



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de  
una Municipalidad distrital, 2021

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

**AUTORA:**

Ferrer Chávez, Doris Pilar (ORCID: 0000-0003-4604-0123)

**ASESOR:**

Dr. Muñoz Ledesma, Sabino (ORCID: 0000-0001-6629-7802)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mis padres y mis hijos por su apoyo y motivación para seguir avanzando en el ámbito académico.

## **AGRADECIMIENTO**

A los profesores de posgrado de la Universidad César Vallejo por su apoyo constante para culminar la presente tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables operacionalización .....	13
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Métodos de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Plan estratégico.....	17
Tabla 2. Formulación del plan estratégico.....	18
Tabla 3. Implementación del plan estratégico .....	19
Tabla 4. Evaluación del plan estratégico.....	20
Tabla 5. Calidad del servicio .....	21
Tabla 6. Fiabilidad.....	22
Tabla 7. Sensibilidad .....	23
Tabla 8. Garantía .....	24
Tabla 9. Empatía.....	25
Tabla 10. Tangibilidad .....	26
Tabla 11. Prueba de normalidad .....	27
Tabla 12. Correlación de las variables plan estratégico y calidad de servicio .....	28
Tabla 13. Correlación de formulación del plan estratégico y calidad del servicio .	29
Tabla 14. Correlación de implementación del plan estratégico y calidad del servicio .....	30
Tabla 15. correlación entre evaluación del plan estratégico y calidad del servicio	31

## Índice de figuras

Figura 1. Características de la planeación .....	7
Figura 2. Escenario de la estrategia.....	8
Figura 3. Diseño de la investigación.....	13
Figura 4. Diagrama de frecuencias de la variable plan estratégico .....	17
Figura 5. Diagrama de frecuencias de la formulación del plan estratégico .....	18
Figura 6. Diagrama de frecuencias de la implementación del plan estratégico....	19
Figura 7. Diagrama de frecuencias de la dimensión evaluación del plan estratégico.....	20
Figura 8. Diagrama de frecuencias de la calidad del servicio .....	21
Figura 9. Diagrama de frecuencia de fiabilidad .....	22
Figura 10. Diagrama de frecuencias de sensibilidad.....	23
Figura 11. Diagrama de frecuencias de garantía .....	24
Figura 12. Diagrama de frecuencia de empatía .....	25
Figura 13. Diagrama de frecuencia de tangibilidad .....	26

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el Plan Estratégico y la Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora de Una Municipalidad Distrital, 2021. La metodología empleada fue tipo básica, siendo el alcance del estudio descriptivo, correlacional, cuyo diseño es no experimental, transversal. La población está integrada por 30 integrantes de la unidad formuladora de la Municipalidad. Según los resultados alcanzados en la hipótesis general se tiene respecto al Plan Estratégico que es alto el 46.67% y la Calidad del Servicio es alta en un 53.5 la significancia resultó 0.000 y la correlación resultó 0.866 tal que se comprobó que la relación es intensa positiva. De la primera hipótesis la correlación fue 0.755 siendo moderada alta positiva; de la segunda hipótesis la correlación fue de 0.832 siendo intensa positiva y de la tercera hipótesis la correlación resultó 0.689 tal que la relación fue moderada alta positiva.

**Palabras clave:** Plan Estratégico, Calidad del Servicio, Unidad Formuladora

## ABSTRACT

The objective of this research was: To determine the relationship between the Strategic Plan and the quality of the service in the Formulating Unit of a District Municipality, 2021. The methodology used was basic type, the scope of the study being descriptive, correlational, whose design is not experimental, cross-sectional. The population is made up of 30 members of the formulating unit of the Municipality. According to the results achieved in the general hypothesis, with respect to the strategic plan, 46.67% is high and the quality of the service is high in 53.5%. The significance was 0.000 and the correlation was 0.866 such that it was found that the relationship is strong positive. From the first hypothesis the correlation was 0.755 being moderate high positive; from the second hypothesis the correlation was 0.832, being strong positive and from the third hypothesis the correlation was 0.689 such that the relationship was moderate high positive.

**Keywords:** Strategic Plan, Service Quality, Formulating Unit

## **I. INTRODUCCIÓN**

En las Municipalidades de nuestro país hay muchos inconvenientes por que se dan cambios de colaboradores al momento que se cambia de autoridad edil, lo que genera a nivel administrativo un estancamiento en la gestión y se retrasan las labores que se estaban encaminando con la gestión anterior. Estos cambios generan malestar en los ciudadanos debido a que son perjudicados en el estancamiento de los servicios y proyectos que se estuvieron impulsando.

En el ámbito internacional, se tiene conocimiento que desde muchas décadas anteriores la crisis que se dio en los países luego de la guerra generó una crisis en la producción tal que los mercados estuvieron saturados y con la presencia de una crisis financiera muchos países optaron por convertir al estado en un suministrador de bienes públicos, optando por una política intervencionista en la que se hizo un uso en exceso de los recursos fiscales con fines de resolver el desequilibrio económico que se vivió y al mismo tiempo evitar un impacto desfavorable en la sociedad. Por ellos diversos proyectos encaminados por las municipalidades no fueron adecuadamente formulados y ejecutados ya que se tenía gente profesional enquistada a nivel de los municipios.

A nivel latinoamericano el problema respecto al plan estratégico a nivel del ámbito estatal, se tiene serias deficiencias en los servicios que brindan a nivel de la unidad formadora de los proyectos de inversión, pues no se establece una buena valoración de las necesidades prioritarias que tiene la comunidad, pues eso conduce a que muchos municipios no cumplan con los objetivos de desarrollo local generando malestar y desacuerdo en la comunidad. A eso se suma que en la región los problemas de corrupción imposibilitan contar con programas valorativos y favorables para la comunidad debido a que las inversiones realizadas no son bien utilizadas. En este contexto se tiene como ejemplos que en los países de Brasil, Bolivia y Perú se tenga información relevante de los niveles de corrupción que se tiene a partir del gobierno central y gobiernos locales.

A nivel de nuestro país, del total de los gobiernos locales se registra que más del 50% presentan un bajo nivel de gestión, pues se suma a ello la carencia de proyectos sociales que sean relevantes, debido a que sus planes estratégicos no están direccionados a las necesidades de la población, ya que las deficiencias son

notorias por que las comunidades tienen serias limitaciones y problemas serios en cuanto a violencia, saneamiento, cultura, entre otros. Respecto a la calidad del servicio se sabe que hay muchas limitaciones que demuestran la mala gestión edil a nivel de los municipios distritales.

El rol que cumple el gobierno local es brindar servicios eficientes, eficaces y de calidad llegando a ciudadanos, en la búsqueda del auto desarrollo de la población integralmente, tal que la entidad debe poseer instrumentos de gestión como el de la planificación, permitiendo orientar los avances considerando determinante el plan estratégico precisando objetivos y metas dadas en corto, mediano y largo plazo, siendo los medios para lograrlos. El municipio debe liderar procesos de avance integral satisfaciendo necesidades del momento. (Arnao, 2010, p. 45).

Respecto a la Municipalidad distrital en estudio, en relación a su plan estratégico, éste no está diseñado según los lineamientos orientados al desarrollo sostenido de la comuna, pues debe previamente realizarse un diagnóstico de lo que ocurre actualmente de tal manera que se articulen proyectos sociales que permitan el desarrollo de la población, dentro del marco de la democracia y respetando los derechos humanos. Esto hace en la gestión, no tenga un verdadero aporte al crecimiento, más bien se presentan limitaciones en el accionar de la Municipalidad, presentando muchas deficiencias a nivel del servicio brindado a pobladores, pues los proyectos no priorizan lo requerido por la población.

Según lo precisado respecto a la problemática que tiene el gobierno local se plantea el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el Plan Estratégico y Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora de Una Municipalidad Distrital, 2021? Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre la formulación del Plan Estratégico y la Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora de Una Municipalidad Distrital, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del Plan Estratégico y la Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora de Una Municipalidad Distrital, 2021? y ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del Plan Estratégico y la Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora de Una Municipalidad Distrital, 2021?

Respecto a justificación del estudio, Valderrama (2015), manifestó que la investigación tiene impacto social, tal que es relevante para lo que se busca,

también para la ciencia y personal involucrado. Se posee también justificación práctica, pues considera la calidad como un aspecto que debe ser mejorado. Por lo mencionado Valderrama (2015), mencionó que hay aportes valorativos en bien de la entidad. Tiene justificación metodológica pues, analizando, aplicando y experimentando se dio respuesta a las preguntas formuladas del problema según un proceso sistemático.

De los Objetivos se busca el vínculo de variables. El objetivo general fue: Determinar la relación entre el Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021. Los objetivos Específicos planteados son: Determinar la relación entre la formulación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021. Determinar la relación entre la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021 y Determinar la relación entre la evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.

Respecto a las hipótesis se plantea como hipótesis general: Existe relación entre el Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre la formulación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021, Existe relación entre la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021 y Existe relación entre la evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En los estudios previos se tienen los siguientes de procedencia nacional:

Ruiz (2018), en su estudio efectuado su objetivo fue precisar lo que implica cuando se dio la ejecución del plan estratégico respecto a la calidad de servicios del Hospital Santa Rosa, durante el año 2015. El estudio fue descriptivo y aplicado siendo el método no experimental. Las muestras conformaron 125 integrantes del Hospital en estudio. La técnica que se aplicó fue la encuesta cuyo instrumento resultó el cuestionario. De acuerdo a lo logrado, se pudo obtener Según Pearson la cantidad de 0.876 precisando se tiene correlación positiva – moderada respecto al plan estratégico referido y la calidad de servicios brindada en el centro de salud.

Tineo (2018), en su tesis su objetivo planteado fue proponer el planeamiento estratégico con fines de mejora de la calidad de los servicios en la entidad C & L CONIGE S.A.C. El método utilizado fue descriptivo, tal que se observó y analizó situaciones del contexto. La muestra conformó los clientes siendo un total de 42 personas. El instrumento utilizado fue la encuesta con 20 interrogantes. Se tiene como resultados que un 38.5% de los encuestados consideraron bueno el servicio. También se tiene que un 24.20% están en desacuerdo y finalmente 12,8% están completamente en desacuerdo con los servicios brindados y finalmente un 14.18% son indiferentes.

Cuzco y Gutiérrez (2020), en su tesis, el objetivo era determinar la relación del planeamiento estratégico y la calidad del servicio de la entidad, Publicidad Dany Luz S.R.L., Cajamarca, 2020. La muestra conformó 34 trabajadores y 140 clientes de la entidad en estudio. La metodología fue básica, correlacional y no experimental. Se concluyó destacando que al hacer uso del Rho de Spearman el coeficiente de correlación ( $R= 0.868$ ) existe relación positiva y su significación fue de 0.02 tal que se validó la hipótesis.

Mallma (2018), en su estudio, su objetivo se basó en la relación habida con el planeamiento estratégico y la calidad del servicio a nivel gerencial. El estudio tuvo enfoque cuantitativo siendo básica y no experimental: transversal. La población lo conformaron 80 usuarios de la Municipalidad distrital de Ate, concluye destacando que la prueba de Rho de Spearman resultó un valor de  $r=0.946$ , siendo su

correlación muy alta, con significancia de 0.000 rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna.

