



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

El Plan Estratégico y La Satisfacción del Usuario de la Oficina
Nacional de Educación Católica, Lima 2020.

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

AUTORA:

Rojas Gálvez, Merly Johidi (ORCID: 0000-0001-5391-9799)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mamá, quien es el impulso para continuar con todos mis sueños.

A la incansable lucha de mujeres que buscan de la igualdad en el ámbito laboral de la gestión pública.

Agradecimientos

A mi asesora, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández quien nos comparte sus conocimientos, apoyándonos diariamente por el logro en nuestra formación en la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables	21
Tabla 2. Población de la investigación	21
Tabla 3. Resultados de las encuestas variable Plan estratégico	25
Tabla 4. Resultados de las encuestas variable satisfacción del usuario	27
Tabla 5. Correlación de las variables Plan Estratégico y Satisfacción del Usuario	29
Tabla 6. Correlación de las variables Plan Estratégico y Calidad técnica percibida	29
Tabla 7. Correlación de las variables Plan Estratégico y Calidad funcional percibida	30
Tabla 8. Correlación de las variables Plan Estratégico y Confianza	31
Tabla 9. Correlación de las variables Plan Estratégico y expectativa	31

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 01. Resultados variable Plan estratégico	26
Figura 02. Dimensiones variable satisfacción del usuario	26
Figura 03. Resultados variable satisfacción del usuario	28
Figura 04. Dimensiones de la variable satisfacción del usuario	28

Resumen

Esta investigación, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables plan estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020. El presente estudio se encuentra metodológicamente sustentada en un enfoque cuantitativo, con el tipo investigación aplicada, de diseño no experimental y de nivel correlacional causal. Con respecto a la población es de 81 usuarios de la Oficina Nacional De Educación Católica, realizándose un muestreo de tipo censal, por lo que se considera a todos los usuarios, utilizando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de colección de datos siendo la primera variable plan estratégico con 27 ítems , cuya confiabilidad con Alfa de Cronbach fue 0,928 y la segunda variable satisfacción del usuario con 20 ítems, con la confiabilidad 0,913; dichos instrumentos pasaron por una validación a cargo de 03 juicios de expertos, llegando a los resultados siguientes: En la Planificación estratégica el nivel fue alto en 60 (74,1%) y en sus dimensiones: fijar objetivos nivel Alto con 62 (76,15%) , Definición de problemas nivel alto con 61 (75,3%), Modernización de la gestión en nivel alto con 47 (58,0%), Formulación de estrategias nivel alto 63 (77,8%), Ejecución con 65 (80,2%) y Control y seguimiento nivel alto con 55 (67,9%). Con respecto a la variable satisfacción del usuario, el nivel es alto con 54 de 81 usuarios (66,7%) y en sus dimensiones: Calidad técnica percibida nivel alto con 61 (75,3%), calidad funcional percibida nivel alto con 57 (70,4%), confianza nivel alto con 55 (66,9%) y expectativa nivel alto con 60 (74,1%). Se concluye que existe una relación de manera positiva buena (.647**), significativa (p-valor=.000) y alta entre el plan estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica, 2020; en referencia a la correlación con Rho de Spearman con lo cual la hipótesis general queda demostrada.

Palabras clave: Plan estratégico, satisfacción del usuario, objetivos estratégicos, modernización del estado, pensamiento estratégico.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the Strategic Plan variables and user satisfaction of the National Office of Catholic Education ONDEC, Lima 2020. The present study is methodologically supported by a quantitative approach, with the type of applied research, non-experimental design and causal correlation level, with respect to the population there were 81 users from the national education office, a census-type sampling was carried out, so all users were considered, using the survey, As a data collection instrument, the questionnaire, the first variable being strategic plan with 27 items, whose reliability with Cronbach's Alpha was 0.928 and the second variable user satisfaction with 20 items, with 0.913 reliability; These instruments underwent a validation by 03 expert judgments, reaching the following results: In Strategic Planning the level was high in 60 (74.1%) and in its dimensions: setting objectives High level with 62 (76, 15%), Definition of high-level problems with 61 (75.3%), Modernization of the state at high level with 47 (58.0%), Formulation of high-level strategies 63 (77.8%), Execution with 65 (80.2%) and high level control and follow-up with 55 (67.9%). Regarding the user satisfaction variable, the level is high with 54 of 81 users (66.7%) and in its dimensions: Perceived technical quality high level with 61 (75.3%), perceived functional quality high level with 57 (70.4%), high level confidence with 55 (66.9%) and high level expectation with 60 (74.1%). It is concluded that there is a positive good (.647 **), significant (p-value = .000) and high relationship between the strategic plan and user satisfaction of the National Office of Catholic Education, 2020; in reference to the correlation with Spearman's Rho with which the general hypothesis has been demonstrated.

Keywords: Strategic plan, user satisfaction, strategic objectives, modernization of the state, strategic thinking.

I. INTRODUCCIÓN

El estado peruano tiene como finalidad velar por el ciudadano. Para lo cual en las diferentes áreas se han creado entidades con servicio a la ciudadanía. En este caso en particular, nos referimos a una entidad del estado, presupuestada por el Ministerio de Educación y enmarcada en sus normas, cuya función principal es velar por la Educación Religiosa en nuestro país a nivel nacional, desarrollando diferentes sistemas en cuanto la formación tanto para docentes de educación religiosa como a los directores de las Oficinas Diocesanas De Educación Católica descentralizadas en todo el país, así como en la administración de sus plazas y atención a problemáticas en torno a dichas oficinas regionales.

En este sentido, se requiere una transformación de la gestión pública, manejando adecuadamente los servicios, así como los bienes que el gobierno brinda. A nivel internacional la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (1997) refiere que existe en la actualidad, un aumento de la preocupación por el usuario en el ámbito público, por lo que la administración y la gestión, adecuaron sus servicios a las necesidades que se evidenciaban en los ciudadanos.

Por tal motivo, la planeación estratégica cobra un protagonismo para el logro de objetivos propuestos, ya que precisan Neira y Pérez (2017) el plan estratégico surge debido a que las empresas e instituciones sintieron el impacto que traían consigo los cambios e innovaciones. Esto motivó a que una de las maneras en solucionar los conflictos o problemáticas era mediante un crecimiento interno, adaptándose a los cambios en el contexto, para lograr una calidad en el servicio y que este se de manera eficaz y eficiente a través de su plan estratégico. De igual manera Leiva (2018) reafirma que las entidades e instituciones en el ciclo actual, tienen el reto de afrontar el entorno dinámico y complejo donde reina la incertidumbre a los futuros escenarios, por lo que se debe preparar estrategias para dar respuesta a estos cambios y lograr los objetivos.

Diversos estudios como el realizado por Howes (2018) indican que hablar de liderazgo y calidad en una entidad es el resultando de cambiar el pensamiento tradicional por la del planeamiento estratégico que se ejecuta en la actualidad

En relación a ello, Fernández, Fernández y Rodríguez (2008) reafirman que el enfoque que se le da a la nueva gestión pública implica estos procesos de planificación dejando atrás y suplantando el modelo tradicional de la misma gestión, convirtiendo al sector público en más gerencial, y enfocándolo a las necesidades del usuario. Mathiasen (1999) precisa que esta reforma es aplicada a la práctica como en la teoría, de manera tal que no se quede solo en la adopción de prácticas del sector privado, sino que se respete las características del sector público.

Cabe resaltar que todas las entidades que tienen un presupuesto del estado tienen la obligación de establecer un plan operativo anual, así como un plan estratégico institucional, el mismo que refiere Dahnke (2019) se convierte en un componente esencial de los modelos de eficiencia a corto y largo plazo en todas las entidades, instituciones o empresas. En el ámbito nacional contamos con un centro de planeamiento estratégico – CEPLAN, que es el organismo técnico especializado en Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico el mismo que lo conduce de manera participativa y concertada. Por lo que resalta la importancia de la creación y ejecución del Plan estratégico en las entidades nacionales, el mismo que permite un servicio de calidad.

En este sentido la presente investigación se centra en la problemática sobre la satisfacción del servicio que recibe el usuario de la entidad, enmarcada en el contexto de un servicio a distancia debido a la pandemia, así como la importancia de una planificación estratégica donde la entidad diseñe un plan con el propósito de lograr aquellos objetivos estratégicos planteados en un tiempo determinado. Es decir, gestionar una calidad en el servicio que se ve evidenciado en la satisfacción que el usuario exprese. En tal sentido, Cuervo (2014) refiere que el planeamiento estratégico permite fijar la misión actual, la visión a largo plazo, así como los objetivos de la entidad, en mismo que parte de un análisis del entorno y de los

cuales se generaran las estrategias, recursos y capacidades que permitan identificar los elementos del diagnóstico como las fortalezas, debilidades amenazas y oportunidades.

Por lo que se formuló el siguiente **problema general**: ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020?

Ante este problema general surgen los siguientes problemas específicos: (1) ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la calidad técnica percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020? (2) ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la calidad funcional percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020? (3) ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la confianza del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020? Y (4) ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la expectativa del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020?

Cabe precisar que la presente investigación se **justifica teóricamente** en las bases teóricas obtenidas a través de estudios en torno a la planificación estratégica de entidades del sector público, así como las bases de estudios sobre la satisfacción del usuario. Este es un tema que se evalúa constantemente con el propósito de mejorar el desempeño del servicio público, Ashworth, Boyne y Entwistle (2010) refieren que existe la necesidad de que las organizaciones adopten una planificación estratégica. La idea de que objetivos, metas, análisis de datos y planes formales claros pueden mejorar el desempeño es hoy aplicado en diferentes gobiernos a nivel mundial vista desde un plan internacional.

De igual forma la presente investigación tiene una vital importancia en su **justificación práctica**, ya que permite a los directores y gestores administrativos de las entidades públicas del sector, como el Ministerio de Educación u órganos afines, tomar decisiones eficaces en el proceso de planificación estratégicas, a fin

de lograr los objetivos propuesto en dicho plan y se evidencie la calidad mediante la satisfacción del servicio que recibe el usuario. Refiere Rey (2000) que la satisfacción en los usuarios permite convertirse en un indicador de la calidad, así como el rendimiento de los servidores, por lo que esa calidad debe ser considerado como tal, en la planificación estratégica.

