	ANGÉLICA MARINA	Especialista en Saneamiento DESAIN	D.L. 728
29	PAREDES ALVA	LOURDES	Jefe Unidad de Personal	D.L. 728
30	PEREDA GAMBOA	RAQUEL ALEJANDRA	Operador de Limpieza y Mant. - PEM	CAS
31	REYNA BENITES	ELVIS DANIEL	Operador de puerta - TTSC / Aux. PEM	D.L. 728
32	RIOS GARCIA	SHIRLAY VANESSA	Asistente DPDI	CAS
33	RUIZ LAVADO	DORIS FLOR	Encargado de Imagen Institucional	CAS
34	RUIZ PONCE	INGRID CLAUDIA CRISTINA	Administrador de Mercados	CAS
35	SALDAÑA BENITES	FABIOLA DENISSE	Jefe Oficina de Asesoría Legal	D.L. 728
36	TERRONES HARO	LUZ ANGELICA	Secretaria de Gerencia	D.L. 728
37	TORRES SARAVIA	CESAR TEODORO	Gerente General	D.L. 728
38	URBINA FARIAS	CARLOS ANTONIO	Auxiliar de Servicios - PEM	D.L. 728
39	VASQUEZ GUTIERREZ	CÉSAR ALEXANDER	Encargado de Archivo	CAS
40	VERONICO VASQUEZ	JEAN CARLO	Guardiana PEM	CAS
41	VILLAVICENCIO MIÑANO	JULIO CESAR	Auxiliar de Caja -PEM	CAS
42	CHÁVEZ VALDERRAMA	ROSA MARÍA	Operador Mant. y Limp. GCRT	CAS


 Sr. César Torres Saravia
 GERENTE GENERAL - SAIMT


 Sr. Lourdes Alva
 JEFE DE LA UNIDAD DE PERSONAL


 Sr. Lourdes Alva
 JEFE DE LA UNIDAD DE PERSONAL


 SAIMT
 TRUJILLO

ANEXO. 5. CUESTIONARIO DE JANAMPA (2018)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO – 2021

Instrucciones: recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje corresponde a un nivel, detallado a continuación:

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Bueno 4 = Muy Bueno 5 = Excelente

Se recomienda marcar con una equis (X) la respuesta correcta como aprobación de sus reflexiones.

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO					
I. ANÁLISIS FILOSÓFICO (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. La razón de ser de la institución influye en sus objetivos					
2. La misión y visión está enfocada en la necesidad de la institución y la población					
3. Los valores se aplican en la institución					
4. Los valores de la institución se practica frecuentemente					
5. Los valores practicados por la institución son las que más se identifican con Ud					
II. ANALISIS DEL ENTORNO (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
6. Se conoce los últimos problemas externos que afectaron a la institución					
7. Se conoce las oportunidades otorgadas hacia la institución para mejorar su desarrollo					
8. Existe deficiencias para llevar a cabo el trabajo (Falta de material de trabajo, fallas de sistemas, entre otras)					
9. Se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo los objetivos de la institución (personal capacitado, nivel profesional alcanzado)					
10. Se conoce las fortalezas con que cuenta la institución					
III. PROCESO ESTRATÉGICO (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
11. Se conoce los plazos disponibles para cumplir los objetivos					
12. Se involucra a los colaboradores en la definición de los objetivos de la institución					
13. Las estrategias aplicadas están en función a la visión de la institución					
14. La aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna					
15. Existe un ambiente laboral basados en valores y actitudes impuestos por la institución					
16. Conoce los resultados obtenidos de las estrategias aplicadas en mejoramiento de la institución					
17. Conoce si existe un seguimiento a las estrategias aplicadas en la institución					
18. Luego de la evaluación interna se corrige las deficiencias en la institución					