Sánchez (2019), en el estudio realizado, su objetivo fue identificar la relación del Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en el cliente dentro de la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. La investigación fue no experimental y la población lo conformaron 40 integrantes del servicio de ventas tal que se recolectó la información con las encuestas. Se concluye en el estudio demostrando que un nivel bajo de relación entre las variables significativa con un valor de  $Rho = 0.178$  y nivel de significancia de 0.116 tal que se comprobó que el plan estratégico no guarda relación con la calidad del servicio del personal en la entidad en estudio.

Camargo y Carahuano (2019), en su estudio, su objetivo tuvo que ver con el diseño de un plan estratégico que permitiría la mejora en el servicio brindado a los clientes. Se analiza las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades conociendo y mejorando el servicio al cliente. La metodología es cuantitativa descriptiva, aplicando encuestas a colaboradores y clientes de la empresa. En conclusión, se tiene que el 53 % de los clientes concuerdan con la opinión positiva debido a que perciben que son carencias que resalta en el negocio como en verano la falta de aire acondicionado a veces provoca malestar.

En relación a los estudios realizados a nivel internacional se tiene los estudios:

Yépez y Vásquez (2020), en su investigación, el objetivo fue precisar el vínculo de la gestión de la información de clientes asociado a la calidad del servicio que tiene que ver con fidelizar los clientes. En este caso se consideró un estudio no experimental haciendo uso del cuestionario para las encuestas mediante escala Likert y con 42 preguntas. La muestra conformó 366 administrativos. Se concluyó destacando el vínculo de la calidad de servicio y la satisfacción dada por el plan estratégico CMR que direcciona la labor en la entidad en estudio.

Aldaz, Pacheco y Moreno (2017), en su artículo preciso que su objetivo es elaborar el plan estratégico para empresas operadoras de turismo. El tipo de estudio fue descriptivo, mediante el método científico y uso de la estadística. El grupo de estudio poblacional lo conformaron las empresas de turismo. Se concluye destacando que las acciones de fortalecimiento de la cultura organizacional fueron

determinantes en la incorporación del plan estratégico para las empresas de turismo incorporando el criterio de incorporar un plan valorativo para la organización.

Gómez (2019), en su estudio su objetivo fue el diseño del plan estratégico en la entidad de servicios contables y auditoría, con fines de mejorar procesos a nivel de la entidad. Se consideró un estudio descriptivo, no experimental. Concluye el autor resaltando sobre la planeación y promoción del avance del personal se logró una puntuación de 3.08/4, tal que se planeó y promovió el desarrollo del personal, asociados de manera general considerándolos en la toma de decisiones.

Torres (2018), en su investigación su objetivo fue diseñar el plan estratégico en la entidad del sector de gastronomía Live Sante S.A.S. El estudio es descriptivo y se consideró aplicada ya que se busca resolver problemas. Mediante la investigación se precisó las oportunidades de crecer y ser competitivo en el ámbito de la gastronomía saludable en la ciudad de Bogotá, a nivel de corto y mediano plazo, siendo favorable en los últimos años, destacando comida saludable como un concepto que apenas se está desarrollando teniendo una gran acogida, por tanto, la demanda de ya que este tipo de comida creció de manera constante.

En relación a las variables respecto al Planeamiento estratégico se tiene las siguientes definiciones: Pérez y Bohórquez (2020) mencionaron que la estrategia consiste en la determinación a un largo plazo de las metas básicas y la adoptó de cursos de acción y asignación de los recursos para su cumplimiento. Consta de cuatro partes: los objetivos a alcanzar, las formas en que se utilizarán los recursos, las tácticas o formas en las que los recursos que se han empleado se han utilizado realmente y, por último, están los recursos mismos, los medios a disposición de la empresa. Según el Instituto de Estadística para Asia y el Pacífico (2019), El Plan Estratégico es un instrumento que guía a una organización mientras navega por la hoja de ruta para lograr los resultados que se ha propuesto durante un período de tiempo determinado. Como un Instrumento "vivo", el plan requiere revisión y actualización, especialmente a la luz de cambios que desafían las suposiciones bajo las cuales se hizo el plan.

Gutterman (2017), consideró el planeamiento estratégico resulta importante y esencial para toda empresa, no siendo importante su tamaño del negocio y del

tiempo y otros recursos que la empresa tiene disponible para invertir en el desarrollo, documentación, implementación y seguimiento de un plan estratégico. El entorno empresarial y las tecnologías relevantes cambian constantemente y nuevos riesgos e incertidumbres surgirán de forma regular.

Doost (2017), consideró que el plan estratégico tiene que ver con la gestión organizacional utilizada para establecer aspectos prioritarios enfocados en la energía y recursos que fortalecen las operaciones asegurando que las personas laboren con objetivos conjuntos.

Gonzales y Rodríguez (2019), manifestaron que es importante el plan estratégico por las mediciones que se realizan al buscar los logros deseados, de tal manera que la entidad sea competitiva y en la organización se dé adecuado uso a los recursos que se dispone de tal manera que sean adecuadas las decisiones tomadas en la organización.

Por su parte Palacio (2016), considera que la planeación se caracteriza por qué visualiza el pasado, da respuesta al presente, toma en consideración la política, el tiempo y espacio, así como da respuesta al futuro.



Figura 1. Características de la planeación

Fuente: Palacios (2016, p. 15)

En tal sentido Palacios (2016), precisó que la planeación estratégica constituye una labor sistemática de manera formal que la entidad establece los propósitos básicos ya que mediante los planes detallados hacen posible la implantación de los objetivos y las estrategias que hagan posible se cumplan los propósitos.

La importancia de la planeación estratégica se da por el cambio constante que se da y se desarrollen estrategias con fines de adaptarse al medio para lograr la sostenibilidad de la organización y la entidad sea rentable y competitiva.

Al respecto es preciso que con los lineamientos establecidos en el plan estratégico se logre alcanzar ventajas competitivas que tenga que ver con la calidad, valor añadido, eficiencia, capacidad de respuesta, robustez de la empresa, vínculos e innovación.

Refuerza Palacios (2016) considerando que la estrategia es importante para lograr que en la organización se tenga criterios relevantes que permita a la entidad lograr alcanzar las metas que se trazan en base a un estudio preciso del mercado y el ámbito en el que se desenvuelven.



Figura 2. Escenario de la estrategia

Fuente: Palacios (2016, p. 21)

Palacios (2016), precisa que en el planeamiento estratégico se considera el modelo de Fred David tal las cuales se considera como dimensiones y se divide en tres etapas: dimensión 1: Formulación del plan estratégico, en la que se define la misión, la visión, la auditoría y los objetivos de la empresa. Ha y compromiso de la entidad con los mercados, recursos, con productos y tecnologías precisas. Estas se proyectan al largo plazo. (Palacios, 2016); dimensión 2: Implantación del plan estratégico, asociada a la gerencia, el marketing, la contabilidad, la investigación del mercado y el desarrollo. Tiene que ver con las habilidades de los gerentes para lograr motivar al personal para su compromiso con la entidad. Es preciso en este caso destrezas interpersonales que es vital para lograr el desarrollo de la organización. (Palacios, 2016) y dimensión 3: Evaluación del plan estratégico, tiene que ver con la medición y evaluación del rendimiento. Es la parte final del planeamiento estratégico, tal que los directivos de una organización pretender averiguar en qué situación se encuentra la entidad. (Palacios, 2016)

Se tienen diversos artículos referidos al plan estratégico que fundamentan la importancia que es en una organización del estado.

Al respecto Johanson (2021) consideró que la estrategia, por su misma naturaleza, incorpora la planificación, el modo de diseño estratégico se basa en gran medida en la predeterminación: del futuro.

También Sucuoglu y Erdem (2021) mencionaron que el concepto de planificación estratégica, se utiliza generalmente para sistemas económicos y se define como un conjunto de decisiones tomadas para el uso más eficaz y eficiente de los recursos en producción para ser hecha de acuerdo con las necesidades del público objetivo.

Por su parte Nariff (2021), manifestó que la planificación estratégica se expresa como el proceso de guiar a las partes interesadas de la organización en la realización del futuro previsto de la organización y crea los procedimientos, acciones y operaciones de desarrollo necesarios que mejoran el desempeño de la organización.

También Tambovtsev y Rozhdestvenskaya (2020), la mayoría de consideran que los enfoques actuales tratan estrategias como planes estratégicos o ver el desarrollo de estrategias como una etapa de planificación. Por su parte De Andreis (2019), precisó que un plan estratégico consiste en un proceso de planificación, en el que se fijan metas y se establecen herramientas y acciones útiles para alcanzarlos en una perspectiva de medio-largo plazo. Así mismo Barasa (2019), la planeación estratégica es el proceso de definir la dirección de una organización y hacer decisiones sobre la asignación de sus recursos para llevar a cabo esta estrategia.

Según George, Walker y Monsert (2019), mencionó que es uno de los más populares enfoques de gestión en la actualidad en las organizaciones, y se clasifica constantemente entre los cinco enfoques gerenciales más populares del mundo que direccionan los negocios al largo plazo. Al respecto Wolf y Floyd (2019), considera que la planificación estratégica contribuye al desempeño de la organización, la investigación brinda amplias razones para creer que contribuye al desempeño de la organización, por lo que juega un papel importante en el desarrollo de estrategias, incluida la forma en que las organizaciones formulan problemas importantes, establecen objetivos, analizan alternativas. También Johnsen (2021), consideró que planificación estratégica ha sido ampliamente

adoptada, ya sea por regulación o voluntariamente, en organizaciones del sector público en muchos países tanto a nivel de gobierno central y local

Respecto a la variable calidad del servicio, tuvo las siguientes definiciones:

Según Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020), el término calidad del servicio, se considera como la capacidad de una empresa de servicios para aferrarse a su cliente. Es decir, en su opinión, la retención de clientes es la mejor medida de la calidad del servicio.

Al medir la calidad del servicio en el caso de los bienes tangibles, la calidad puede ser evaluada examinando la mercancía. Control de calidad se puede utilizar para comprobar las especificaciones y rechazar bienes defectuosos. Pero la calidad del servicio no puede ser evaluado de la misma manera que un producto tangible debido a característica particular del servicio como, intangibilidad, en separabilidad, etc. Como en el caso de los bienes, el servicio, el proveedor no puede realizar un control de calidad antes del servicio finalmente se entrega al cliente. En orden para evaluar la calidad del servicio, el cliente juzga la calidad de servicio esperada frente a la calidad percibida cuando lo reciben. Hay principalmente dos métodos que permiten medir la calidad del servicio, a saber: Servicio de análisis de brechas y medida de desempeño.

Por su parte Bayad et al. (2021) precisaron que el nombre de la calidad del servicio es una combinación de dos palabras que incluyen, servicio y calidad. El servicio se refiere a las características esenciales del servicio en particular, mientras que la calidad se refiere al uso de un enfoque principalmente basado en el usuario y la calidad del servicio tal que se refiere al valor del servicio para el cliente.