No obstante, es importante precisar que hoy en día se busca considerar igual relación al referirse a la satisfacción del usuario, así como a la del cliente, aplicando elementos de la misma para la organización. Refiere Viñas (2005) que la medida en que se puede apoyar a los usuarios del servicio público es considerando su aporte. De manera que se busque la participación, en la que puedan expresar sus quejas molestias y puntos de vistas en torno a la participación ciudadana, hasta cierto punto influir sobre los servicios.

Finalmente, la presente investigación tiene su **justificación metodológica** en cuanto, el tipo de estudio es correlacional, así como su enfoque cuantitativo, que permiten a las futuras investigaciones tener una base de antecedente real de la implicancia de estas dos variables de estudio, sin manipularlas o alterarlas. Cuando se refiere a un estudio cuantitativo Alan (2017) refiere que tienen como propósito adquirir los conocimientos que permitan conocer la realidad sin alterarla, y de manera imparcial, puesto que se analizan considerando los datos mediante sus variables mediables.

En consiguiente, el **objetivo general** del estudio es: Determinar de qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.

Para lo cual se han establecido los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar de qué manera el Plan estratégico se relaciona con la calidad técnica percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020. (2) Determinar de qué manera el Plan estratégico se relaciona con la calidad funcional percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima

2020. (3) Determinar de qué manera el Plan estratégico se relaciona con la confianza del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020. (4) Determinar de qué manera el Plan estratégico se relaciona con la expectativa del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020

En relación a ello, la presente investigación permite considerar que la **hipótesis general** es: El plan estratégico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.

Así mismo se plantea las siguientes hipótesis específicas para la presente investigación: (1) El plan estratégico se relaciona significativamente con la calidad técnica percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020. (2) El plan estratégico se relaciona significativamente con la calidad funcional percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020. (3) El plan estratégico se relaciona significativamente con la confianza del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020. (4) El plan estratégico se relaciona significativamente con la expectativa del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se consideran los estudios realizados a nivel nacional e internacional sobre el plan estratégico y satisfacción del usuario.

En este sentido, en el **contexto internacional**, Rivero y Luna (2008) en su artículo investigativo “Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la calidad” precisa que el plan estratégico planteado para la mejora de la gestión de la entidad, permite diagnosticar en primer lugar la gestión de la calidad, para identificar la incidencia sobre la productividad que tiene la empresa; así mismo determinar estrategias, y considerar los objetivos a diferentes plazos, con sus respectivos indicadores que permiten el control y seguimiento de la ejecución dicha gestión y de igual manera aplicar las actividades para reducir las dificultades existentes o emergentes entre la meta y los valores actuales planteados en el momento.

Alvares (2014) precisa en la tesis “Diseño de un plan estratégico para mejorar el servicio a los clientes, motivación de los empleados y fortalecimiento de sus competencias en la empresa Partner Media Cali”, pertenece a la Universidad Autónoma de Occidente, Cali -Colombia; que el objetivo fue: Diseñar un plan estratégico para fortalecer el trato adecuado con los clientes con un óptimo servicio, así como la mejora de las competencias de los colaboradores que permita un mejor clima organizacional. La investigación fue de tipo exploratoria descriptiva. En la misma que se concluye: No se pudo constatar que todos los servicios brindados se den dentro de la ciudad ya que el compromiso es una varianza que se debe considerar de inicio a fin, de esta manera se podría implementar el desarrollo de un plan estratégico que permite la solución para el desarrollo de la mejora de la entidad.

A su vez Rojas (2016) en su estudio titulado: “Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad Santiago – Chile”; refirió que el objetivo general planteado fue desarrollar un modelo que identifique las razones que influyen el punto de vista y percepción de los usuarios de dicha municipalidad. El tipo de investigación fue no experimental aplicando un

cuestionario como instrumento. En la que concluye que: Se ha logrado explicar de qué forma varía el factor de Satisfacción por la que se determinó que el modelo permitió entender a la población; para contribuir en la gestión de los servicios que la municipalidad ofrece.

Haythem (2015) en su artículo “The Role of Strategic Planning in Performance Management. Faculty of law, Economics and Management – Jendouba Tunisia”, precisó que el objetivo fue probar que papel cumple el plan estratégico en la administración de una institución y su desempeño. Basándose en una metodología cuantitativa se utilizó un cuestionario como instrumentos para 120 instituciones. Cuyos resultados le permitieron confirmar que el plan estratégico tiene un papel decisivo en el desempeño de dicha gestión.

Odongo y Datche (2015) en su investigación, “Effects of Strategic Planning on Organizational Growth. International Journal of Scientific and Research Publications”, señaló que el objetivo de su estudio fue precisar la influencia del plan estratégico y sus actividades en la organización y su crecimiento. Investigación descriptiva con el uso de cuestionarios como instrumentos. En la que concluye que la planificación estratégica, cuando es implementado de forma correcta hace efectivo el crecimiento de la institución. Precisa en la conclusión que la planificación estratégica orienta y guía de manera eficaz los objetivos a largo plazo

De igual manera, Pérez, Vargas y Díaz (2016) en su artículo “Plan Estratégico 2015 – 2020 centrado en el liderazgo y la gestión de los grupos de interés- Bogotá Colombia”, precisaron que la planeación estratégica, permite partir de la situación real o diagnóstica como primera etapa, la misma que requiere los problemas, objetivos y oportunidades actuales a fin de establecer un resultado y generar los nuevos objetivos de la planeación estratégica lo que permite proyectar una entidad donde prime el liderazgo, de igual manera esta estructura de planeación genera que se fijen soluciones y resultados.

Barreda (2016) en su artículo sobre planeación estratégica en universidades, refirió que el planeamiento estratégico es un proceso sistemático, dinámico continuo y participativo, que logra determinar objetivos estratégicos, acciones y las estrategias que cada organización utilizara para una mejora de la calidad y satisfacción de los usuarios, en este caso estudiantes universitarios, así como precisa que tener un plan estratégico es indispensable, peor no determinante pues se debe considerar otros factores tales como son las personas y su calidad, es decir integrantes de la entidad o institución, así como de recursos que deben estar integrados a un presupuesto.

En cuanto las investigaciones y artículos **nacionales** tenemos a Chinchay (2014) en su tesis, “Percepción de la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del hospital II-1 Rioja”, precisa que el objetivo general fue identificar la relación existente entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención de dicha estancia. El tipo de estudio fue descriptivo, cuantitativo, el diseño de esta investigación fue correlacional no experimental. La conclusión principal a la que se llegó es que la atención recibida permitió una satisfacción del usuario favorable y óptima.

Del mismo modo Ganoza (2015) realizó una investigación titulada “Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la municipalidad de Puerto Eten”, en la misma que llegó a la conclusión que la aplicación de un plan estratégico permite mejorar el desarrollo óptimo de la gestión pública de dicha municipalidad, la misma que permitió concluir la significatividad entre las dos variables.

Riqueros (2017) cuya investigación fue para la Maestría en Gestión Pública, titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaylas -2017”, en la que precisa que el objetivo fue determinar qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de calidad brindado por la municipalidad provincial De Huaylas, investigación de tipo causal explicativa, no experimental, en la que concluye que se logró identificar que los usuarios en un

gran porcentaje respondió que el servicio es regular en la entidad. Además, en cuanto a la calidad del servicio, la fiabilidad fue la dimensión que se encontraba un porcentaje mayor de poca fiabilidad.

Finalmente, Pinedo (2017) cuya investigación tuvo como título: La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas en el Centro Técnico Productiva Daniel Villar. Estudio de tipo correlacional, no experimental En el que se concluyó que existe una relación estrechamente significativa entre las variables de estudio.

Bases teóricas Del Plan Estratégico

La planificación estratégica cuenta con diversos enfoques que nacen de bases epistemológicas diversas, tal es así que la planificación estratégica con su producto el plan estratégico, es hoy en día una herramienta utilizada en el contexto privado, así como el sector público, el mismo que nace de diversas teorías que con el paso del tiempo se han ido contextualizado y logrando de esta manera un enfoque de planificación modernizado, dando respuesta al enfoque tradicional de la planificación. Entre algunas de las teorías tenemos:

Teoría del Planeamiento estratégico situacional (PES). Matus (1993) quien es considerado el representante pionero en cuanto la planificación en el sector público y sus organismos que la conforman, señala que la acción de una entidad gubernamental se articula en tres elementos: El proyecto de gobierno, la gobernabilidad y la capacidad de gobierno. Así mismo precisa que en la capacidad de gobierno se articulan las habilidades, métodos, técnicas de los actores gubernamentales, las cuales son indispensables y necesarias para conducir el proceso social, y el compromiso del proyecto. Refiere así mismo, que la capacidad de gobierno permite realizar una planificación adecuada y estratégica.

Teoría del planeamiento estratégico de Ohmae. Para Kenichi (1998) toda planificación estratégica parte del pensamiento estratégico el mismo que procesa la realidad y que permite se puedan determinar los elementos claves para dar

respuesta a los problemas de la misma organización o en las personas. Refiere que este enfoque, propone encontrar primero, el punto clave del problema y a su vez descubrir mediante ellas las posibles soluciones. Por lo cual establece que primero se debe estudiar el problema a fondo, para que se realice un proceso de abstracción, no con preguntas superficiales. Terminado el proceso de abstracción se decide los planes y actividades que conforman la implementación detallada de la acción. En todos los casos la planificación debe establecer acciones concretas y específicas donde se identifique los asuntos críticos, así como las posibles acciones de solución.

Teoría del planeamiento estratégico de Levy. Refiere el autor de esta teoría, Levy (2016) que en la actualidad vivimos momentos un contexto cambiante, variado lo que hace imprescindible la ejecución y elaboración de un Plan estratégico. De igual manera refiere el autor que la conducta estratégica se establece en base a dos procesos: Primero la interacción entre la entidad y el contorno en el que se desarrolla, y segundo la configuración interna para una mejor interacción con el contexto, lo cual involucra una reorganización. Durante la elaboración del Plan estratégico se diseñan los planes, respondiendo a los diversos cambios coyunturales o contextuales que puedan existir, como cambios económicos, culturales, político, tecnológicos, entre otros. Por otro lado, el planeamiento estratégico es el articulador de los recursos o factores estratégicos.