GESTIÓN DE CALIDAD					
IV. EFICIENCIA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
19. Se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna					
20. Existe un monitoreo adecuado del desempeño de los colaboradores. (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)					
21. Se llega a cumplir las funciones de su puesto (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).					
V. EFICACIA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
22. Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo					
23. El PEI ayudo a cumplir los objetivos en los plazos establecidos					
24. Se tiene conocimiento de las metas y objetivos de la institución					
VI. TRANSPARENCIA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
25. Existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadano					
26. Se conoce los canales de difusión de información acerca de la institución					
27. La institución fomenta la participación ciudadana					
28. Se trabaja con total transparencia en la institución					
VII. GESTION POR RESULTADOS (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
29. considera que durante este periodo existió una calidad en la gestión					
30. La planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución					
31. En el tiempo que viene laborando en la institución logro su desarrollo personal					
32. Se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos					
33. En el tiempo que viene laborando en la institución, se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos					

ANEXO. 5.1. ESCALA ORDINAL UTILIZADA EN EL CUESTIONARIO DE JANAMPA (2018)

Variable uno: planeamiento estratégico.

14	-	25	Deficiente
26	-	36	Regular
37	-	47	Bueno
47	-	58	Muy Bueno
58	-	70	Excelente

Variable dos: calidad de gestión

14	-	25	Deficiente
26	-	36	Regular
37	-	47	Bueno
47	-	58	Muy Bueno
58	-	70	Excelente

ANEXO. 6. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN “PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO – 2021”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Pertinencia 2		Pertinencia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I. ANÁLISIS FILOSÓFICO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
1	La razón de ser de la institución influye en sus objetivos	X		X		X		
2	La misión y visión está enfocada en la necesidad de la institución y la población	X		X		X		
3	Los valores se aplican en la institución	X		X		X		
4	Los valores de la institución se practica frecuentemente	X		X		X		
5	Los valores practicados por la institución son las que más se identifican con Ud	X		X		X		
II. ANALISIS DEL ENTORNO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
6	Se conoce los últimos problemas externos que afectaron a la institución	X		X		X		
7	Se conoce las oportunidades otorgadas hacia la institución para mejorar su desarrollo	X		X		X		
8	Existe deficiencias para llevar a cabo el trabajo (Falta de material de trabajo, fallas de sistemas, entre otras)	X		X		X		
9	Se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo los objetivos de la institución (personal capacitado, nivel profesional alcanzado)	X		X		X		
10	Se conoce las fortalezas con que cuenta la institución	X		X		X		
III. PROCESO ESTRATÉGICO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
11	Se conoce los plazos disponibles para cumplir los objetivos	X		X		X		
12	Se involucra a los colaboradores en la definición de los objetivos de la institución	X		X		X		
13	Las estrategias aplicadas están en función a la visión de la institución	X		X		X		
14	La aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna	X		X		X		
15	Existe un ambiente laboral basados en valores y actitudes impuestos por la institución	X		X		X		
16	Conoce los resultados obtenidos de las estrategias aplicadas en mejoramiento de la institución	X		X		X		
17	Conoce si existe un seguimiento a las estrategias aplicadas en la institución	X		X		X		
18	Luego de la evaluación interna se corrige las deficiencias en la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Juan Gerardo Flores Solís DNI: 46717441

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios - MBA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso. exacto v directo

Trujillo, 01 de Mayo del 2021



Mg. Ing. Juan Gerardo Flores Solís

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Pertinencia 2		Pertinencia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I. ANÁLISIS FILOSÓFICO								
1	La razón de ser de la institución influye en sus objetivos	X		X		X		
2	La misión y visión está enfocada en la necesidad de la institución y la población	X		X		X		
3	Los valores se aplican en la institución	X		X		X		
4	Los valores de la institución se practica frecuentemente	X		X		X		
5	Los valores practicados por la institución son las que más se identifican con Ud	X		X		X		
II. ANALISIS DEL ENTORNO								
6	Se conoce los últimos problemas externos que afectaron a la institución	X		X		X		
7	Se conoce las oportunidades otorgadas hacia la institución para mejorar su desarrollo	X		X		X		
8	Existe deficiencias para llevar a cabo el trabajo (Falta de material de trabajo, fallas de sistemas, entre otras)	X		X		X		
9	Se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo los objetivos de la institución (personal capacitado, nivel profesional alcanzado)	X		X		X		
10	Se conoce las fortalezas con que cuenta la institución	X		X		X		
III. PROCESO ESTRATÉGICO								
11	Se conoce los plazos disponibles para cumplir los objetivos	X		X		X		
12	Se involucra a los colaboradores en la definición de los objetivos de la institución	X		X		X		
13	Las estrategias aplicadas están en función a la visión de la institución	X		X		X		
14	La aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna	X		X		X		
15	Existe un ambiente laboral basados en valores y actitudes impuestos por la institución	X		X		X		
16	Conoce los resultados obtenidos de las estrategias aplicadas en mejoramiento de la institución	X		X		X		
17	Conoce si existe un seguimiento a las estrategias aplicadas en la institución	X		X		X		
18	Luego de la evaluación interna se corrige las deficiencias en la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cesar Teodoro Torres Saravia DNI: 40582511