También Jedynak y Wasowicz (2021), sostiene que el desarrollo socioeconómico sostenible requiere la participación de las autoridades públicas en áreas donde los mecanismos de mercado no garantizan la asignación adecuada de bienes y servicios específicos. Por su parte Alharb y Sayed (2017), precisó que, en la actualidad, las reformas del servicio civil han sido reorientada hacia los consumidores debido al aumento conciencia sobre la calidad de los servicios que recibir. También Afroj et. Al (2021), precisó que la rápida urbanización mundial está

provocando el desplazamiento de la población de las zonas rurales a las urbanas al ofrecer mejores instalaciones municipales y estilo de vida en las ciudades.

Kalonda y Govender (2021), la autoridad municipal local juega un papel importante en la comunidad desarrollo y garantizar que se brinden servicios básicos a las comunidades con la calidad que se requiere en atención a sus necesidades básicas. También Zemaitaityte y Petrauskiene (2021) consideraron que la calidad es identificada como una prioridad del gobierno para la implementación de la reforma según las necesidades existentes

En relación a sus dimensiones de la calidad del servicio según Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020), las siguientes: dimensión 1: Fiabilidad, capacidad de efectuar un servicio planteado con forma fiable y precisa. De manera amplia, fiabilidad representa promesas de las empresas sobre entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y precios. Entonces es aspecto relevante el servicio percepción de la calidad por parte del cliente y su fidelidad. Por lo tanto, incluye: regularidad, actitud ante las quejas, mantener clientes informados, coherencia, procedimientos, etc.; dimensión 2: Sensibilidad, se centra en la actitud y prontitud en lidiar con las solicitudes de los clientes, preguntas, quejas y problemas. Además, se centra en puntualidad, presencia, compromiso profesional etc., del personal. Es preciso calcular sobre el tiempo que los clientes esperan recibir asistencia, respuesta a preguntas, etc. Las condiciones de capacidad de respuesta es preciso mejorar viendo continuamente el proceso de prestación de servicios y actitud de los empleados hacia solicitudes de los clientes; dimensión 3: Garantía, tiene que ver con el conocimiento, la cortesía y la capacidad de los empleados de la empresa y sus empleados para inspirar confianza en sus clientes. Esta dimensión es relevante porque los clientes se consideran seguros acerca de la capacidad evaluando los resultados. Esta dimensión se circunscribe en el trabajo conocimiento y habilidad, precisión, cortesía de la empresa; dimensión 4: Empatía, se define como el cuidado, la atención individualizada brinda a los clientes mediante las empresas de servicios. Esta dimensión busca transmitir el significado mediante la personalización o servicios personalizados que los clientes son únicos para la firma. El enfoque de esta dimensión tiene que ver con diversidad de servicios que satisfacen diversas necesidades de clientes, servicios individualizados o

personalizados etc. Al respecto, los proveedores de servicios implican saber de necesidades o deseos y gustos personales de los clientes y dimensión 5: Tangibilidad, definida como la aparición de instalaciones físicas, equipos, comunicación, materiales y tecnología. Conjuntamente proporcionan suficientes sugerencias a los clientes respecto a calidad del servicio de la entidad. También, la dimensión resalta la imagen del negocio. En tal sentido, la dimensión de la tangibilidad es fundamental en entidades y requieren invertir mucho para organizar, así como las facilidades físicas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Se consideró básica pues el estudio hace aporte al conocimiento científico en relación al planeamiento estratégico y calidad del servicio. En tal sentido Valderrama (2015), asocia la parte de la teoría, define situaciones científicas de la teoría del estudio, puesto se dan validan hipótesis con la estadística, finalizando con su respectivo contraste. También Ñaupas et al. (2018) puntualizó que las investigaciones básicas efectúan un valioso aporte a la ciencia y en ámbito investigativo. Por su parte Legra (2018) que el estudio tiene un vínculo con el aplicado dado el aspecto aporte teórico.

El alcance del estudio es descriptivo detallando propiedades, personas, comunidad u otro aspecto de análisis y es correlacional tal en la media que se tenga vinculación entre las variables. En tal sentido Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestaron que, al ser correlacional, se evalúa la relación habida con las variables.

Por su naturaleza: resulta cuantitativa tal que es la información requerida para concretar el estudio estadístico luego de procesar. Según Valderrama (2015), manifestó que lo cuantitativo, implica analizar deductivamente que va desde lo particular hasta lo general y analizando estadísticamente en la que se hace la evaluación de las hipótesis. También Hernández y Mendoza preciso que un estudio cuantitativo precisa de cálculos y permite la prueba de hipótesis.

## Diseño de investigación

En este caso, Valderrama (2015), resaltó que no se manipulan las variables y la inferencia se procede sin interferencia del investigador, en la que se establece la relación de variables (p. 68). En este caso se tiene un estudio no experimental tal que no hay alteración de variables, siendo transversal porque se aplica el estudio en solo un momento. Se esquematiza como sigue:

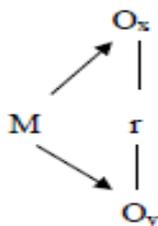


Figura 3. Diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia

En el que resulta

M = Muestra de estudio

Ox = Planeamiento estratégico

Oy = Calidad del servicio

r = Relación de variables

### 3.2 Variables operacionalización

#### Variables

Variable 1: Plan estratégico

Palacios (2016), precisó que la planeación estratégica constituye esforzarse de manera sistemática tal que la empresa establece los propósitos básicos ya que mediante los planes detallados hacen posible implantar objetivos y estrategias permitiendo cumplir propósitos.

Variable 2: Calidad del servicio

Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020), el término calidad del servicio es complejo definir y juzgar. Se considera con la capacidad de una empresa de servicios para aferrarse a su cliente. Es decir, en su opinión, retener clientes es adecuada medida de calidad del servicio.

## **Operacionalización de variables**

En las tablas de Operacionalización de las variables se tiene definido las dimensiones, indicadores., los ítems de cada una y la escala de medida (Anexo 1)

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Valderrama (2015), consideró que la población integró elementos vinculados a la investigación. Está formada por individuos con detalles similares. En tal sentido Andrade, Cabezas y Torres (2018), consideran integran grupos con detalles en común. También Magid (2016), preciso que es la población el objeto de estudio en el estudio.

La población integra 30 trabajadores de la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital.

#### **Muestra**

Para Valderrama (2015), la muestra integra la población, siendo representativa a las cuales se hizo las mediciones. Por su parte Bernal (2010) precisó que conforma una fracción de población las cuales se miden y se evalúa sus resultados.

En este caso se asume como censal, tal que se toma el integro de la población

#### **Muestreo**

Representa parte de la población, fijando parámetros poblacionales. (Valderrama, 2015)

No se admite muestreo por considerar el integro de la población.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **La encuesta**

Baena (2017), preciso que el instrumento respalda a la técnica en el cumplimiento de su misión.

Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017), precisaron lo relevante que resultó las mediciones evaluando los instrumentos considerados en la investigación.

Mediante encuestas se dio respuestas a través de lo que opinaron los encuestados. Se hizo uso de la escala Likert. Matas (2018). Toma en cuenta las valoraciones: Nunca (1=N), Casi Nunca (2= CN), A Veces (3=AV), Casi Siempre (4=CS), Siempre (5=S). La escala es válida con el fin de hacer interpretaciones sea descriptiva e inferencial, tal que se procedió a validar las hipótesis.

### **Validez.**

Hernández et al, (2014), responde a los instrumentos contando con mediciones correctas. Según Ríos (2017) precisó que el instrumento es válido para su respaldo asegurando el instrumento los que son validados. También Cohen y Rojas (2019), precisaron que debe haber concordancia entre lo medido y lo que se desea medir.

Al respecto se validó de forma que se cumple con criterio: relevante, pertinente y finalmente claro mediante los ítems. Hubo valoración de expertos mediante juicio de valoración, conformado por docentes expertos (Anexo 6).

### **Confiabilidad del instrumento**

Hernández et al, (2014), mencionaron se asocia al nivel de consistencia y coherencia en los instrumentos. También Yuni y Urbano (2014) preciso que la información que se obtiene es originaria del entorno de estudio.

La confiabilidad del cuestionario, se dio con medir la fiabilidad mediante Alfa de Cronbach. (Anexo 4)

## **3.5 Procedimientos**

Inicialmente se pidió autorice el responsable de la Unidad formuladora de la Municipalidad distrital en estudio, sustentando la razón del estudio, dando a conocer que se hará la encuesta siendo anónima manteniendo en reserva la identidad de los encuestados, solicitando las facilidades para concretar el estudio dando a saber al responsable la ventaja del estudio a favor de la entidad y que la información obtenida servirá para ser procesada y obtención de los resultados del estudio.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

#### **Estadística descriptiva:**

Hernández y Mendoza (2018), mencionaron está asociado al proceso de describir y analizar información, evaluando su comportamiento. (p. 311)

En este caso se hace las mediciones de tendencia central y dispersión, precisando el comportamiento mediante el análisis de frecuencias.

#### **Estadística inferencial:**

Al respecto Hernández et al, (2014), mencionaron se asocia al proceso de validar hipótesis con la estimación de parámetros. (p.299)

Previo se aplica prueba de normalidad y se considera en este caso el Rho correlacional de Spearman cuyo símbolo fue  $\rho$  estableciendo correlación que se presenta entre dos variables. (Mondragón, 2014)

### **3.7 Aspectos éticos**

Se hizo investigación responsablemente considerando las referencias de cada autor citado tal que se desarrolla cumpliendo con la originalidad del trabajo como aporte a la investigación. Sobre la redacción de alinea a lo establecido por la Universidad César Vallejo de acuerdo a lo que fija como parámetros el área de posgrado. En relación a la ética Del Castillo y Rodríguez (2018), manifestaron que un estudio investigativo busca un conocimiento verdadero tal que se asegure su validez para bien de la sociedad integral. También Koepsell y Ruiz (2015), precisaron respecto a la autoría tiene que ver con responsabilidad, en la medida que el investigador confirma ser el autor del estudio realizado.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1 Estadística descriptiva

###### Tablas de frecuencias

###### Variable 1: Plan estratégico

Tabla 1.

Plan estratégico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	6,7	6,7	6,7
Medio	14	46,7	46,7	53,3
Alto	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

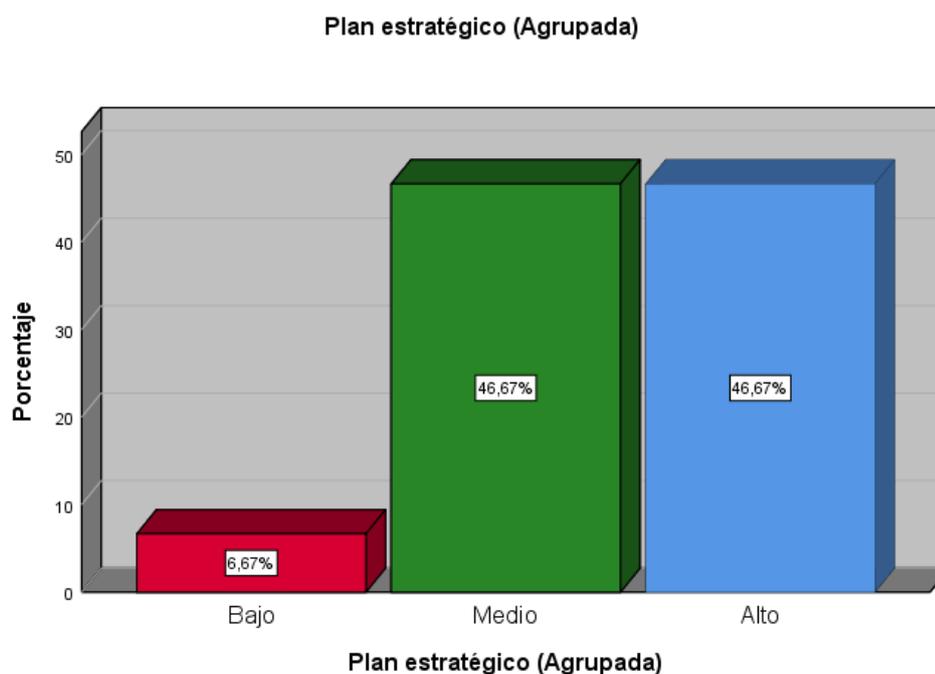


Figura 4. Diagrama de frecuencias de la variable plan estratégico

Según la tabla 1 y figura 4, de la variable plan estratégico los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 6.67%, en tanto el 46.7% considera que tiene un nivel medio y el 46.67% precisa que es de nivel alto. En tal sentido la mayoría de encuestados afirma que el plan estratégico es alto en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, siendo adecuado las labores que realizan.