En este sentido, es importante conceptualizar con bases teóricas las variables de estudio, por lo que el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014) refiere al Plan estratégico como herramienta para la gestión de las entidades e instituciones que permite tomen las decisiones partiendo de la situación diagnóstica, el contexto interno y externo, para brindar los lineamientos futuros adecuándose a los cambios, demandas y lograr la mayor calidad, eficacia y eficiencia en los servicios y bienes que proveen.

Por su parte Goodstein, Nolan y Pfeiffer (1998) precisan que toda planificación estratégica permite un marco para el proceso de toma de decisiones en una entidad, así como las acciones de los colaboradores, así mismo genera que los

encargados de la gestión evalúen diferentes opciones y alternativas para un plan de acciones basados en los valores compartidos, así como las opiniones en común que tenga la misma empresa, considerando un periodo de tiempo acorde a lo real. Entendiendo de esta manera el Plan estratégico constituye ser una pieza fundamental para la Administración Pública. Puesto que brinda información importante para poder gestionar el presupuesto, y orienta las acciones, contribuyendo a un paradigma basado en la modernización en este caso del estado. Así mismo considera el análisis como parte del proceso de planeamiento estratégico, permitiendo instrumentalizar las políticas públicas tomando en cuenta un contexto social y político.

En este sentido, Kaufman y Jacobs (2007) refieren que La planificación estratégica basada en la práctica empresarial se está proponiendo y utilizando como un enfoque para una planificación pública más eficaz en toda la comunidad. En este sentido, es importante desarrollar un proceso integrador durante la planificación, ya que se constituye el desarrollo de las competencias estratégicas gerenciales, para mejorar las funciones dentro de la entidad, refiere Sai (2020)

En relación a la revisión de las bases teóricas que la sustenta, así como las bases conceptuales; el plan estratégico aplicado a entidades cuenta con fases que en la presente investigación serán consideradas como dimensiones:

Fijar Objetivos: Hernández y Rodríguez (2006) refiere que los objetivos de la planeación estratégica, involucra el diagnóstico y el pronóstico que son necesarios y esenciales para fundamentar el desarrollo de la mejora del servicio brindado. De igual manera, Sainz de vicuña (2009) puntualiza que los objetivos de un plan estratégico deben estar supeditados a la visión y a la misión que tiene la empresa, los mismo que establecen deben ser concretos, y realistas, así como motor de la actividad institucional y coherente tanto entre sí como la visión de la empresa.

Definir problemas: Hernández y Rodríguez (2006) precisa que la institución debe definir los problemas a abordar, ya que, mediante él, se puede conceptualizar un

sostenimiento de modificación en la gestión. En relación a ello Sainz de vicuña (2009) considera que “el análisis y definición de problemas internos y externos ayuda a detectar las oportunidades, amenazas, debilidades y logros de la institución, el mismo que permite tomar las decisiones estratégicas más adecuadas”

Modernización de la gestión: Hernández y Rodríguez (2006) indica que la modernización de la gestión implica un planteamiento de estrategias basados en la innovación, pero así mismo sin dejar de respetar aquella realidad o contexto del objetivo precisado para de proyectar un servicio óptimo, así como una sensibilización en el entorno. Por su parte Mendoza y Robles (2000) refieren que la modernización de la gestión requiere un estudio de la situación actual ya que cuando se realiza la ejecución del plan estratégico como procedimiento, para reforzar las metas organizacionales, va a permitir realizar las modificaciones necesarias para su cumplimiento, considerando que todo proceso del plan estratégico, debe estar orientado a la búsqueda de la mejora institucional y de los cambios entre sus colaboradores sociales.

Formulación de estrategias: Hernández y Rodríguez (2006) precisan que la formulación de las estratégicas de un plan, se establecen así mismo en función a un presupuesto para la puesta en marcha con el objetivo de brindar un servicio cada vez mejor y que garantice su calidad. De igual manera Sainz de vicuña (2009) precisa que “la formulación de estrategias requiere asegurar que la institución considere los controles más óptimos y los diseños organizativos, buscando garantizar que la institución haya considerado medios eficaces que permitan integrar acciones dentro y fuera de la institución. Así mismo el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014) refiere que en esta fase estratégica se diseña el escenario de acciones y ruta estratégica para el logro de los objetivos. La entidad puede establecer las metas y las acciones para lograrlo, basándose en las políticas que se han establecido precisa Kearney (2019)

Ejecución: Hernández y Rodríguez (2006) precisa que la fase de ejecución del plan estratégico va de la mano del liderazgo de la dirección institucional, en media que

brinda el rumbo y la coordinación para su aplicación. Ante ello el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014) especifica que la ejecución del PE debe ser un proceso flexible y dinámico a cargo de especialistas con alta responsabilidad, así mismo que se debe considerar instrumentos para el monitoreo del contexto y el entorno, de igual manera contar con toda información de la realidad, así como de metodologías que permitan la toma de decisiones pertinentes y que logren un resultado estratégico esperado.

Control y seguimiento: Hernández y Rodríguez (2006) nos afirma que “la etapa de control es el proceso en el que se realiza el seguimiento con la finalidad de garantizar que se esté cumpliendo con las acciones previstas. Por su parte Hernández y Pulido (2011) indican que “el control en el plan estratégico es una arista importante para el sistema de administración, ya que va a permitir que las empresas y entidades realicen el seguimiento y autorregulen sus acciones para mantener el desarrollo de la misma planificación”

Bases teóricas de la Satisfacción del Usuario

Durante muchos años se han diseñado diferentes maneras para medir el nivel de satisfacción en los usuarios, considerando diversos enfoques que en su mayoría han sido de corte cuantitativo. En relación a ello se precisan las diversas teorías de la satisfacción del usuario, la cual se presenta a continuación.

Teoría de la no confirmación de expectativas. Oliver (1980) refiere en su teoría que en la satisfacción del usuario las expectativas y su confirmación, tienen un papel predominante. Este modelo concibe la satisfacción del usuario como el resultado de una comparación entre lo que percibe el usuario y algún tipo de estándar de comparación que el mismo proponía en consideración a las normas basadas en su experiencia. Produciéndose de esta manera lo que se denomina como confirmación de expectativas cuando los rendimientos del servicio son los esperados inicialmente, caso contrario desconfirmación negativa, que es cuando el resultado es insatisfactorio debido que el rendimiento es inferior a lo esperado.

Teoría de la Medición de la calidad percibida. Fue desarrollada por Cronin y Taylor (1992) el mismo que a diferencia del modelo anterior de confirmación o no confirmación, los autores basan su modelo en las percepciones. Según esta consideración los usuarios forman sus percepciones en relación a la calidad considerando diversos factores para llegar a un juicio perceptivo global de la calidad del servicio.

Por otro lado, la satisfacción del usuario ha estado referido en relación a la *Teoría De La Satisfacción De Rachel Applegate*, en la que propone tres modelos a utilizar cuando se quiere evaluar o medir la satisfacción.

El modelo de satisfacción material, refiere Applegate (1993) consiste en la satisfacción directa que se tiene en medida al funcionamiento de un producto cuando se constata si este producto responde a la demanda o no del usuario, y si de esta manera lo satisface.

El modelo de satisfacción emocional de vía simple, refiere Applegate (1993) los usuarios pueden estar completamente satisfechos y felices cuando se responde oportunamente sus dudas, y preguntas realizadas. En esta teoría se introducen el comportamiento del usuario, así como su respuesta emocional. Un sistema que ofrece una satisfacción material, adicionalmente la emocional, genera un resultado más significativo puesto que la satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente.

Finalmente, *El modelo de satisfacción emocional - vía múltiple* expresa Applegate (1993) que la felicidad de los usuarios no solo depende de las respuestas brindadas o la calidad material, así mismo considera otros factores como la como las expectativas, la situación en la que se brinda el servicio, entre otros. Este modelo también menciona la denominada “Satisfacción positiva falsa” que corresponde a usuarios satisfechos, aunque los resultados de sus consultas no hayan sido resueltos, o haya sido infructuoso.

En los últimos años y como parte del proceso de globalización, los usuarios son más críticos con la calidad de los servicios recibidos por lo que su satisfacción cada vez más requiere ser evaluada, en este sentido, diversos autores han venido desarrollando métodos para la evaluación y medición de la satisfacción, y así afrontar los retos y desafíos en la actualidad. En este sentido, se vienen aplicando diversas metodologías de satisfacción al cliente y al usuario dependiendo del contexto en el que se desarrolle.

Mejía y Manrique (2011) precisan que la satisfacción del usuario es la sensación que tiene ya sea de decepción o de placer con la que compara su experiencia en el servicio recibido con las mismas expectativas. Sin embargo, es importante referir que la satisfacción en una entidad no solo está referido a una sensación individual, sino que trasciende ello, siendo medida en forma colectiva o en respuesta grupal a un servicio. Así mismo este autor nos refiere cinco dimensiones importantes a considerar en la actualidad como: Calidad técnica, Calidad funcional, Expectativas, Valor percibido y Confianza.

Cabe precisar que existen diversas bases conceptuales de la variable satisfacción de usuario, por lo que Pinto (1999) considera que la satisfacción es aquel proceso en el que una necesidad tiene una percepción recibida. Esta definición se encuentra relacionada significativamente con la calidad del servicio en los sistemas de gestión, por lo que se puede aplicar a todos los usuarios de las instituciones que relacionan. Por su parte Gabin (2004) precisa que la satisfacción en términos generales se refiere a cuando un usuario ha podido saciar un requerimiento, es decir que el individuo presente una percepción previa y posterior a la recepción del servicio. Así mismo refiere que se puede logra la satisfacción cuando la entidad brinda aun servicio de calidad. De igual manera, Churchill y Suprenant (1982) definen las satisfacciones como las respuestas a los usos del servicio derivadas de las comparaciones que realizan los diferentes usuarios en torno a sus expectativas.