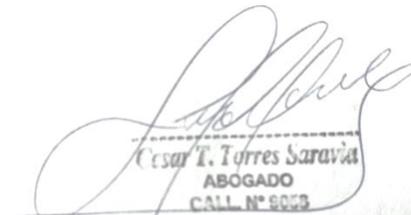
Especialidad del validador: Maestro en Administración y Gestión Pública

Trujillo, 01 de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Cesar T. Torres Saravia
ABOGADO
CALL. N° 8053

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Pertinencia 2		Pertinencia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
I. ANÁLISIS FILOSÓFICO								
1	La razón de ser de la institución influye en sus objetivos	X		X		X		
2	La misión y visión está enfocada en la necesidad de la institución y la población	X		X		X		
3	Los valores se aplican en la institución	X		X		X		
4	Los valores de la institución se practica frecuentemente	X		X		X		
5	Los valores practicados por la institución son las que más se identifican con Ud	X		X		X		
II. ANALISIS DEL ENTORNO								
6	Se conoce los últimos problemas externos que afectaron a la institución	X		X		X		
7	Se conoce las oportunidades otorgadas hacia la institución para mejorar su desarrollo	X		X		X		
8	Existe deficiencias para llevar a cabo el trabajo (Falta de material de trabajo, fallas de sistemas, entre otras)	X		X		X		
9	Se cuenta con el personal adecuado para llevar a cabo los objetivos de la institución (personal capacitado, nivel profesional alcanzado)	X		X		X		
10	Se conoce las fortalezas con que cuenta la institución	X		X		X		
III. PROCESO ESTRATÉGICO								
11	Se conoce los plazos disponibles para cumplir los objetivos	X		X		X		
12	Se involucra a los colaboradores en la definición de los objetivos de la institución	X		X		X		
13	Las estrategias aplicadas están en función a la visión de la institución	X		X		X		
14	La aplicación de estrategias resuelve problemas de manera oportuna	X		X		X		
15	Existe un ambiente laboral basados en valores y actitudes impuestos por la institución	X		X		X		
16	Conoce los resultados obtenidos de las estrategias aplicadas en mejoramiento de la institución	X		X		X		
17	Conoce si existe un seguimiento a las estrategias aplicadas en la institución	X		X		X		
18	Luego de la evaluación interna se corrige las deficiencias en la institución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Alicia Marilin Contreras Quiñones DNI: 18213322

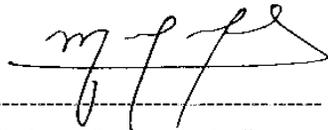
Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública

Trujillo, 01 de Mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



MG. Alicia Contreras Quiñones

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE GESTIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Pertinencia 2		Pertinencia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	IV. EFICIENCIA							
19	Se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna	X		X		X		
20	Existe un monitoreo adecuado del desempeño de los colaboradores. (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)	X		X		X		
21	Se llega a cumplir las funciones de su puesto (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).	X		X		X		
	V. EFICACIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
22	Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo	X		X		X		
23	El PEI ayudo a cumplir los objetivos en los plazos establecidos	X		X		X		
24	Se tiene conocimiento de las metas y objetivos de la institución	X		X		X		
	VI. TRANSPARENCIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
25	Existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadano	X		X		X		
26	Se conoce los canales de difusión de información acerca de la institución	X		X		X		
27	La institución fomenta la participación ciudadana	X		X		X		
28	Se trabaja con total transparencia en la institución	X		X		X		
	VII. GESTION POR RESULTADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
29	Durante este periodo existió una calidad en la gestión	X		X		X		
30	La planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución	X		X		X		
31	En el tiempo que viene laborando en la institución logro su desarrollo personal	X		X		X		
32	Se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos	X		X		X		
33	En el tiempo que viene laborando en la institución, se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Juan Gerardo Flores Solís DNI: 46717441