## Dimensión 1: Formulación del plan estratégico

Tabla 2.

Formulación del plan estratégico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	10,0	10,0	10,0
Medio	13	43,3	43,3	53,3
Alto	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	



Figura 5. Diagrama de frecuencias de la formulación del plan estratégico

De tabla 2 y figura 5, respecto a la formulación del plan estratégico los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 10%, en tanto el 43.33% considera que tiene un nivel medio y el 56.67% precisa que es de nivel alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que la formulación del plan estratégico en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, se realiza de manera adecuada a favor de la comunidad.

## Dimensión 2: Implementación del plan estratégico

Tabla 3.

### Implementación del plan estratégico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	26,7	26,7	26,7
Medio	10	33,3	33,3	60,0
Alto	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

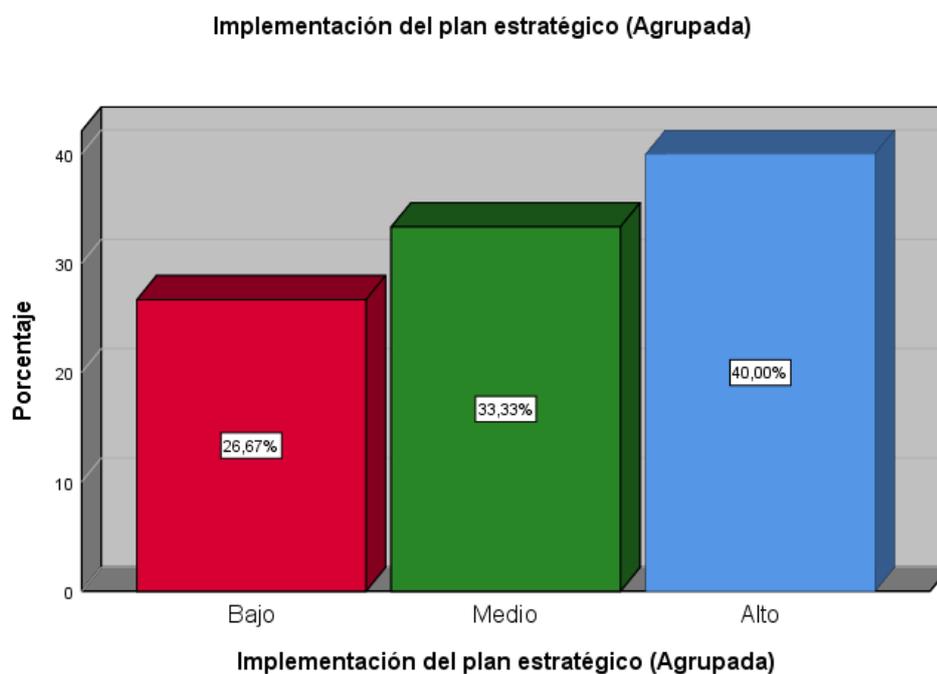


Figura 6. Diagrama de frecuencias de la implementación del plan estratégico

De la tabla 3 y figura 6, respecto a la dimensión implementación del plan estratégico los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 26.67%, en tanto el 23.33% considera que tiene un nivel medio y el 40% precisa que es de nivel alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que la implementación del plan estratégico en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, se realiza adecuadamente.

### Dimensión 3: Evaluación del plan estratégico

Tabla 4.

#### Evaluación del plan estratégico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,3	3,3	3,3
Medio	19	63,3	63,3	66,7
Alto	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Evaluación del plan estratégico (Agrupada)

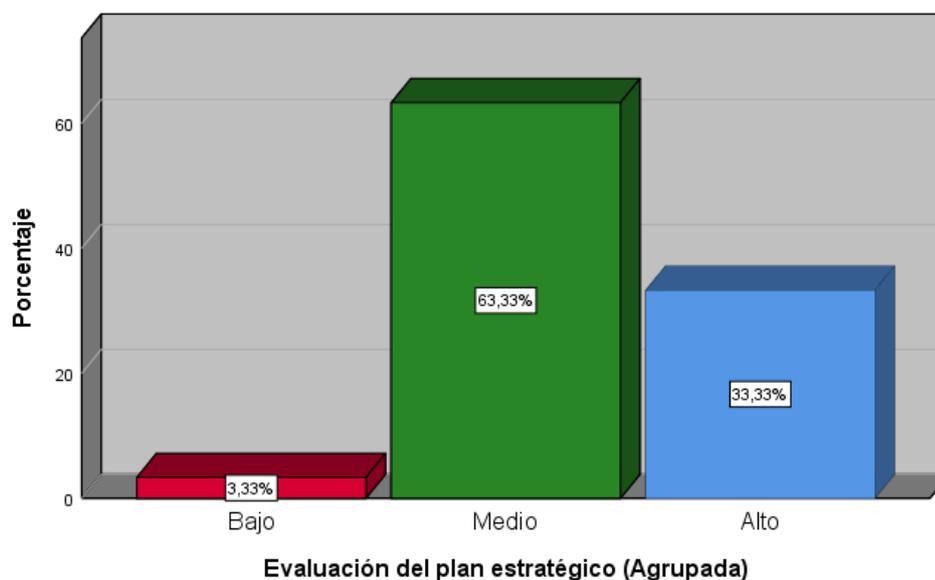


Figura 7. Diagrama de frecuencias de la dimensión evaluación del plan estratégico

De la tabla 4 y figura 7, respecto a la dimensión evaluación del plan estratégico los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 3.33%, en tanto el 63.33% considera que tiene un nivel medio y el 33.33% precisa ser de nivel alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que la evaluación del plan estratégico en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, se realiza regularmente.

## Variable 2: Calidad del servicio

Tabla 5.

Calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	6,7	6,7	6,7
Medio	12	40,0	40,0	46,7
Alto	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

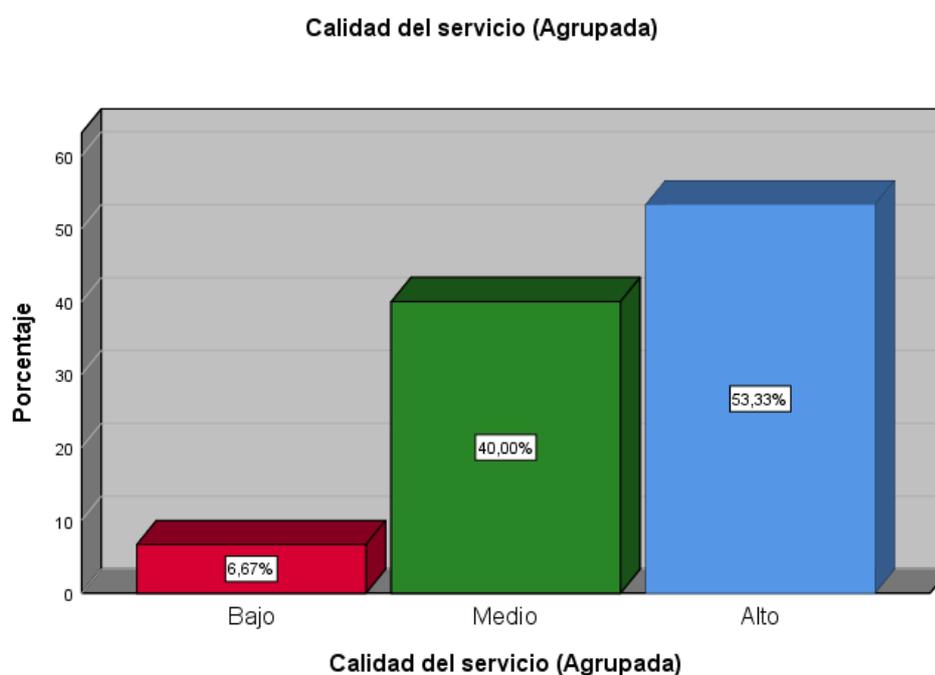


Figura 8. Diagrama de frecuencias de la calidad del servicio

Según la tabla 5 y figura 8, respecto a la variable calidad del servicio los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 6.67%, en tanto el 40% considera que tiene un nivel medio y el 53.33% precisa que es de nivel alto. En tal sentido los encuestados afirman sobre calidad del servicio resulta alta en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, siendo adecuado el servicio que se brinda a la comunidad.

## Dimensión 1: Fiabilidad

Tabla 6.

Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	10,0	10,0	10,0
Medio	7	23,3	23,3	33,3
Alto	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

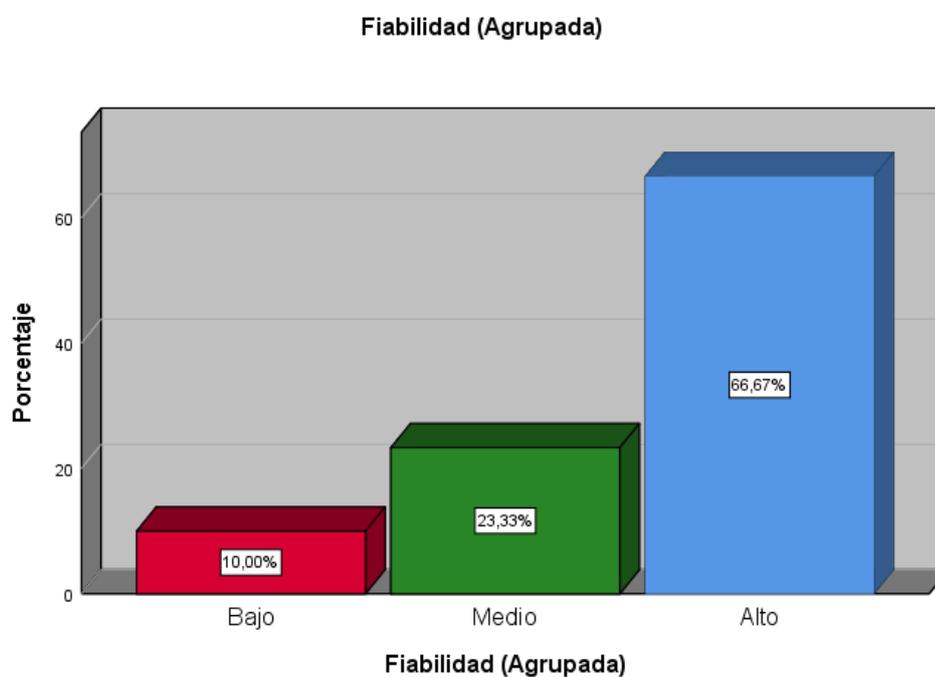


Figura 9. Diagrama de frecuencia de fiabilidad

La tabla 6 y figura 9, respecto a la fiabilidad los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 10%, en tanto el 23.33% considera que tiene un nivel medio y el 66.67% precisa que es de nivel alto. En tal sentido la mayoría de los encuestados afirma que la fiabilidad es alta en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, resultado importante en el servicio.