Por su parte Velardia, Ardon y Jara (2007) refieren que la satisfacción no puede solo considerarse a nivel individual, sino que a través de ella se llegue a una

evaluación grupal o social, como sujetos que pertenecen a un mismo grupo social y que determinan un modo de recibir el servicio.

Considerando los párrafos anteriores, se precisa que la satisfacción está alineada a la gestión de calidad en este caso de un servicio brindado por el estado peruano, al respecto Gonzales, Lopez y Marin (2002) precisan que cuando se determina la calidad de un servicio se logra considerar que el servicio satisface las necesidades del usuario. En Relación a ello Torres (2017) precisa que la calidad es una de las dimensiones o variables con mayor impacto en los usuarios, puesto que revela el sentir del usuario, y representa un factor estratégico para que la entidad se desarrolle con eficiencia.

De igual manera, precisan Rojas, Niebles, Pacheco, y Hernández (2020) la prestación de servicios en el contexto público, es la tarea más compleja y a la vez importante que debe afrontar una entidad que brinda servicio, la calidad se ve evidenciada en la satisfacción del usuario, en media que puede recibir un servicio deficiente generando una baja satisfacción o caso contrario una satisfacción alta. Por su parte, Gallardo y Reynaldos (2014) es el usuario quien finalmente decide si el producto o servicio suministrado satisface sus necesidades y expectativas. Así mismo Hernández (2011) refiere que las satisfacciones pueden ser descritas a nivel organizativo como los tiempos, los ambientes, la espera entre otros, las atenciones recibidas, así como los tratos en el momento en que el usuario recibe el servicio.

Por tal motivo y en relación a lo expuesto, se puede precisar diferentes elementos en la satisfacción del usuario, por lo que la presente investigación ha considerado las siguientes dimensiones para la variable satisfacción del usuario:

Calidad funcional percibida. Setó (2004) considera que la dimensión calidad funcional resalta el como el servicio ha sido entregado, es decir, el proceso que involucra esa entrega. Los usuarios reciben y aprecian el servicio brindado por la entidad prestadora del servicio, lo cual es una oportunidad de evaluación de la gestión de calidad. Nos precisa, así mismo que los resultados son parte de una

calidad en la experiencia. De igual manera, cuando el usuario evalúa el servicio que ha recibido ha de considerar la forma que finalmente el resultado del servicio ha sido entregado. Considerando al personal de contacto y el modo de realizar sus funciones y tareas, como lo dice, como lo hace. Considera que todos estos aspectos son fundamentales para la opinión de los usuarios. Por su parte Mejía y Manrique (2011) remarca que “La calidad funcional percibida por el usuario está en función a la forma como es que se presta el servicio”. Dentro de la prestación del servicio, se encuentra las disposiciones que tiene el personal cuando requiere apoyo el usuario externo, con la finalidad del acceso a unos servicios rápidos, respondiendo a las necesidades según precisan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990)

Calidad técnica percibida. Setó (2004) precisa que esta dimensión se encuentra centrada en lo que el usuario recibe, es decir el resultado del proceso. Incluye en ello la eficacia de la atención recibida por parte del equipo de colaboradores, los mismos que muestran voluntad y disposición en sus acciones, por ejemplo, la puntualidad con la que se recibió el servicio. Afirma de igual manera Ruiz (2001) a la calidad técnica como el tipo y la manera en el que el usuario recibe el servicio. Aquella valoración que el usuario brinda al resultado técnico del proceso, identificando que esta dimensión de la satisfacción considera características inherentes del servicio.

Confianza. Setó (2004) considero que la confianza es un valor adicional a la credibilidad puesto que el personal de servicio o colaborador muestra voluntad y disposición en sus acciones de servicio. De esta manera argumenta que la satisfacción del usuario se determina pro la impresión que este experimenta después de haber recibido el servicio, en consecuencia, a sus expectativas y sentimientos derivados de la experiencia. En relación a ello Mejía, A. y Manrique (2011) consideran que la confianza es aquella que puede considerarse como una variable en cuanto al rendimiento de la satisfacción del usuario, así como de la capacidad de la entidad para prestar un servicio de calidad en el futuro. Por su parte Pérez (2008) precisa que la confianza es la capacidad de entregar aquel servicio

que se promete y genera una expectativa, que sea de forma segura y precisa. Es decir que la entidad cumpla con los que ofrece.

Expectativas. Setó (2004) considera que “las expectativas son el estado de ánimo que presenta los clientes para poder alcanzar aquello que del servicio que está recibiendo. Así mismo considera que la expectativa, es aquel proceso en el que la atención inmediata cubre la necesidad del usuario de un buen servicio.

De igual manera Mejía y Manrique (2011) consideran que las expectativas en lo usuarios son a la referencia que se espera por parte del al momento de adquirir el servicio prestado.

En relación a la confianza y la expectativa Massip (2008) precisa que las satisfacciones del usuario implicaran conocimientos vitales tales como las cuales son: Las variables intra subjetivas de los usuarios. Las variables intra subjetivas de los proveedores del servicio.

III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

Enfoque de la Investigación:

El presente estudio se encuentra metodológicamente sustentada en un enfoque cuantitativo, ya que nos permite tener un proceso flexible mediante los datos recolectados para ser analizados e interpretados de manera deductiva. De la misma manera afirma Tamayo (2007) “Contrastar las teorías existentes considerando las diferentes hipótesis que surgen de la misma, para lo cual se requiere tener una muestra, que represente a esa población u objeto de estudio. Por lo que para realizar una investigación cuantitativa se debe contar con una literatura y teoría ya existente, dado que el método es deductivo”

De igual manera, Cruz, Olivares y González (2014) refieren que los estudios de tipo cuantitativo buscan relacionar y encontrar la asociación entre dos o más variables, así como la objetivación de la data obtenido a través de muestras.

En este sentido Caballero (2014) señala que en las investigaciones cuantitativas se considera predominante el manejo de la estadística. Ya que este estudio se orienta a comprobar las proposiciones como hipótesis, para luego someterlas a un juicio de medición encontrando así la refutación o la confirmación de la misma.

Tipo De Investigación

El presente estudio se encuentra dentro de la tipología de investigación aplicada ya que, como estudio tiene como objetivo resolver un problema para satisfacer necesidades concretas. Toda investigación aplicada debe contar con conocimientos considerados previamente. Al respecto Tamayo (2006), refiere que la investigación de tipo aplicada es denominada como activa o dinámica, puesto que considera los descubrimientos y bases teóricas; sobre problemas específicamente concretos.

Diseño de la investigación

El presente estudio es de diseño no experimental, pues no se manipulan las variables existentes, es decir, podemos observar un efecto en el contexto

determinado de forma natural. Hernández, Fernández, y Baptista (2014) refiere que se considera este diseño no experimental, porque las variables se analizan en un periodo único de tiempo y los datos se obtienen en un solo momento. En la investigación no experimental se examinan las situaciones tal como se dan, sin influir en ellas tal como sucede en la investigación experimental”

Nivel de investigación:

El presente estudio tiene un nivel correlacional causal en función a que el estudio tiene un carácter de interpretación de la causal en cuanto a una correlación de dos variables, en donde no se intervendrá ni manipulará el factor de estudio.

En tal sentido, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) nos indica: “Las investigaciones correlacionales tienen como propósito evaluar y estudiar la relación existente entre dos o más variable o categorías, que se encuentren en un mismo contexto en particular” (Pg.21)

Es así que podemos afirmar que un estudio correlacional nos permitirá, poder evidenciar la relación existente de nuestros sujetos de estudios, analizando los datos obtenidos según los instrumentos y permitiéndonos predecir la relación significativa o no significativa de la variable 01 sobre la variable 02.

3.2. Variables y operacionalización

La variable Plan estratégico se consideró como variable independiente para la presente investigación, ya que precisa Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014) “El Plan estratégico como herramienta para la gestión de las entidades e instituciones que permite tomen las decisiones partiendo de la situación diagnostica, el contexto interno y externo, para brindar los lineamientos futuros adecuándose a los cambios, demandas y lograr la mayor calidad, eficacia y eficiencia en los servicios y bienes que proveen”. La variable fue operacionalizada a razón de las siguientes dimensiones: Fijar Objetivos, Definir problemas, Modernización de la gestión, Formulación de estrategias, Ejecución y Control y seguimiento

Por otro lado, se consideró la variable satisfacción del usuario como variable dependiente, ya que precisa Mejía y Manrique (2011) La satisfacción del usuario es la sensación que tiene ya sea de decepción o de placer con la que compara su experiencia en el servicio recibido con las mismas expectativas. La variable fue operacionalizada a razón de las dimensiones: Calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, confianza y expectativa.

Los indicadores han contribuido a la apreciación de las variables de estudio, mediante las dimensiones mencionadas, las mismas que se han considerado en una escala ordinal según el anexo N°02 (Matriz de operacionalización) y la tabla 1.

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones
Plan Estratégico	Fijar Objetivos
	Definir problemas
	Modernización de la gestión
	Formulación de estrategias
	Ejecución
	Control y seguimiento
Satisfacción del Usuario	Calidad técnica percibida
	Calidad funcional percibida
	Confianza
	Expectativa

Nota. Elaborado de la matriz de operacionalización (2021)

3.3. Población, muestra y muestreo

El presente estudio tiene como institución de aplicación a la Oficina Nacional de educación católica, la misma que tiene como población 17 trabajadores en el área como usuarios internos y 64 directores de Odec como usuarios externos.

Tabla 2
Población de investigación

POBLACIÓN	N°
Jefatura	2
Administración/ logística	3
Producción (coordinadores)	12
Directores de Odec (usuarios del servicio)	64
Total	81

Nota. Elaborado del organigrama institucional (2021)

Según la tabla N°02, la presente investigación considera el muestreo censal para la aplicación de los instrumentos estando constituido por 81 usuarios de Ondec. Como lo manifiesta Ramírez (1997), el muestreo censal es aquella donde todas las unidades de investigación, se consideran como muestra, ya que se considera un número manejable de sujetos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente estudio requiere del uso de diversas técnicas que permitan el recojo de información de manera objetiva. Al respecto Hernández (2010) nos refiere que la técnica nos brinda un recojo de información mediante instrumentos, que permite responder a una interrogante y en el que cada persona encuestada puede considerar y plasmar su punto de vista en torno a la problemática”.