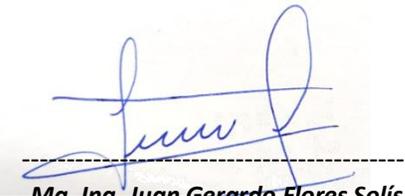
Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios - MBA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Trujillo, 01 de Mayo del 2021



Mg. Ing. Juan Gerardo Flores Solís

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE GESTIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Pertinencia 2		Pertinencia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	IV. EFICIENCIA							
19	Se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna	X		X		X		
20	Existe un monitoreo adecuado del desempeño de los colaboradores. (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)	X		X		X		
21	Se llega a cumplir las funciones de su puesto (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).	X		X		X		
	V. EFICACIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
22	Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo	X		X		X		
23	El PEI ayudo a cumplir los objetivos en los plazos establecidos	X		X		X		
24	Se tiene conocimiento de las metas y objetivos de la institución	X		X		X		
	VI. TRANSPARENCIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
25	Existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadano	X		X		X		
26	Se conoce los canales de difusión de información acerca de la institución	X		X		X		
27	La institución fomenta la participación ciudadana	X		X		X		
28	Se trabaja con total transparencia en la institución	X		X		X		
	VII. GESTION POR RESULTADOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
29	Durante este periodo existió una calidad en la gestión	X		X		X		
30	La planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución	X		X		X		
31	En el tiempo que viene laborando en la institución logro su desarrollo personal	X		X		X		
32	Se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos	X		X		X		
33	En el tiempo que viene laborando en la institución, se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cesar Teodoro Torres Saravia DNI: 40582511

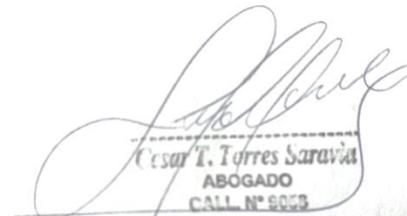
Especialidad del validador: Maestro en Administración y Gestión Pública

Trujillo, 01 de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Cesar T. Torres Saravia
ABOGADO
CALL. N° 9059

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE GESTIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Pertinencia 2		Pertinencia 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
IV. EFICIENCIA								
19	Se racionaliza los recursos necesarios de manera eficiente y oportuna	X		X		X		
20	Existe un monitoreo adecuado del desempeño de los colaboradores. (si existe preferencia, incumplimiento de funciones, faltas de personal, etc.)	X		X		X		
21	Se llega a cumplir las funciones de su puesto (si depende de otras áreas y hay demoras, desconoce los procedimientos, solo lo hace por cumplir).	X		X		X		
V. EFICACIA								
22	Considera Ud. que se llegó a cumplir con las metas establecidas por el PEI para este periodo	X		X		X		
23	El PEI ayudo a cumplir los objetivos en los plazos establecidos	X		X		X		
24	Se tiene conocimiento de las metas y objetivos de la institución	X		X		X		
VI. TRANSPARENCIA								
25	Existe una rendición de cuentas de la institución hacia los ciudadano	X		X		X		
26	Se conoce los canales de difusión de información acerca de la institución	X		X		X		
27	La institución fomenta la participación ciudadana	X		X		X		
28	Se trabaja con total transparencia en la institución	X		X		X		
VII. GESTION POR RESULTADOS								
29	Durante este periodo existió una calidad en la gestión	X		X		X		
30	La planificación ayudo a mejorar la funcionalidad de la institución	X		X		X		
31	En el tiempo que viene laborando en la institución logro su desarrollo personal	X		X		X		
32	Se mejoró la calidad de vida de los ciudadanos	X		X		X		
33	En el tiempo que viene laborando en la institución, se logró cubrir las necesidades de los ciudadanos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Alicia Marilin Contreras Quiñones DNI: 18213322