## Dimensión 2: Sensibilidad

Tabla 7.

### Sensibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	16,7	16,7	16,7
Medio	12	40,0	40,0	56,7
Alto	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

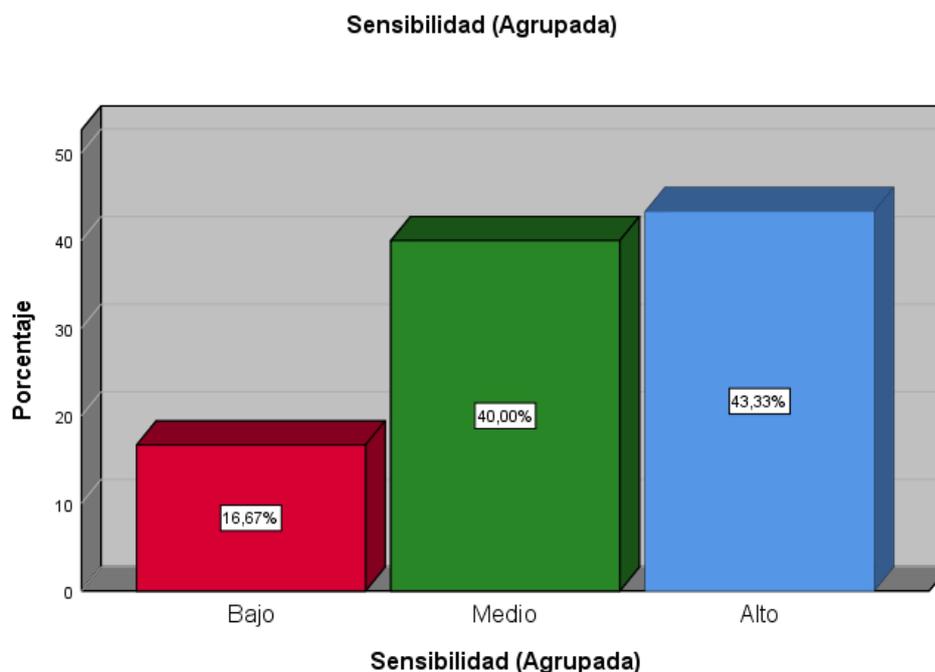


Figura 10. Diagrama de frecuencias de sensibilidad

Según la tabla 7 y figura 10, respecto a la sensibilidad los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 16.67%, en tanto el 40% considera que tiene un nivel medio y el 63.33% precisa que es de nivel alto. En tal sentido la los encuestados afirma que la sensibilidad es alta en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, resultado importante en la labor que realizan los trabajadores.

### Dimensión 3: Garantía

Tabla 8.

#### Garantía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	3,3	3,3	3,3
Medio	16	53,3	53,3	56,7
Alto	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

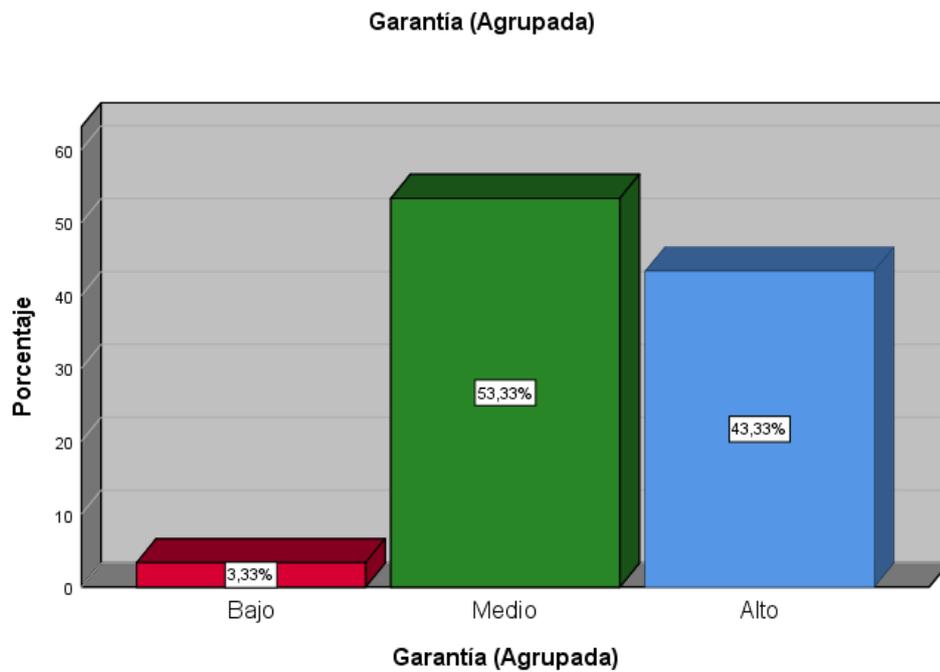


Figura 11. Diagrama de frecuencias de garantía

Según la tabla 8 y figura 11, respecto a la garantía los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 3.33%, en tanto el 53.33% considera que tiene un nivel medio y el 43.33% precisa que es de nivel alto. En tal sentido la los encuestados afirma que la sensibilidad es media en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, resultado adecuada para asegurar una buena labor.

#### Dimensión 4: Empatía

Tabla 9.

#### Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	16,7	16,7	16,7
Medio	13	43,3	43,3	60,0
Alto	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

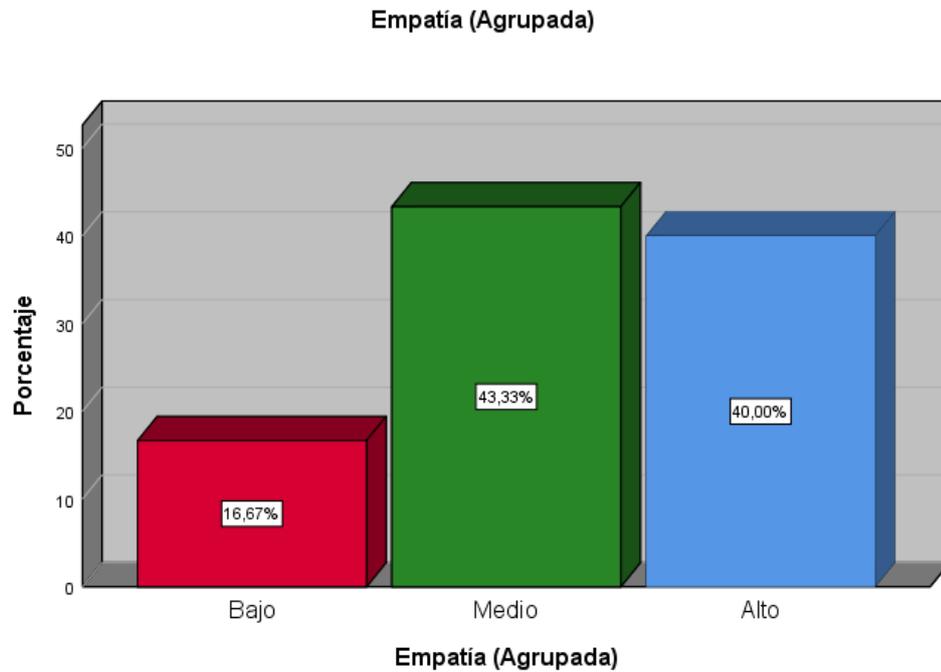


Figura 12. Diagrama de frecuencia de empatía

De tabla 9 y figura 12, respecto a la empatía los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 16.67%, en tanto el 43.33% considera que tiene un nivel medio y el 40% precisa que es de nivel alto. En tal sentido la los encuestados afirma que la empatía es media en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, resultado adecuada para las buenas relaciones laborales.

## Dimensión 5: Tangibilidad

Tabla 10.

### Tangibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	33,3	33,3	33,3
Medio	13	43,3	43,3	76,7
Alto	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

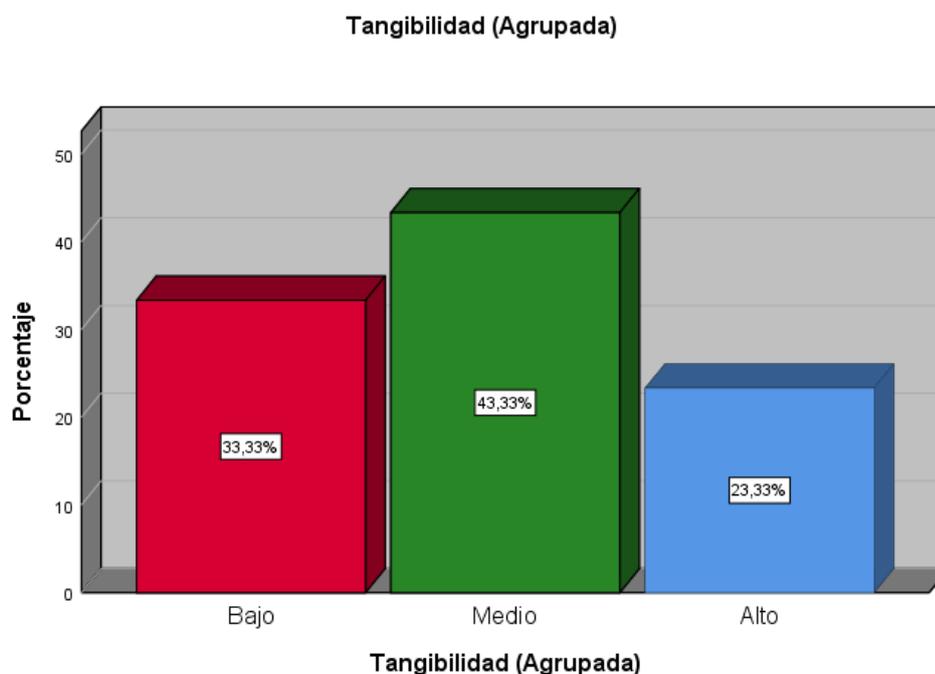


Figura 13. Diagrama de frecuencia de tangibilidad

Según la tabla 10 y figura 13, respecto a la tangibilidad los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 33.33%, en tanto el 43.33% considera que tiene un nivel medio y el 23.33% precisa que es de nivel alto. En tal sentido los encuestados afirma que la tangibilidad es media en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, la cual resulta adecuada para asegurar resultados coherentes.

## 4.2 Estadística inferencial

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Se considera el estadígrafo Shapiro Wilk dado que la muestra conforma sólo 30 personas.

Tabla 11.

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Plan estratégico	,749	30	,000
Calidad del servicio	,732	30	,000
Formulación del plan estratégico	,764	30	,000
Implementación del plan estratégico	,790	30	,000
Evaluación del plan estratégico	,700	30	,000

La tabla 11 el valor de  $p < 0.05$ , por lo que se deduce que no tienen distribución normal, eso implica que no son paramétricos, considerando estadígrafo Rho de Spearman para prueba de hipótesis.