En tal sentido para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario aplicado como instrumento de recojo de información tanto de los usuarios internos como externos. Cabe precisar que el cuestionario fue creado por autoría propia en función a las dimensiones de los autores bases (Hernández y Rodríguez; Mejía y Manrique). Al respecto Hernández (2010) señala que un cuestionario es el instrumento que permite registrar información mediante respuestas y preguntas que genera el investigador en relación a un tema específico.

El cuestionario (Anexo N°03) realizado para los usuarios internos consta de 27 ítems con niveles de “Totalmente de acuerdo” “de acuerdo” “ni en acuerdo ni en desacuerdo” “en desacuerdo” “totalmente en desacuerdo”. Por otro lado, el cuestionario para los usuarios externos consta de 20 preguntas con niveles de “siempre” “casi siempre” “a veces” casi nunca” y “nunca”

3.5. Procedimientos

Los instrumentos señalados en el Anexo 03, constituyen un elemento principal para la recolección de la información, por lo que al tratarse de usuarios que se encuentran en diferentes regiones del país, se realiza un cuestionario mediante la

aplicación de formulario de Google, el mismo que es enviado por correo institucional que la propia institución dispuso para su aplicación. En relación a ello se precisa que la presente investigación cuenta con la autorización y el permiso brindado por la dirección general de la institución en mención, la misma que figura en Anexo 04, y que garantiza la fiabilidad de la misma, considerando así mismo el compromiso del investigador para dejar una copia de su investigación.

Por otro lado, la aplicación de los instrumentos mencionados tiene carácter de confidencialidad, así como su fiabilidad trabajada mediante el paquete SPSS.

Al respecto Hernández (2010) precisa que la fiabilidad en cada uno de los instrumentos que se utiliza en una investigación tiene un alto grado de confiabilidad, puesto que provee que los resultados del instrumento sean sólidos y objetivos. De tal manera, que el instrumento sea aplicado varias veces en los sujetos.

Validez del instrumento

Con respecto a la validez del instrumento Hernández (2010) define “La validez de un instrumento con los que se recopila la información en una investigación responde a la capacidad que tienen dichos instrumentos para medir de manera proporcional las particularidades de los objetos o variables de estudio (Pág. 142)

El presente estudio, utiliza el juicio de expertos, de tal forma que se selecciona a tres expertos en investigación quienes mediante las fichas otorgadas validarán la coherencia, relevancia y claridad de cada criterio, indicador e ítem del instrumento. Los expertos seleccionados para esta investigación precisan que ambos cuestionarios son aplicables en la muestra de investigación. (Anexo N°05).

3.6. Método de análisis de datos

Hernández (2010) nos indica que “Son diversas las técnicas que se utilizan en una investigación científica, ya sean cuantitativas o cualitativas, puesto que el objetivo es recoger la información más precisa y confiable. En toda información pasara por un exhaustivo análisis de datos. Utilizando el análisis estadístico se puede realizar el procesamiento de la información de manera objetiva.

Estadística descriptiva esta estadística permitirá describir las tablas y elaborar los porcentajes, de manera numérica, en relaciones a cada variable con sus dimensiones. Para este proceso finalmente se crean barras estadísticas porcentuales con su descripción.

Estadística inferencial Se realizar la creación de hipótesis inferenciales tomando en cuenta los siguientes criterios:

El cuestionario realizado para los trabajadores de Ondec consta de 27 ítems con niveles precisados en el Anexo N°03, así como En el caso del cuestionario para los usuarios externos directores de Odec el cual consta de 20 preguntas de igual precisadas en el anexo.

En consecuencia, la estadista inferencial se determinará en relación a los niveles de relación significa para “De acuerdo y totalmente de acuerdo” en el primer cuestionario, así como “Siempre y casi siempre” para el segundo cuestionario.

3.7. Aspectos éticos

Entre los lineamientos éticos, se precisa que toda información consolidada del análisis de datos estadísticos, se analizan de manera confiable puesto que no evidencia ningún tipo de falsedad. De igual manera para realizar la aplicación de los instrumentos se consideró los debidos procesos de solicitud de permiso y autorización del directivo de la Oficina Nacional de educación católica. Así también se consideró mantener el anonimato en las encuestas cuestionario y todo instrumento utilizado.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

El análisis descriptivo de la presente investigación, se muestran en torno a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos para cada variable y dimensión. Dichos datos fueron procesados a través de Excel y en el SPSS versión 25. A continuación se presenta los resultados obtenidos:

Tabla 3

Resultados de las encuestas variable Plan estratégico

Nivel	Plan Estratégico (V1)		Fijar Objetivos (D1)		Definir Problemas (D2)		Modernización de la gestión (D3)		Formulación de estrategias (D4)		Ejecución (D5)		Control y Seguimiento (D6)	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	2	2,5%	3	3,7%	4	4,9%	3	3,7%	2	2,5%	2	2,5%	2	2,5%
Medio	19	23,5%	16	19,8%	16	19,8%	31	38,3%	16	19,8%	14	17,3%	24	29,6%
Alto	60	74,1%	62	76,5%	61	75,3%	47	58,0%	63	77,8%	65	80,2%	55	67,9%
Total	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%

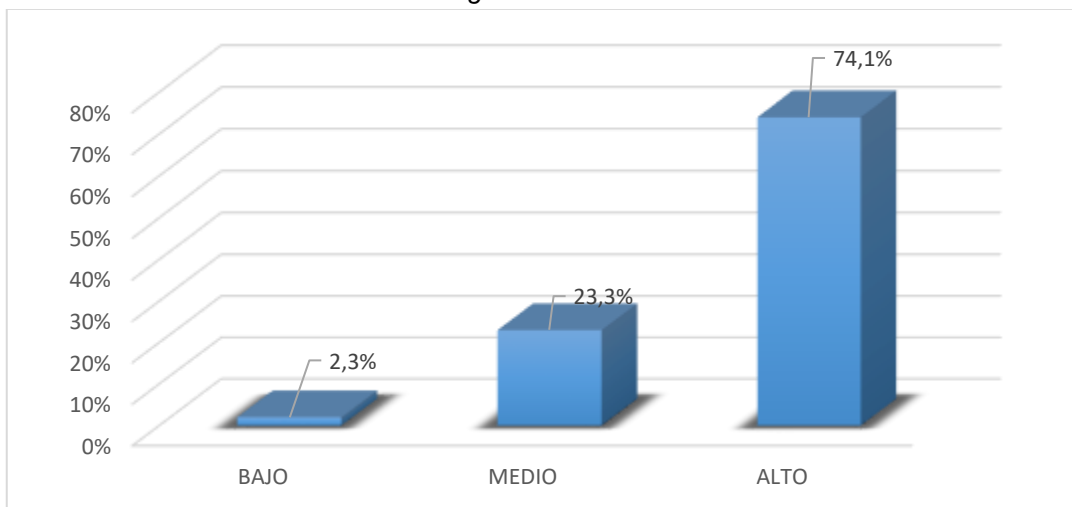
Nota. Elaboración propia de los resultados del SPSS (2021)

En la Tabla 3, se percibe que los resultados de opinión de los 81 usuarios de la oficina Nacional de Educación Católica, indican que la variable Plan Estratégico (V1) está en un nivel Alto con un 74,1%, mientras que un 25,5% indica estar en un nivel medio, y solo un 2,5% indica estar en el nivel Bajo. Asimismo, se evidencia los resultados de la dimensión Fijar objetivos (D1) donde 81 usuarios de la oficina Nacional de Educación Católica indicaron estar en un nivel Alto con un 76,5%, un 19,8% indica estar en el nivel Medio, y otro 3,7% indicar estar en el nivel Bajo. Asimismo, se percibe que, de los 81 usuarios con respecto a la dimensión definir problemas (D2) el 75,3% indica estar en el nivel Alto, mientras que un 19,8% indica estar en el nivel Medio, y solo un 4,9% indica estar en un nivel Bajo. De igual manera los resultados de la dimensión Modernización de la gestión (D3) 81 usuarios refirieron estar en un nivel alto con un 58,0%, un 38,3% indican estar en un nivel medio, y solo un 3,7% indican estar en un nivel bajo. Por otro lado, con respecto a la dimensión Formulación de estrategias (D4), donde 81 usuarios indican que un 77,8% se encuentra en un nivel alto, un 19,8% en un nivel medio, y un 2,5% en un

nivel bajo, de igual manera sucede con la dimensión Ejecución (D5) donde el 80,2% de los 81 usuarios indican estar en un nivel alto, el 17,3% en un nivel medio y el 2,5% en un nivel bajo. Finalmente, en la dimensión Control y seguimiento (D6), el 67,9% de los 81 usuarios se encuentran en un nivel alto, el 29,6% en un nivel medio, y solo un 2,5% en un nivel bajo.