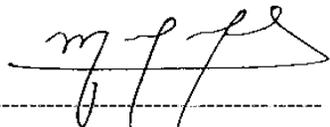
Especialidad del validador: Magíster en Gestión Pública

Trujillo, 01 de Mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



MG. Alicia Contreras Quiñones

ANEXO 7. DOCUMENTO DE APROBACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO – 2021.



OFICIO N° 298-2021-SAIMT/G.G.
Lic. Yandira Jessenia Burga Becerra

Trujillo, 10 de Abril del 2021

Presente.-

Asunto: Autorización para trabajo de investigación

De mi especial consideración.

Reciba usted el cordial saludo de la Gerencia General del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – “SAIMT”; y a la vez manifestarle que se acepta su solicitud para la realización de su trabajo de investigación titulada “PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO – 2021”.

Asimismo manifestarle que podrá coordinar con las áreas respectivas para la recolección de información referente a su trabajo de investigación.

Sin otro particular, reitero a Usted, los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,


SAIMT
Inmuebles Municipales de Trujillo
César Torres Saravia
GERENTE GENERAL - SAIMT



Telf. 044-201333



Jr. Bolívar N° 554 - 558



<http://www.saimt.gob.pe>

ANEXO 7.1. CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO – 2021.



Trujillo, 28 de mayo del 2021

**CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente, hago constar que la Lic. Yandira Jessenia Burga Becerra identificada con DNI: 71396244, alumna de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo, **ha ejecutado de manera eficiente trabajo de investigación titulado: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y CALIDAD DE GESTIÓN EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO – 2021**, con el fin de obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública

Así mismo cabe mencionar que dicho trabajo de investigación apoyo para ver las debilidades de la institución y mejorar el Planeamiento Estratégico con el fin de Mejorar la calidad de la gestión del Servicio de Administración de Inmuebles Municipales de Trujillo – SAIMT

Se expide el presente documento, para usos y fines que crea conveniente

Atentamente:



Telf. 044-201333



Jr. Bolívar N° 554 - 558



<http://www.saimt.gob.pe>

ANEXO 8. PRUEBA DE NORMALIDAD

Para la prueba de normalidad trabajamos con las siguientes hipótesis

H0: El planeamiento estratégico no se relaciona significativamente con la calidad de gestión en el servicio de administración de inmuebles municipales de Trujillo 2021

H1: El planeamiento estratégico se relaciona significativamente con la calidad de gestión en el servicio de administración de inmuebles municipales de Trujillo 2021

PRUEBA DE KOLMOGOROV SMIRNOV

Como $n > 35$. Se aplica la prueba de Kolmogorov Smirnov

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Calidad de gestión	Planeamiento Estratégico
N		42	42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	34,40	31,64
	Std. Deviation	6,545	5,556
Most Extreme Differences	Absolute	,354	,260
	Positive	,196	,193
	Negative	-,354	-,260
Test Statistic		,354	,260
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Como $p < 0.05$, se rechaza la Ho de manera significativa

CONCLUSION: Se concluye que los datos no se distribuyen con una distribución normal, por lo tanto se utiliza la correlación de Spearman

CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Correlations

			Calidad de gestión	Planeamiento Estratégico
Spearman's rho	Calidad de gestión	Correlation Coefficient	1,000	,799**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	42	42
		Planeamiento Estratégico	Correlation Coefficient	,799**
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	42	42

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Resultados:

- La Prueba ha sido aplicada con un nivel altamente significativo ($\alpha = 0.01$)
- El valor p de la prueba es 0.000; es decir $p < 0.01$
- El coeficiente Rho de Spearman = 0.982

Decisión:

Se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión:

Existe una correlación muy altamente significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de gestión en el servicio de administración de inmuebles municipales de Trujillo 2021.