### 4.2.2 Contrastación de hipótesis

Al respecto, se considera el criterio siguiente para la validación de las hipótesis planteadas:

Siendo  $p > 0.05$ , aceptamos la hipótesis nula ( $H_0$ )

Siendo  $p < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ )

#### Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación entre el Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.

$H_a$ : Existe relación entre el Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.

Tabla 12.

Correlación de variables plan estratégico y calidad de servicio

			Plan estratégico	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Plan estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: SPSS – 25

De la tabla 12 se observa la correlación de Spearman resultando 0.866 comprobando la relación intensa positiva de variables, siendo el nivel de significancia bilateral  $p = 0.000$ , rechazando la hipótesis nula tal que: existe relación entre el Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.

### Hipótesis específica 1

Ho: No hay relación entre la formulación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

Ha: Hay relación entre la formulación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

Tabla 13.

Correlación de formulación del planeamiento estratégico y calidad del servicio

			Formulación del plan estratégico	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Formulación del plan estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

De la imagen 13 su correlación de Spearman resultó 0.755 comprobando la relación moderada alta positiva de variables, siendo la significancia bilateral  $p = 0.000$ , rechazando la hipótesis nula tal que: hay relación con la formulación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

**Hipótesis específica 2**

Ho: No hay relación en la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

Ha: hay relación en la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

Tabla 14.

Correlación de implementar el plan estratégico y calidad del servicio

			Implementación del plan estratégico	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Implementación del plan estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Según tabla 14 la correlación de Spearman resultó 0.832 comprobando la relación intensa positiva de variables, siendo la significancia bilateral  $p = 0.000$ , rechazando la hipótesis nula tal que: existe relación entre la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

### Hipótesis específica 3

Ho: No hay relación entre la evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

Ha: Existe la relación entre la evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

Tabla 15.

Correlación entre evaluación del planeamiento estratégico y calidad del servicio

		Evaluación del plan estratégico	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Evaluación del plan estratégico	1,000	,689**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
	Calidad del servicio	,689**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Según tabla 15 la correlación de Spearman resultó 0.689 comprobando la relación moderada alta positiva de variables, siendo la significancia bilateral  $p = 0.000$ , se rechaza la hipótesis nula tal que: existe relación entre la evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

## V. DISCUSIÓN

El siguiente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021, tal que los hallazgos respecto a los resultados descriptivos, lograron evidenciar según la tabla 1, los 30 encuestados manifestaron que es de nivel bajo en 6.67%, en tanto el 46.7% considera que tiene nivel medio y el 46.7% precisa nivel alto. En la calidad del servicio según tabla 5 los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 6.67%, en tanto el 40% considera que tiene nivel medio y el 53.4% precisa es de nivel alto. Del resultado inferencial la significancia resultó 0.000 menor a 0.05 tal que hubo unión entre las variables; la correlación resultó 0.866 comprobando la relación es intensa positiva entre las variables. El resultado logrado en la presente investigación contrasta con lo alcanzado por el investigador Ruiz (2018), en su estudio respecto a plan estratégico y calidad del

servicio, pues logró obtener valor de correlación de 0.876 precisando que hay la correlación positiva – moderada respecto a planeamiento estratégico y la calidad de servicio brindada en el centro de salud. Esto es relevante pues en ambos estudios se comprueba una relación favorable entre variables, la cual es importante para precisar el impacto que estas generan en la entidad en estudio y que en la medida que el planeamiento estratégico resulte siendo bien formulado de forma contextualizada con el impacto favorable en la calidad del servicio brindado.

Del primer objetivo específico que fue determinarse la relación con la formulación del Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021. Se tiene hallazgos en relación al trabajo descriptivo que en la formulación del plan estratégico los 30 encuestados manifestaron que es de nivel bajo en 10%, en tanto el 43.33% considera que tiene nivel medio y el 56.67% precisa nivel alto. Respecto a la calidad del servicio según la tabla 5 los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 6.67%, en tanto el 40% considera que tiene nivel medio y el 53.4% precisa que nivel alto. Del resultado inferencial, la significancia resultó 0.000 menor que 0.05 tal que hubo relación con la formulación del plan estratégico y la calidad del servicio y la correlación resultó 0.755 tal que corroboró que fue moderada alta positiva con las variables. Los resultados logrados tienen contraste con el estudio efectuado por el investigador Tineo (2018), tal que en su estudio planeamiento estratégico mejorando la calidad del servicio, al aplicar las encuestas a 42 personas, obtuvo como resultados que el 38.5% de los encuestados estuvieron de acuerdo con el servicio, lo que reafirma la importancia que tiene la formulación del plan estratégico para que impacte favorablemente en la calidad del servicio.

Del segundo objetivo específico que era determinarse la relación entre la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021. Se tiene los hallazgos en relación al trabajo descriptivo que en la implementación del plan estratégico los 30 encuestados manifestaron que es de nivel bajo en 26.67%, en tanto el 23.33% considera que tiene nivel medio y el 40% precisa nivel alto. Respecto a la calidad del servicio según la tabla 5 los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 6.67%, en tanto el 40% considera que tiene nivel medio y el 53.33% precisa nivel alto. Del resultado

inferencial la significancia resulto 0.000 tal que hubo una relación en la formulación del plan estratégico y calidad del servicio, con una correlación que resultó 0.832 tal que se comprobó que la relación intensa positiva entre variables. Los resultados contrastan con lo logrado por el investigador Cuzco y Gutiérrez, en su estudio sobre estratégico y calidad del servicio, busco la relación entre las variables encuestando a 34 trabajadores y 140 clientes de la entidad en estudio tal que la correlación que obtuvo fue de 0. 868 encontrando una relación positiva siendo relevante ya que el plan estratégico está vinculada con la calidad del servicio en medida que se consideren como prioridad las necesidades de los usuarios.

Del tercer objetivo específico donde era determinar la relación de evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021. Se tiene los hallazgos en relación al trabajo descriptivo que en la evaluación del plan estratégico los 30 encuestados manifestaron que es de nivel bajo en 3.33%, en tanto el 63.33% considera que tiene nivel medio y el 33.4% precisa es de nivel alto. Respecto a la calidad del servicio según la tabla 5 los encuestados precisaron que es de nivel bajo en 6.67%, en tanto el 40% considera que tiene un nivel medio y el 53.33% precisa que es de nivel alto. Del resultado inferencial la significancia resulto 0.000 tal que hubo coincidencia entre la evaluación plan estratégico y calidad de servicio y la correlación resultó 0.689 tal que la relación fue moderada alta positiva entre las variables. Al respecto el resultado logrado tiene relación con el estudio del investigador Mallma (2018), pues en su estudio del plan estratégico y calidad del servicio, aplicó las encuestas a 80 trabajadores de la Municipalidad distrital de Ate. Logrando obtener en el cálculo de la correlación el valor de 0.946, resultando muy alta, lo que reafirma la importancia del estudio que es favorable para los fines que las entidades consideran definir. Por su parte Sánchez (2019), en su estudio planeamiento estratégico y calidad del servicio, de 40 integrantes de servicio de ventas que fueron encuestados se tuvo una correlación de 0. 178 tal que no se encontró vínculo ya que se asocia más a satisfacción que a calidad del servicio. Finalmente, Camargo y Carahuano (2019), sobre el plan estratégico logro establecer que el 53 % de los clientes concuerdan con la opinión sobre las carencias del servicio en dicho negocio.

## **VI. CONCLUSIONES**

Luego del procesamiento estadístico se concluye:

Según los resultados alcanzados en la hipótesis general se tiene respecto al plan estratégico que es alto el 46.67% y la calidad del servicio es alta en un 53.5%. Del resultado inferencial se tiene el nivel de confianza del 95%, la significancia resultó 0.000 inferior a 0.05 rechazándose hipótesis nula de tal manera que hubo relación entre las variables. Por otra parte, la correlación resultó 0.866 tal que se comprobó la relación es intensa positiva con las variables plan estratégico y calidad del servicio en unidad formuladora de la Municipalidad distrital, 2021.

Los resultados alcanzados a nivel de primera hipótesis específica tiene respecto la formulación del plan estratégico es alta en 56.67% y la calidad del servicio es alta en un 53.5%. Del resultado inferencial se tiene el nivel de confianza del 95%, la significancia resultó 0.000 inferior a 0.05 rechazando hipótesis nula de tal manera que concluye, hubo relación entre la formulación plan estratégico y calidad del servicio. Por otra parte, con la correlación resultó 0.755 tal que se comprobó que la relación fue moderada alta positiva entre la formulación del plan estratégico y la calidad del servicio en unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.

De los resultados alcanzados de acuerdo a segunda hipótesis específica según la implementación del plan estratégico es alta en el 40% y la calidad del servicio es alta en un 53.5%. Del resultado inferencial se tiene el nivel de confianza del 95%, la significancia resultó 0.000 inferior a 0.05 rechazándose hipótesis nula tal manera que se concluye hubo relación entre formulación del plan estratégico y la calidad del servicio. Por otra parte, en la correlación resultó 0.832 tal que se comprobó que la relación fue intensa positiva entre la implantación del plan estratégico y la calidad del servicio en unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.

Los resultados alcanzados de tercera hipótesis específica se tiene respecto a la evaluación del plan estratégico tiene un nivel medio en 63.33% y la calidad del servicio es alta en un 53.5%. Del resultado inferencial se tiene con nivel de confianza del 95%, la significancia resulto 0.000 menor a 0.05 tal que rechaza hipótesis nula concluyendo que hubo relación entre evaluación del plan estratégico y calidad del servicio. Por otra parte, la correlación resultó 0.689 tal que se comprobó que la relación fue moderada alta positiva entre la evaluación del plan estratégico y la calidad del servicio en unidad formuladora de la Municipalidad distrital, 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Es preciso se recomiende a partir de la gerencia de la comuna se elabore un plan estratégico socializado que integre a todo el personal administrativo, de tal manera que se fortalezca con las opiniones diversas que permita un mejor servicio y por ende se brinde un servicio de calidad que integre a la unidad formuladora con las demás áreas de la Municipalidad.

Se recomienda que a nivel del área de recursos humanos se incorporen capacitaciones mensuales dirigido al personal de la unidad formuladora, de tal manera que fortalezca su rendimiento y se evite en adelante la alta rotación del personal de tal manera que se mantengan en el área y eso permitirá un desempeño adecuado destacando sus habilidades y destrezas en la formulación del plan estratégico.

Se recomienda respecto a la implementación de las estrategias que se fortalezcan las habilidades del personal, así como sus destrezas interpersonales de tal manera que se dirccione la labor para lograr una calidad en el servicio que se brinda según requerimientos a tener. Por eso, es preciso direccionar las labores al cumplimiento de los objetivos del área considerando un adecuado servicio.

Se recomienda que a nivel del área formuladora exista mayor predisposición del personal a evaluar el plan estratégico en la búsqueda de las mejoras demostrando interés y sobre todo una labor en equipo con la finalidad de obtener resultados claros de la situación en que se encuentran los proyectos formulados y se de consistencia a su valor social que tienen, orientado a brindar un servicio de calidad.