Figura 1

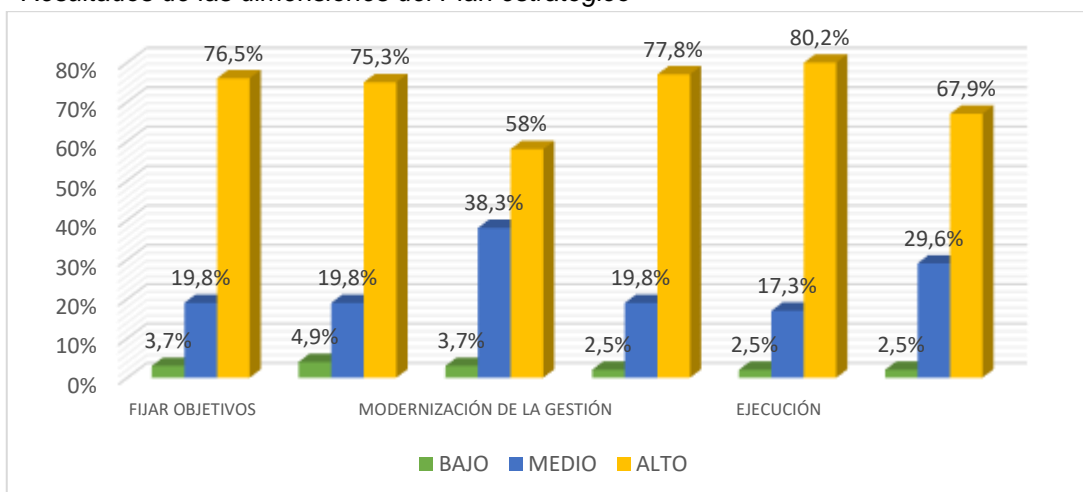
Resultados de la *Variable Plan estratégico*



Nota: Elaborado según resultados del SPSS (2021)

Figura 2

Resultados de las dimensiones del *Plan estratégico*



Nota: Elaborado según resultados del SPSS (2021)

En relación a la variable (V2), vista la tabla N°4:

Tabla 4

Resultados de las encuestas variable Satisfacción del usuario

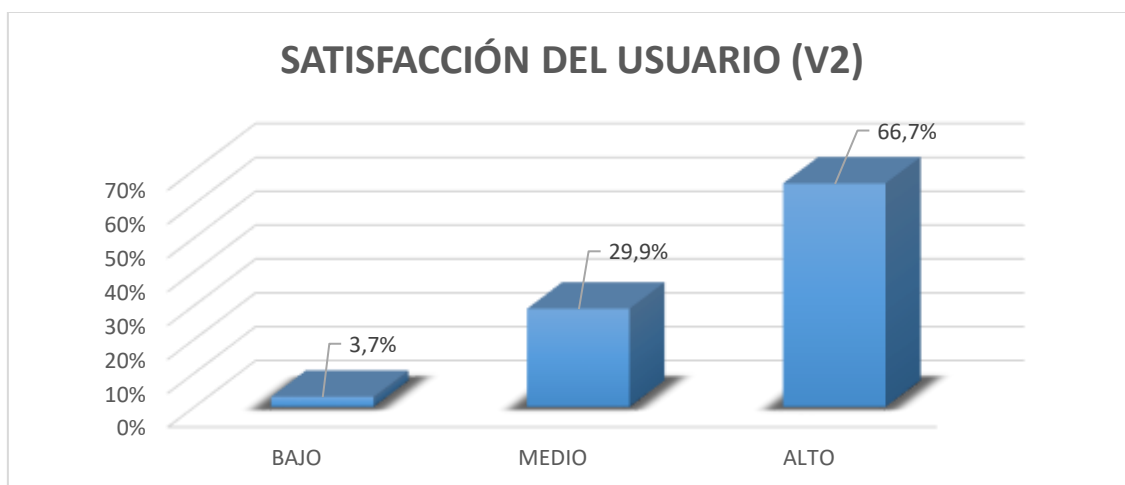
Nivel	Satisfacción Del Usuario (V2)		Calidad Técnica Percibida (D7)		Calidad Funcional Percibida (D8)		Confianza (D9)		Expectativa (D10)	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	3,7%	4	4,9%	3	3,7%	4	4,9%	3	3,7%
Medio	24	29,6%	16	19,8%	21	25,9%	22	27,2%	18	22,2%
Alto	54	66,7%	61	75,3%	57	70,4%	55	67,9%	60	74,1%
Total	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%	81	100%

Nota. Elaboración propia de los resultados del SPSS (2021)

Se percibe que los resultados de opinión de los 81 usuarios de la oficina Nacional de Educación Católica, indican que la variable Satisfacción del usuario (V2) está en un nivel Alto con un 66,7%, mientras que un 29,6% indica estar en un nivel medio, y solo un 3,7% indica estar en el nivel Bajo. Asimismo, se evidencia los resultados de la dimensión Calidad técnica percibida (D1) donde 81 usuarios de la oficina Nacional de Educación Católica indicaron estar en un nivel Alto con un 75,3%, un 19,8% indica estar en el nivel Medio, y otro 4,9% indicar estar en el nivel Bajo. Asimismo, se percibe que, de los 81 usuarios con respecto a la dimensión calidad funcional percibida (D2) el 70,4% indica estar en el nivel Alto, mientras que un 25,9% indica estar en el nivel Medio, y solo un 3,7% indica estar en un nivel Bajo. Por otro lado, en relación a la dimensión confianza (D9), donde de los 81 usuarios un 67,9%, indicaron estar en un nivel Alto, el 27,2% indica estar en el nivel Medio, y otro 4,9% indicar estar en el nivel Bajo. Finalmente, en la dimensión expectativa (D10), el 74,1% de los 81 usuarios se encuentran en un nivel alto, el 22,2% en un nivel medio, y solo un 3,7% en un nivel bajo.

Figura 3

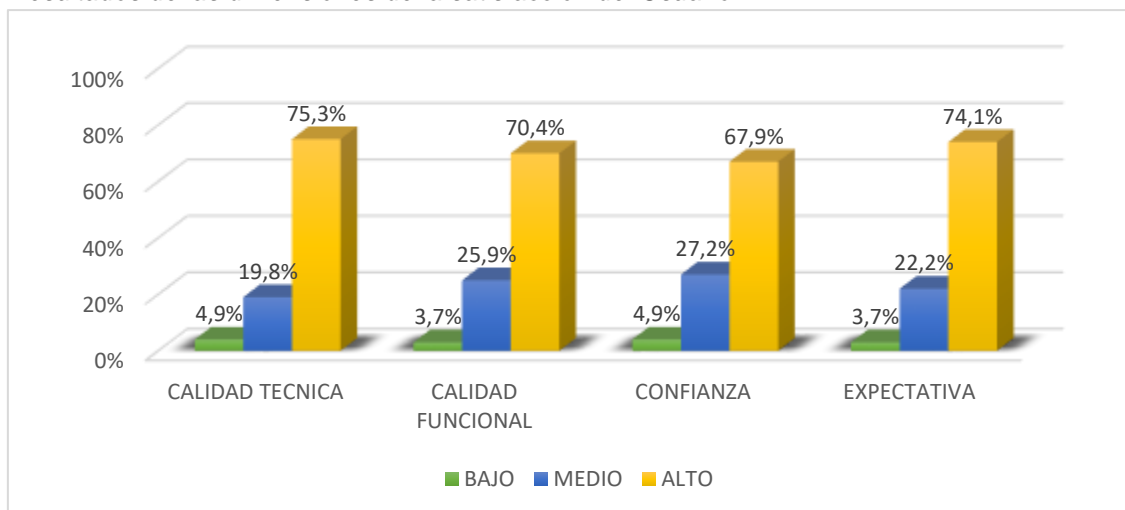
Resultados de variable Satisfacción del Usuario



Nota: Elaborado según resultados del SPSS (2021)

Figura 4

Resultados de las dimensiones de la satisfacción del Usuario



Nota: Elaborado según resultados del SPSS (2021)

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Para realizar la prueba de hipótesis general se consideraron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las categorías ordenadas se analizaron mediante la prueba rho de Spearman, Según se visualiza a continuación:

Tabla 5
Correlación de las variables Plan Estratégico y Satisfacción del Usuario

		Plan Estratégico (V1)	Satisfacción del Usuario (V2)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
	Plan Estratégico (V1)		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	81	81
	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
	Satisfacción del Usuario (V2)		
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	81	81	

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 5 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, se rechaza la hipótesis nula es decir que hay una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y Satisfacción del usuario. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.647^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena.

Prueba de hipótesis específica 1

Para la prueba de hipótesis específica N°01 se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las categorías ordenadas se analizaron mediante la prueba rho de Spearman.

Tabla 6
Correlación de las variables Plan Estratégico y Calidad técnica percibida

		Plan Estratégico (V1)	Calidad Técnica Percibida (D7)
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
	Plan Estratégico (V1)		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	81	81
	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
	Calidad Técnica Percibida (D7)		
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	81	81	

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 6 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica N°01 planteada. Se

observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis específica N°01 nula, es decir, que si existe una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y Calidad técnica percibida. Asimismo, el coeficiente rho

$\rho = 0.618^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena.

Prueba de hipótesis específica 2

Para la prueba de hipótesis específica N°02, se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las categorías ordenadas se analizaron mediante la prueba rho de Spearman.

Tabla 7

Correlación de las variables Plan Estratégico y Calidad funcional percibida		Plan Estratégico (V1)	Calidad Funcional Percibida (D8)
Rho de Spearman	Plan Estratégico (V1)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,637**
	Calidad Funcional Percibida (D8)	N	81
		Coeficiente de correlación	,637**
	Plan Estratégico (V1)	Sig. (bilateral)	,000
		N	81

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 7 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica N°02 planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis específica N°02 nula, es decir, que si existe una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y Calidad funcional percibida. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.637^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena.

Prueba de hipótesis específica 3

Para la prueba de hipótesis específica N°03, se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las categorías ordenadas se analizaron mediante la prueba rho de Spearman.

Tabla 8
Correlación de las variables *Plan Estratégico* y *Confianza*

		Plan Estratégico (V1)	Confianza (D9)
Rho de Spearman	Plan Estratégico (V1)	Coeficiente de correlación	,596**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81
	Confianza (D9)	Coeficiente de correlación	,596**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 8 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica N°03 planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis específica N°02 nula, es decir, que si existe una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y Confianza. Asimismo, el coeficiente $\rho = 0.596^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 4

Para la prueba de hipótesis específica N°04, se aplicaron los criterios de las pruebas no paramétricas. Las categorías ordenadas se analizaron mediante la prueba rho de Spearman.

Tabla 9
Correlación de las variables *Plan Estratégico* y *expectativa*

		Plan Estratégico (V1)	Expectativa (D10)
Rho de Spearman	Plan Estratégico (V1)	Coeficiente de correlación	,653**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81
	Expectativa (D10)	Coeficiente de correlación	,653**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	81

Nota. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla 9 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica utilizada para contrastar la hipótesis específica N°04 planteada. Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis específica N°04 nula, es decir, que si existe una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y expectativa. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.653^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación para corroborar el estudio tomó en cuenta bases teorías previas para dar mayor realce al estudio, para lo cual tomó en cuenta referencias nacionales e internacionales, en las que abordó las dos variables que son importantes hoy en día dentro de la gestión Pública, ya que es fundamental que los ciudadanos participen en las políticas públicas, y reformas como elementos del estados que son, siendo necesario conocer sus expectativas así como su impacto en la satisfacción que tienen al recibir un servicio público, lo cual permite en cierta forma su participación en las planificaciones estratégicas de las entidades.