R	INTERPRETACIÓN
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación Muy Baja
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación Baja
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación Moderada
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación Alta
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación Muy Alta
+1	Perfecta Positiva
-1	Perfecta Negativa
0	Correlación Nula

ANEXO 9. PRUEBA PARA DETERMINAR QUE DIMENSIONES DEL PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO TIENEN MÁS RELACIÓN CON LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES MUNICIPALES DE TRUJILLO 2021

PRUEBA DE KOLMOGOROV SMIRNOV

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos analizados siguen una distribución normal

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Calidad de gestión	Análisis filosófico	Análisis del entorno	Proceso estratégico
N		42	42	42	42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	34,40	5,50	10,71	15,43
	Std. Deviation	6,545	,634	2,190	3,077
Most Extreme Differences	Absolute	,354	,356	,293	,290
	Positive	,196	,215	,188	,202
	Negative	-,354	-,356	-,293	-,290
Test Statistic		,354	,356	,293	,290
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

La prueba de normalidad fue aplicada con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$

El valor $p = 0.000$ que resulta ser menor que 0.05 por lo tanto se Rechaza la Ho de normalidad.

Conclusión: Los datos no se distribuyen con distribución normal.

CORRELACION DE SPEARMAN PARA CADA DIMENSIÓN

Correlations

			Calidad de gestión	Análisis filosófico	Análisis del entorno	Proceso estratégico
Spearman's rho	Calidad de gestión	Correlation Coefficient	1,000	,958**	,942**	,943**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000
		N	42	42	42	42
Análisis filosófico	Análisis filosófico	Correlation Coefficient	,958**	1,000	,907**	,907**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000
		N	42	42	42	42
Análisis del entorno	Análisis del entorno	Correlation Coefficient	,942**	,907**	1,000	1,000**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000
		N	42	42	42	42
Proceso estratégico	Proceso estratégico	Correlation Coefficient	,943**	,907**	1,000**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.
		N	42	42	42	42

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Resultados:

1. La Correlación de cada una de las dimensiones de la variable Planeamiento Estratégico con la variable Calidad de Gestión ha sido procesada a un nivel altamente significativo ($\alpha = 0.01$).
2. El coeficiente de correlación de Spearman para el **Análisis filosófico** con la **Calidad de Gestión** es 0.958
3. El coeficiente de correlación de Spearman para el **Análisis del entorno** con la **Calidad de Gestión** es 0.942
4. El coeficiente de correlación de Spearman para el **Proceso estratégico** con la **Calidad de Gestión** es 0.943

Por lo tanto, en respuesta al Objetivo Estratégico 3 se tiene que, las dimensiones que tienen más relación con la calidad de gestión en el servicio de administración de inmuebles municipales de Trujillo 2021 son: La dimensión **Análisis filosófico y Proceso estratégico**.

ANEXO 10. BASE DE DATOS

Individuo	ÍTEM o PREGUNTAS																																	
	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO															GESTIÓN DE CALIDAD																		
	ANÁLISIS FILOSÓFICO					ANÁLISIS DEL ENTORNO					PROCESO ESTRATÉGICO					EFICIENCIA			EFICACIA			TRANSPARENCIA				GESTION POR RESULTADOS								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	
1	5	5	5	4	3	5	5	1	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
2	5	5	4	3	3	5	5	1	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
3	5	5	4	3	3	5	5	1	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	
4	5	5	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	
5	5	5	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	
6	5	5	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
7	5	5	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
8	5	5	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
9	5	5	2	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
10	5	5	2	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
11	5	5	2	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
12	5	5	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
13	5	5	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	4	5	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
14	5	5	3	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
15	5	5	3	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
16	5	5	3	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
17	5	5	2	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
18	5	5	2	2	2	3	3	2	3	5	4	3	4	5	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
19	5	5	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	
20	5	5	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2
21	5	5	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	1	2	2	
22	5	5	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	1	2	2	
23	5	5	3	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
24	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
25	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
26	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
27	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
28	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
29	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
30	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
31	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
32	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
33	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
34	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
35	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
36	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
37	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
38	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
39	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
40	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
41	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	
42	5	5	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	5	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	