## REFERENCIAS

- Aldaz, Pacheco y Moreno (2017). Diseño y validación de plan estratégico para mejorar la calidad de servicios en operadoras turísticas en el Ecuador. Caso de estudio. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/06/operadoras-turismo-ecuador.html>
- Afroj, Hanif, Hossain, Fuad, Islam, Sharmin y Siddiq (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management* 10 (2021) 179–191. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Andrade, Cabezas y Torres. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas. Ecuador.
- Alharb y Sayed (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. *British Journal of Economics, Management & Trade* 17(2): 1-9. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/316924945>
- Bayad, Pakzad, Shwana, Aram, Awezan, Halwest y Govand Anwa (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*. 5(2)-2021. Recuperado de: DOI: 10.22161/ijebm.5.2.6.
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición. Grupo editorial Patria.
- Barasa (2019). Organizational strategic planning, implementation and evaluation with analysis of challenges and benefits for profit and nonprofit organizations. 5(6): 27-32. Recuperado de: [www.allresearchjournal.com](http://www.allresearchjournal.com)
- Bernal C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ra. edic. Editorial Pearson, Colombia. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/>
- Camargo y Carahuanco (2019). Diseño de un plan estratégico con un enfoque orientado al servicio del cliente en pollerías del distrito de Comas. Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de: [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3573/Miguel%20Camargo\\_Daniel%20Carahuanco\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3573/Miguel%20Camargo_Daniel%20Carahuanco_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf)

- Cohen y Rojas. Metodología de la investigación, ¿PARA QUE? La producción de los datos y los diseños. Argentina: Editorial Teseo. Recuperado de: <https://www.teseopress.com/metodologiadelainvestigacion/>
- Cuzco C. y Gutiérrez L. (2020). Planeamiento estratégico y su relación con la calidad del servicio de la empresa de publicidad Danyluz S.R.L., Cajamarca 2020. Universidad Privada Antoni Guillermo Urrelo. Cajamarca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1443/Informe%20Final%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De Andreis (2019). The Principles behind a Strategic Plan. Open Journal of Applied Sciences, 2019 (9): 240-245. Recuperado de: <http://www.scirp.org/journal/ojapps>
- Del Castillo, D. y Rodríguez, T. (2018). La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. 12(2): 213 – 227. <http://www.revactamedicacentro.sid.cu>
- Doost, H. (2017). Principles of strategic planning. Fachhochschule des Mittelstands (FHM), pp. 139. Recuperado de: [https://www.fh-mittelstand.de/fileadmin/pdf/Publikationen/Principles\\_of\\_Strategic\\_Planning\\_-\\_Dr.\\_Hamid\\_Doost\\_Mohammadian.pdf](https://www.fh-mittelstand.de/fileadmin/pdf/Publikationen/Principles_of_Strategic_Planning_-_Dr._Hamid_Doost_Mohammadian.pdf)
- George, Walker y Monsert (2019). Does Strategic Planning Improve Organizational Performance? A Meta-Analysis. Public Administration Review, 79(6): 810–819. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/237097795.pdf>
- Gonzales, J. y Rodríguez, M. (2019). Manual práctico de planeación estratégica. Ediciones Díaz Santos: España.
- Gómez (2019). Diseño del plan estratégico en la empresa Mazars Colombia SAS para mejorar el proceso administrativo. Universidad EAN, Bogotá. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9492/GomezRosa2019.pdf?sequence=1>
- Gutterman, A. (2017). Strategic Planning: A Global Survey of Theory and Research. Sustainable entrepreneurship projet. Pp. 29. Recuperado de: Doi: 10.13140/RG.2.2.14325.88807

- Hernández, R., Fernández, C. y B a p t i s t a , M . ( 2 0 1 4 ) . Metodología de la investigación (6ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Editorial Mc GrawHill.
- Instituto de Estadística para Asia y el Pacífico (2019). Report on the Review of the Implementation of the Strategic Plan for 2015-2019. Pp. 59. Recuperado de:  
[https://www.unsiap.or.jp/about/gc14/Repor\\_Implementation\\_Strategic\\_Plan%20for\\_2015\\_2019\\_Complete%20Version%20for%202015-2018.pdf](https://www.unsiap.or.jp/about/gc14/Repor_Implementation_Strategic_Plan%20for_2015_2019_Complete%20Version%20for%202015-2018.pdf).
- Jedynak y Wasowicz (2021). The Relationship between Efficiency and Quality of Municipally Owned Corporations: Evidence from Local Public Transport and Waste Management in Poland. 13 (9804): 1-30. Recuperado de:  
<https://doi.org/10.3390/su13179804>
- Johanson, J. (2021). Strategic management: public sector view. p. 234 – 251. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/344285539>
- Johnsen (2021). Does formal strategic planning matter? An analysis of strategic management and perceived usefulness in Norwegian municipalities. Review of Administrative Sciences, 87(4): 1-21. Recuperado de:  
<https://orcid.org/0000-0003-4957-6046>
- Kalonda y Govender (2021). Factors Affecting Municipal Service Delivery A Case Study of Katima Mulilo Town Council, Namibia. 12 (2): 1-26. Recuperado de:  
[https://journals.co.za/doi/pdf/10.10520/ejc-ajpa\\_v12\\_n2\\_a2](https://journals.co.za/doi/pdf/10.10520/ejc-ajpa_v12_n2_a2)
- Koepsell y Ruiz (2015). Ética de la investigación, integridad científica. 1ra. Edición. México.
- Legra, A. (2018). Elementos teóricos y prácticos de la investigación científico-tecnológica. (1.a ed.). Cuba: Félix Varela
- Magid. (2016). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. 2(1): 1-7
- Mallma, V. (2018). Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018. Universidad César

Vallejo, escuela de posgrado, Lima, Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47069/Mallma\\_EV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47069/Mallma_EV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Likert-Type Scale Format Design: State of Art.* 20(1): 38-47. DOI: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Mov.cient.Vol.8 (1): 98-104.* Recuperado: [researchgate.net/publication/281120822\\_uso\\_de\\_la\\_correlacion\\_de\\_spearman\\_en\\_un\\_estudio\\_de\\_intervencion\\_en\\_fisioterapia](https://researchgate.net/publication/281120822_uso_de_la_correlacion_de_spearman_en_un_estudio_de_intervencion_en_fisioterapia).

Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017). *Fundamentos de investigación y la innovación educativa.* 1ra. Edición. Universidad Internacional de La Rioja, S. A., Perú. Disponible: [https://www.researchgate.net/publication/317937065\\_Fundamentos\\_de\\_la\\_investigacion\\_y\\_la\\_innovacion\\_educativa](https://www.researchgate.net/publication/317937065_Fundamentos_de_la_investigacion_y_la_innovacion_educativa)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redaccion de tesis (5ta. ed.).* Bogotá, Colombia: Edicionesde la U.

Pérez y Bohórquez (2020). Strategic Planning as an Important Factor in Business Management. *Business, Management and Economics Research.* 6 (8): 99-106. Recuperado de: <https://arpgweb.com/journal/journal/8>

Ríos, R. (2017) *Metodología para la Investigación y Redacción.* (1ra ed.) España.

Ruiz, P. (2018). *Plan estratégico y calidad de servicios en el Hospital Santa Rosa – Ministerio de Salud.* Universidad Nacional Federico Villarreal. Escuela de Universitaria de Pos grado. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1961>

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

- Sucuoglu y Erdem (2021). Effects of Sustainable Strategic Planning Applications in Primary Schools on the Effectiveness of Total Quality Management Practices, p. 1-10. Recuperado de: <https://doi.org/10.3390/su13189998>
- Tambovtsev y Rozhdestvenskaya (2020). Strategic Planning Theory: An Institutional Perspective. 18(2): 22–48. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/342579741>
- Tineo, R. (2018). Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Chiclayo, Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31265/Tineo\\_C\\_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31265/Tineo_C_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Torres (2018). Plan estratégico para la empresa LIVE SANTE S.A.S. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/jspui/bitstream/10983/22452/1/Plan%20estrat%C3%A9gico%20para%20la%20empresa%20Live%20Sante%20S.A.S...Pdf>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Wolf y Floyd (2019). Strategic Planning Research: Toward a TheoryDriven Agenda. 20(10):1-35. Recuperado de: [https://publications.aston.ac.uk/id/eprint/27155/1/Strategic\\_planning\\_research\\_theory\\_driven\\_agenda.pdf](https://publications.aston.ac.uk/id/eprint/27155/1/Strategic_planning_research_theory_driven_agenda.pdf)
- Yépez y Vásquez (2020). Calidad del servicio y fidelización del cliente: plan estratégico del CRM para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19495/1/UPS-GT003041.pdf>.
- Yuni y Urbano. (2014). Técnicas para investigar. 1ra. Edición. Argentina: Editorial Brujas.
- Zemaitaityte y Petrauskiene (2021). The problem of non-formal adult education quality service provision in local municipalities of Lithuania. 4(2021): 251-262. Recuperado de: <https://doi.org/10.17770/sie2021vol4.6397>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Escala
Plan estratégico	Formulación del plan estratégico	Mercado	1-3	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Recursos	4-5	
	Implementación del plan estratégico	Habilidades gerenciales	6-7	
		Destrezas interpersonales	8-10	
	Evaluación del plan estratégico	Medición Evaluación del rendimiento	11-12 13-15	
Calidad del servicio	Fiabilidad	Regularidad del servicio	1-3	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
	Sensibilidad	Compromiso profesional	4-6	
	Garantía	Precisión	7-9	
	Empatía	Personalización del servicio	10-12	
	Tangibilidad	Facilidades físicas	13-15	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la formulación del plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la formulación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre el Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación entre la formulación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021</p> <p>Existe relación entre la implementación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021</p> <p>Existe relación entre la evaluación del Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Plan estratégico <b>Autor:</b> : Palacios (2016)</p>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>		
			Formulación del plan estratégico	Mercado	1-3	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)		
				Recursos	4-5			
			Implementación del plan estratégico	Habilidades gerenciales	6-7			
				Destrezas interpersonales	8-10			
			Evaluación del plan estratégico	Medición	11-12			
				Evaluación del rendimiento	13-15			
			<p><b>Variable 2:</b> Calidad del servicio <b>Autor:</b> Ramya, Kowsalya y Dharanipriya (2020)</p>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles rangos</b>
			Fiabilidad	Regularidad del servicio	16-18	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)		
Sensibilidad	Compromiso profesional	19-21						
Garantía	Precisión	22-24						
Empatía	Personalización del servicio	25-27						
Tangibilidad	Facilidades físicas	28-30						

### Anexo 3: Instrumento de medición (cuestionario)

Este cuestionario fue elaborado como parte de investigación hecha en la universidad Cesar Vallejo para conocer la información sobre el Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el Plan estratégico y la calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario consta de 30 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

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

#### CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLAN ESTRATÉGICO

N.º	PREGUNTAS	ESCALA				
	DIMENSIONES / ítems					
	<b>FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>					
	<b>MERCADO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Consideras que el plan estratégico fue elaborado adecuadamente?					
2	¿Considera que en el plan estratégico el mercado se valora adecuadamente?					
3	¿Consideras que las condiciones del mercado son favorables para un buen planeamiento?					
	<b>RECURSOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico?					
5	¿Considera que los recursos considerados en el plan estratégico se adecuan a lo requerido en los proyectos?					
	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>					
	<b>HABILIDADES GERENCIALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico?					