La investigación planteó como hipótesis general, buscar si existe relación entre el Plan estratégico y la satisfacción del usuario de la oficina Nacional de Educación Católica, en el año 2020; encontrándose que existe relación al aplicar la correlación con Rho de Spearman cuyo valor es $=0,647^{**}$, lo que indica que la relación es positiva buena y significativa con un valor de $0.000 < 0.01$.

Así mismo en cuanto a la variable plan estratégico, se evidenció un nivel alto de desarrollo y valoración en los usuarios alcanzando un 74,1% en nivel alto. Por su parte Pinedo (2017) en su investigación considera los mismos resultados, en la medida que encontró un nivel de significancia en torno al usuario, esta aseveración, tiene como fuente la aplicación estadística que empleó, con el puntaje $Xc^2 = 20,011$; donde el $P_{\text{}}_$ es igual a 0,000 afirmando así la correlación de su variable 1. Esto se sustenta en Barreda (2016) quien refiere que el planeamiento estratégico es un proceso sistemático, dinámico continuo y participativo, que cada organización utilizará para una mejora de la calidad y satisfacción de los usuarios, tal como se ve en los resultados de la relación entre el plan estratégico y la satisfacción del usuario.

Si bien es cierto el plan estratégico está en el presente estudio, así como en otros referidos con una correlación a la satisfacción del usuario, esto aún no es totalmente aceptado y reconocido, puesto que se suele confundir la satisfacción del

usuario del sector público con la de la satisfacción del cliente, omitiendo elementos importantes del contexto estatal. Fernández, Fernández y Rodríguez (2008) reafirman que el enfoque que se le da a la nueva gestión pública implica estos procesos de planificación estratégica dejando atrás y suplantando el modelo tradicional de la misma gestión, convirtiendo al sector público en más gerencial, y enfocándolo a las necesidades del usuario. Mathiasen (1999) precisa que esta reforma es aplicada a la práctica como en la teoría, de manera tal que no se quede solo en la adopción de prácticas del sector privado, sino que se respete las características del sector público.

En este sentido no se puede dejar de lado las diversas teorías que a lo largo del tiempo se han ido actualizando para consolidar el aporte de la planificación estratégica en las entidades, en este sentido afirma Matus (1993) mediante su *Teoría del Planeamiento estratégico situacional (PES)* que la acción de una entidad gubernamental se articula en tres vértices: El proyecto de gobierno, la gobernabilidad y la capacidad de gobierno, y que a estas se deben articular las técnicas, métodos, destrezas y habilidades del gobierno. Refiere así mismo, que la capacidad de gobierno es sinónimo de pericia para realizar una planificación adecuada y estratégica.

Un tema recurrente en los intentos de mejorar el desempeño del servicio público. Ashworth, Boyne y Entwistle (2010) refieren que existe la necesidad de que las organizaciones adopten una planificación estratégica. La idea refiere que los objetivos, metas, análisis de datos y planes formales claros pueden mejorar el desempeño, es hoy aplicado en diferentes gobiernos a nivel mundial. Caso contrario, refiere Viñas (2005) si bien puede existir una relación, se debe identificar los elementos que la diferencian de la satisfacción del cliente.

La planificación estratégica trabajo con 6 dimensiones como son la dimensión fijar objetivos que se encontró en nivel Alto con un 74,1% de 81 encuestados, en la dimensión Definición de problemas, el 75,3% indica estar en el nivel Alto, en la dimensión Modernización de la gestión indican estar en un nivel alto un 58,0% con

respecto a la dimensión Formulación de estrategias indican que un 77,8% se encuentra en un nivel alto, de igual manera sucede con la dimensión Ejecución donde el 80,2% se encuentran en nivel alto, Finalmente en la dimensión Control y seguimiento, el 67,9% de los 81 usuarios se encuentran en un nivel alto es decir en las tres dimensiones se encuentra en un nivel alto lo que indica que existe una valoración y participación en el Plan estratégico de la entidad objeto de estudio.

Dahnke (2019) refiere que los planes estratégicos se elaboran de manera integral, lo cual lo convierte en un componente esencial de los modelos de eficiencia a corto y largo plazo en todas las entidades, instituciones o empresas, tal como se observa en el presente análisis de estudio. De igual manera reafirma el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014) como entidad normativa ejecutora, de planificación del estado que El Plan estratégico es la herramienta para gestión de las entidades e instituciones, que permite tomen las decisiones partiendo de la situación diagnóstica, el contexto interno y externo, para brindar los lineamientos futuros adecuándose a los cambios, demandas y lograr la mayor calidad, eficacia y eficiencia en los servicios y bienes que proveen. Así mismo para Kenichi (1998) en su *Teoría del planeamiento estratégico*, refiere que este enfoque, propone la búsqueda del punto crítico o clave del problema y la formulación de éste de una manera que facilite el descubrimiento de una solución, lo cual se establece en el Plan estratégico de la entidad.

De acuerdo a la hipótesis específica 1 se buscó ver la relación entre el Plan estratégico y la calidad técnica percibida, la misma que encontró mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis específica N°01 nula, es decir, que si existe una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y Calidad técnica percibida. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.618^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena.

La calidad técnica percibida tuvo un nivel alto de satisfacción de 81 personas que participaron en la encuesta (75, 3%). Setó (2004) considera que la dimensión

calidad funcional resalta el como el servicio ha sido entregado, es decir, el proceso que involucra esa entrega. Los usuarios reciben y aprecian el servicio brindado por la entidad prestadora del servicio, lo cual es una oportunidad de evaluación de la gestión de calidad de su planificación.

La gran mayoría de los servicios que brinda el estado y que son recibidos por estos usuarios, tienen como meta la entrega del mismo servicio de manera óptima, pero no se detienen en evaluar cómo fue entregado este bien, puesto que muchas entidades no tienen un área encargada para evaluar el impacto de su planificación en la satisfacción del usuario mismo. Es tiempo de que se trabaje de forma coordinada y participativa, para lograr los efectos deseados en a la gestión de una nación. En este sentido precisa Cronin y Taylor (1992) en su *Teoría de la Medición de la calidad percibida*, que no solo se puede medir la satisfacción del usuario en percepciones subjetivas, sino por el contrario, en adicionalmente considerar calidad de un servicio de manera global tomando diferentes criterios que lo constituyen.

Según la hipótesis 2, se buscó ver la relación entre el Plan estratégico y la calidad funcional percibida, en los resultados obtenidos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis específica N°02 nula, es decir, que si existe una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y Calidad funcional percibida. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.637^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena. De igual forma se puede identificar el nivel alto en cuanto a la calidad funcional percibida del usuario con 70,4% de los 81 encuestados.

En este sentido Ruiz (2001) reafirma que la calidad técnica del servicio se evidencia los procesos de la planificación puesto que es manera en el que el usuario recibe el servicio, esta dimensión de la satisfacción considera características inherentes del servicio. Caso contrario sucede en el estudio de Riqueros (2017) donde se identifica los niveles más frecuentes y con mayor porcentaje de usuarios que afirman que es de regular el nivel de calidad percibida en dicha institución, seguido de un nivel alto y por ultimo de bajo nivel.

En cuanto la hipótesis N°03, se buscó ver la relación entre el Plan estratégico y la confianza del usuario, vista los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada, se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la hipótesis específica N°03 nula, es decir, que si existe una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y Confianza. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.596^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada. Siendo a la participación de los 81 usuarios alta en un 67,9%.

Vega (2017) realizó un estudio sobre la confiabilidad de los usuarios, en la que evidenció que existe un nivel alto moderada ($r = 0,497$) de la confiabilidad en sus usuarios, con un nivel de significancia de 0.00 y $p=0.000 < 0.05$. En relación a ello Mejía y Manrique (2011) consideran que la confianza es aquella que puede atribuirse como una variable en cuanto al rendimiento de la satisfacción del usuario, así como de la capacidad de la entidad para prestar un servicio de calidad en el futuro. Por su parte Pérez (2008) precisa que la confianza es la capacidad de entregar aquel servicio que se promete y genera una expectativa, que sea de forma segura y precisa. Es decir que la entidad cumpla con los que ofrece la misma que nace de su propia planificación de procesos.

En relación a ello cabe resaltar *la teoría de satisfacción* de Applegate (1993) que, mediante *El modelo de satisfacción* emocional de vía simple, se considera que los usuarios pueden estar completamente satisfechos y felices cuando se responde oportunamente sus dudas, y preguntas realizadas. En esta teoría se introducen el comportamiento del usuario, así como su respuesta emocional. Un sistema que ofrece una satisfacción material, adicionalmente la emocional, genera un resultado más significativo puesto que la satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente.

En cuanto la hipótesis N°04, se buscó ver la relación entre el Plan estratégico y la expectativa del usuario, visto los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, Se observa que $p_valor = 0.000 < 0.01$, por lo que se rechaza la

hipótesis específica N°04 nula, es decir, que si existe una relación altamente significativa entre las variables Plan Estratégico y expectativa. Asimismo, el coeficiente rho $\rho = 0.653^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena. Siendo el 74,1% de los encuestados en el nivel alto.

Al respecto, Setó (2004) considera que las expectativas son el estado de ánimo que presenta los clientes para poder alcanzar aquello que del servicio que está recibiendo. Así mismo considera que la expectativa, es aquel proceso en el que la atención inmediata cubre la necesidad del usuario de un buen servicio. Por lo que refiere la importancia de conocer las expectativas de los usuarios ciudadanos, que permitan una articulación con la planificación de forma estratégica.

En la segunda variable Satisfacción del usuario, el nivel alto, pero ciertamente en el límite 54 usuarios refieren un nivel de satisfacción que equivale al 66,7% considerando a las dimensiones propuestas en los párrafos anteriores, mientras que un 29,6% refieren un nivel medio y tan solo un 3,7% un nivel bajo.