7	¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?					
<b>DESTREZAS INTERPERSONALES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿Considera que la comunicación habida en la unidad formuladora permite realizar bien las labores?					
9	¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión?					
10	¿El trabajo en equipo favorece la labor realizada en la unidad formuladora?					
<b>EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>						
<b>MEDICIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Consideras que en la medición del plan estratégico se considera si los objetivos fueron bien formulados?					
12	¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión se aplicaron adecuadamente?					
<b>EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento del proyecto?					
14	¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?					
15	¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social?					

### CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
<b>FIABILIDAD</b>						
<b>REGULARIDAD DEL SERVICIO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?					
17	¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?					
18	¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?					
<b>SENSIBILIDAD</b>						
<b>COMPROMISO PROFESIONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?					

20	¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?					
21	¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?					
	<b>GARANTÍA</b>					
	<b>PRECISIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?					
23	¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?					
24	¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?					
	<b>EMPATÍA</b>					
	<b>PERSONALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>					
25	¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?					
26	¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?					
27	¿Las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?					
	<b>TANGIBILIDAD</b>					
	<b>FACILIDADES FÍSICAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?					
29	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores?					
30	¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?					

#### Anexo 4: Análisis de la fiabilidad

##### Interpretación del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach

Coeficiente de Alfa	Rango
>0.9 a 0.95	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Pobre
>0.5	Inaceptable

Fuente: Frías (2019)

#### Variable plan estratégico

##### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	15

#### Variable calidad del servicio

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	15

**Interpretación:** Con procesamiento de casos de la encuesta hecha a 30 integrantes de la unidad formuladora de una Municipalidad distrital, mediante el alfa de Cronbach resultando 0.941 para plan estratégico y 0,927 para calidad del servicio, tal que en ambos casos fue excelente la confiabilidad del instrumento que mide dichas variables.

### Anexo 5: Data de las variables

No	PLAN ESTRATÉGICO															Total	CALIDAD DEL SERVICIO															Total	Suma de dimensiones			Suma de dimensiones				
	Formulación del plan estratégico					Implementación del plan estratégico					Evaluación del plan estratégico						Fiabilidad			Sensibilidad			Garantía			Empatía			Tangibilidad				plan estrategico			Calidad del servicio				
	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		d1	d2	d3	d1	d2	d3	d4	d5
1	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	52	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	51	18	15	19	10	8	11	10	12
2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	54	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	58	19	15	20	11	8	11	13	15
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	25	23	25	15	13	15	15	15	
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	54	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57	18	16	20	9	10	12	12	14	
5	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	56	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	55	21	16	19	10	10	11	13	11
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	66	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	70	20	23	23	13	14	14	14	15	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	25	25	25	15	15	15	15	15	
8	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	22	24	25	15	14	15	15	15	
9	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	56	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	57	19	17	20	11	10	12	11	13	
10	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	63	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	65	21	20	22	13	12	13	13	14	
11	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	54	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	57	18	16	20	8	11	11	13	14
12	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	62	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	65	19	21	22	15	11	12	14	13	
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	62	22	20	20	13	12	12	13	12	
14	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	47	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	5	53	15	13	19	11	6	11	11	14
15	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	34	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	4	4	40	9	11	14	7	6	6	9	12
16	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	71	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	70	25	21	25	13	13	15	15	14	
17	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	65	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	65	22	21	22	13	12	13	13	14	
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	69	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65	25	24	20	15	14	12	12	12	
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74	22	25	25	15	15	15	15	14	
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	63	20	21	20	13	12	12	12	14	
21	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	54	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	4	5	58	15	19	20	12	11	11	11	13
22	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	72	23	23	25	13	15	15	15	14	
23	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	62	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62	21	20	21	13	12	13	12	12	
24	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	68	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65	24	24	20	15	14	12	12	12	
25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	22	25	25	15	15	15	15	15	
26	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	54	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	19	15	20	11	8	12	12	12	
27	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	68	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	70	22	23	23	14	14	14	14	14	
28	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	60	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	63	19	20	21	14	11	12	14	12	
29	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	71	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73	23	23	25	14	14	15	15	15	
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	69	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65	25	24	20	15	14	12	12	12	

Anexo 6: Validación de instrumentos

Experto 1

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLAN ESTRATÉGICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1: Formulación del plan estratégico</b>								
1	¿Consideras que el plan estratégico fue elaborado adecuadamente?	x		x		x		
2	¿Considera que en el plan estratégico el mercado se valora adecuadamente?	x		x		x		
3	¿Consideras que las condiciones del mercado son favorables para un buen planeamiento?	x		x		x		
4	¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico?	x		x		x		
5	¿Considera que los recursos considerados en el plan estratégico se adecuan a lo requerido en los proyectos?	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Implementación del plan estratégico</b>								
6	¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?	x		x		x		
8	¿Considera que la comunicación habida en la unidad formuladora permite realizar bien las labores?	x		x		x		
9	¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión?	x		x		x		
10	¿El trabajo en equipo favorece la labor realizada en la unidad formuladora?							
<b>DIMENSION 3: Evaluación del plan estratégico</b>								
11	¿Consideras que en la medición del plan estratégico se considera si los objetivos fueron bien formulados?	x		x		x		
12	¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión se aplicaron adecuadamente?	x		x		x		
13	¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento del proyecto?	x		x		x		
14	¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?	x		x		x		
15	¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto sociales?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Juan Santa Cruz Carhuamaca

**DNI:** 09328938

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión Pública

12 de diciembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
 -----  
 JUAN MAXIMILIANO  
 SANTA CRUZ CARHUAMACA  
 Ingeniero Industrial  
 CIP N° 243055

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSION 1: Habilidad</b>								
16	¿Consideras que la regulandad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?	x		x		x		
17	¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?	x		x		x		
18	¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regulandad del servicio?	x		x		x		
<b>DIMENSION 2: Sensibilidad</b>								
19	¿Considera que el personal de la unidad formuladora esta comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?	x		x		x		
20	¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?	x		x		x		
21	¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?	x		x		x		
<b>DIMENSION 3: Garantía</b>								
22	¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?	x		x		x		
23	¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?	x		x		x		
24	¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?	x		x		x		
<b>DIMENSION 4: Empatía</b>								
25	¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?	x		x		x		
26	¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas del personal la unidad formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?	x		x		x		
<b>DIMENSION 5: Tangibilidad</b>								
28	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?	x		x		x		
29	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores?	x		x		x		
30	¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantiza por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Juan Santa Cruz Carhuamaca

**DNI:** 09328938

12 de diciembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

JUAN SANTA CRUZ CARHUAMACA  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP N° 243005

## Experto 2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLAN ESTRATÉGICO

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Formulación del plan estratégico</b>								
1	¿Consideras que el plan estratégico fue elaborado adecuadamente?	x		x		x		
2	¿Considera que en el plan estratégico el mercado se valora adecuadamente?	x		x		x		
3	¿Consideras que las condiciones del mercado son favorables para un buen planeamiento?	x		x		x		
4	¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico?	x		x		x		
5	¿Considera que los recursos considerados en el plan estratégico se adecuan a lo requerido en los proyectos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Implementación del plan estratégico</b>								
6	¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?	x		x		x		
8	¿Considera que la comunicación habida en la unidad formuladora permite realizar bien las labores?	x		x		x		
9	¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión?	x		x		x		
10	¿El trabajo en equipo favorece la labor realizada en la unidad formuladora?							
<b>DIMENSIÓN 3: Evaluación del plan estratégico</b>								
11	¿Consideras que en la medición del plan estratégico se considera si los objetivos fueron bien formulados?	x		x		x		
12	¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión se aplicaron adecuadamente?	x		x		x		
13	¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento del proyecto?	x		x		x		
14	¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?	x		x		x		
15	¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto sociales?	x		x		x		

**Observaciones (p recisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable**

**Aplicable después de corregir**

**No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Panta Salazar Javier Francisco  
**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión Pública

**DNI:** 02636381  
 12 de diciembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

  
 Javier Francisco Panta Salazar  
 DNI. 02636381

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
16	¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?	x		x		x		
17	¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?	x		x		x		
18	¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>								
19	¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?	x		x		x		
20	¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?	x		x		x		
21	¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Garantía</b>								
22	¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?	x		x		x		
23	¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?	x		x		x		
24	¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
25	¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?	x		x		x		
26	¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?	x		x		x		
27	¿Las buenas prácticas del personal la unidad formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>								
28	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?	x		x		x		
29	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores?	x		x		x		
30	¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantiza por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Panta Salazar Javier Francisco

**DNI:** 02636381

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión Pública

12 de diciembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Javier Francisco Panta Salazar  
DNI: 02636381

Experto 3

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLAN ESTRATÉGICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Formulación del plan estratégico</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Consideras que el plan estratégico fue elaborado adecuadamente?	x		x		x		
2	¿Considera que en el plan estratégico el mercado se valora adecuadamente?	x		x		x		
3	¿Consideras que las condiciones del mercado son favorables para un buen planeamiento?	x		x		x		
4	¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico?	x		x		x		
5	¿Considera que los recursos considerados en el plan estratégico se adecuan a lo requerido en los proyectos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Implementación del plan estratégico</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico?	x		x		x		
7	¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?	x		x		x		
8	¿Considera que la comunicación habida en la unidad formuladora permite realizar bien las labores?	x		x		x		
9	¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión?	x		x		x		
10	¿El trabajo en equipo favorece la labor realizada en la unidad formuladora?							
<b>DIMENSIÓN 3: Evaluación del plan estratégico</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	¿Consideras que en la medición del plan estratégico se considera si los objetivos fueron bien formulados?	x		x		x		

12	¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión se aplicaron adecuadamente?	x		x		x	
13	¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento del proyecto?	x		x		x	
14	¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?	x		x		x	
15	¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto sociales?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Gerónimo Blas Chávez

**DNI:** 08210403

**Especialidad del validador:** Magister en Ingeniería de Sistemas

12 de diciembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

  
Gerónimo Blas Chávez  
Ingeniero Economista

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevanci a <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?	x		x		x		
17	¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?	x		x		x		
18	¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?	x		x		x		
20	¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?	x		x		x		
21	¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3: Garantía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
22	¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?	x		x		x		
23	¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?	x		x		x		
24	¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
25	¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?	x		x		x		
26	¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?	x		x		x		

27	¿Las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
28	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?	x		x		x	
29	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores?	x		x		x	
30	¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantiza por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Gerónimo Blas Chávez**

**DNI: 098210403**

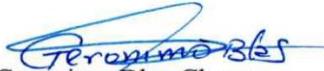
**Especialidad del validador: Magister en Ingeniería de Sistemas**

12 de diciembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

  
Gerónimo Blas Chavez  
Ingeniero Economista



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FERRER CHAVEZ DORIS PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DORIS PILAR FERRER CHAVEZ <b>DNI:</b> 41381158 <b>ORCID</b> 0000-0003-4604-0123	Firmado digitalmente por: DFERRERCH682 el 06-01- 2022 22:15:35

Código documento Trilce: TRI - 0255104