Considerar las variables planificación y satisfacción no han sido nada fácil pues dentro de la problemática estudia con diversas literaturas y autores base, los diferentes países han optado por mecanismos del sistema privado alineándolos y aplicándolo al sector público, confundiendo al usuario como un cliente. Hoy en día se resalta la importancia de que toda entidad, pública, privada, institución organismo o empresa tenga una planificación estratégica, pero pocos la relacionan a un contexto externo, que visto desde el ámbito público nos referimos al ciudadano, y en el caso de esta investigación precisa al usuario tanto interno (colaboradores internos) como externo (colaboradores externos), como el eje fundamental a quienes va dirigido el servicio y los propósitos de entidad.

En este sentido la presente investigación busca que los estados mediante sus gestores consideren estas correlaciones como principal eje para sus acciones asegurando así la calidad de función.

VI. CONCLUSIONES

Primera.

Si existe una relación significativa entre el plan estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica (p-valor=.000 < 0.01), con un coeficiente rho $\rho = 0.647^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena, con lo cual la hipótesis general queda demostrada.

Segunda

Si existe una relación significativa entre el plan estratégico y la dimensión calidad técnica percibida del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica (p-valor=.000 < 0.01), con un coeficiente rho $\rho = 0.618^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena, con lo cual la hipótesis específica N°01 queda demostrada.

Tercera

Si existe una relación significativa entre el plan estratégico y la dimensión calidad funcional percibida del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica (p-valor=.000 < 0.01), con un coeficiente rho $\rho = 0.637^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena, con lo cual la hipótesis específica N°02 queda demostrada.

Cuarta

Si existe una relación significativa entre el plan estratégico y la dimensión confianza del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica, (p valor = .000 <0.01), con un coeficiente rho $\rho = 0.596^{**}$ el cual determina que la relación es positiva moderada, con lo cual la hipótesis específica N°03 queda demostrada.

Quinta

Si existe una relación significativa entre el plan estratégico y la dimensión expectativa del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica (p-valor=.000 < 0.01), con un coeficiente rho $\rho = 0.653^{**}$ el cual determina que la relación es positiva buena, con lo cual la hipótesis específica N°04 queda demostrada.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Las entidades del sector público deben considerar los planes estratégicos de su institución en función a la realidad, el presupuesto y las perspectivas del usuario por lo que en las futuras investigaciones es importante se considere a estudiar estos temas con mayor profundidad en sus elementos tales como: calidad, expectativa, satisfacción, planificación interna entre otros.

Segunda

Las futuras investigaciones deben considerar centrarse en la satisfacción del usuario, desde sus propios elementos, puesto que esto permite a las instituciones que reciben el estudio, puedan articular de manera práctica los resultados obtenidos, a las acciones estratégicas que planteen.

Tercera

Cuando se realiza una investigación de tipo correlacional en el ámbito público es importante considerar las experiencias en otros países a nivel internacional, considerando en este sentido que la planificación estratégica no es solo una herramienta nacional sino por el contrario es usado en todo el mundo.

Cuarta

En las investigaciones sobre satisfacción del usuario, se tiene a confundir al cliente con el usuario, por lo que es indispensable que el investigador centre sus estudios al ámbito estatal, considerando no un producto de venta sino por el contrario un servicio o bien público ofrecido.

Quinta

Se recomienda considerar la presente investigación, en primer lugar, a la institución donde se ha ejecutado el estudio, a fin de las futuras tomas de decisiones en el próximo año, de igual manera que se considere en las futuras investigaciones como un aporte actualizado del mismo.

REFERENCIAS

- Applegate, R. (1993) Models of user satisfaction: understanding false positives”, en RQ, summer, 32, p. 525-539
- Alan, D. (2017) *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH - Gestión de proyectos editoriales universitarios, Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Alvares, C. (2014) *Diseño de un plan estratégico para mejorar el servicio a los clientes, fortaleciendo las competencias y la motivación de los empleados de la empresa Partner Media Cali*. Tesis (Profesional de Mercadeo y Negocios Internacionales). Colombia: Universidad Autónoma de Occidente, 2014. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/5765/T03796.pdf;jsessionid=8A6FA06D0ECBB28F788599EC4D1D23EF?sequence=1>
- Ashworth, R; Boyne, G. y Entwistle, T. (2010) Public Service Improvement. University Press OXFORD https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FPV4D7yNsrsC&oi=fnd&pg=PA60&dq=strategic+planning&ots=uJXa9Y5rd9&sig=NlxlyrUZNcF9WH7_mRdl3oCC-Z0#v=onepage&q=strategic%20planning&f=false
- Barreda, H (2016) Planeamiento estratégico en universidades de América Latina. Revista Gestão Universitária en América Latina - GUAL, vol. 9, núm. 1, enero, 2016, pp. 257-277 Universidad de Federal de Santa Catarina Santa Catarina, Brasil. <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319345197014.pdf>
- Caballero, A. (2014) Metodología integral innovadora para planes y tesis. México, D.F.: Cengage Learning. <https://www.grupoases.pe/libros/4.pdf>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014) Directiva General Del Proceso De Planeamiento Estratégico - Sistema Nacional De Planeamiento Estratégico - Resolución de presidencia del consejo directivo N° 26-2014-CEPLAN/PCD Directiva N° 001-2014-CEPLAN <http://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos->

normativos/DISPOSITIVOS%20LEGALES%20VIGENTES%20EN%20LA%200ADM%20PUBLICA/08%20SIST.%20%20ADM.%20DE%20PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO/02%20Directiva%20General%20de%20Plan.%20Estrat.%20de%20CEPLAN%20con%20cambios%20al%2001-02-2016.pdf

- Churchill, G. y Suprenant, C. (1982) An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19, 491-504.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378201900410>
- Cuervo, M. (2014) *Prospectiva y planificación nacional para el desarrollo Reflexiones a partir de la experiencia de América Latina y el Caribe* G. ILPES, CEPAL, Naciones Unidas Prospecta Argentina 2014. Disponible en:
https://archivo.cepal.org/pdfs/ebooks/Cuervo_Prospecta_Argentina_2014.pdf
- Cruz, C; Olivares, S. y González, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381498.pdf>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992) Measuring service quality : reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 : 55-68, July.
- Chinchay, E. (2014) *Percepción de la Calidad de atención y Grado de Satisfacción del usuario en estancia intrahospitalaria del Hospital II-1 Rioja, periodo 2014*. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12904/chinchay_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dahnke, C. (2019) *Utilizing Strategic Planning and performance metrics to deliver on continuous improvement efforts in large urban school districts*. Doctoral dissertation, Harvard Graduate School of Education, EEUU.
- Fernández, Y; Fernández, J. y Rodríguez, A. (2008) *Modernización de la Gestión Pública*. Necesidad, incidencias, límites y críticas.
- Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014) Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. *Revista científica Scielo*. ISSN 1695-6141.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

- Ganoza, L. (2015) *Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020*. Universidad de ciencias aplicadas. Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/575864/Tesis%20Lucila%20Ganoza-final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gabin, A. (2004) *Gestión y servicio de atención al cliente*. Ed. Thompson Paraninfo – Madrid.
https://books.google.co.ve/books?id=qCc6AgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false
- Goodstein, L; Nolan, T y Pfeiffer, J. (1998) *Planeación estratégica aplicada*. Traducido por Bernal, M. Editorial MC. Graw Hill Interamericana, S.A. I.S.B.N. 958-600-706-5
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-03/Unidad1/Planeacion%20Estrategica%20Aplicada.pdf>
- Gonzales, B; Lopez, P; y Marin, I. (2002) *User Satisfaction in Occupational Health Services*
<https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2002/im024e.pdf>
- Haythem, A. (2015) *The Role of Strategic Planning in Performance Management*. Faculty of law, Economics and Management – Jendouba Tunisia. 2 (3), pp. 2 – 14
- Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. Sexta Edición.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R. (2010) *Metodología de la investigación*. Quinta edición
<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>
- Hernández y Rodríguez, S. (2006) *Introducción a la Administración y gestión* - Cuarta Edición. México.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/53ee8e0f2c817dd1d840d53f6df9dcd.pdf>

Hernández, P. (2011) The importance of user satisfaction. Information Science Documentation. 2011; 34: 349-368

Hernández, J. y Pulido, A. (2011) Fundamentos de gestión empresarial. México D.F.: mc Graw Hill Interamericana.
[https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos de Gestion Empresa](https://www.academia.edu/37509708/Fundamentos_de_Gestion_Empresa)

Howes, T. (2018) Effective strategic planning in Australian universities: how good are we and how do we know? Routledge, 40(5), 442-457.

[Effective strategic planning in Australian universities: how good are we and how do we know?1: Journal of Higher Education Policy and Management: Vol 40, No 5 \(tandfonline.com\)](#)

Kaufman, J. y Jacobs, H. (2007) A Public Planning Perspective on Strategic Planning <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01944368708976632>

Kearney, C. (2019) Strategic Planning for Financing and Growing Biotechnology Companies. Journal of Commercial Biotechnology, 24(4), 62–66.
<https://commercialbiotechnology.com/index.php/jcb/article/view/917>

Leiva, A. (2018) Influence of strategic planning and management skills as internal factors of the business competitiveness of SMEs
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000400003

Levy, A. (2016) El Pensamiento Estratégico como un proceso de aprendizaje. Dinámica Empresarial, Buenos Aires- Argentina.

Matus, C. (1993) “Guía de análisis teórico, Seminario de Gobierno y Planificación, Método PES, Caracas.

Mathiasen, D. (1999) The New Public Management and its critics. International Public Management Journal. Vol. 02.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1096749400874334>

Massip, C (2008) The evaluation of health satisfaction: a challenge to quality. Rev Cubana Salud Pública vol.34 no.4 City of Havana Oct.-Dec. 2008.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

- Mendoza, P. y Robles, L. (2000) Planeamiento Estratégico en Gerencia, Aplicado a servicios de salud. Perú: Fondo Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- <https://es.scribd.com/document/327952806/Libro-Planeamiento-Estrategico-L-Robles-1430472915qizglw>
- Mejía, A. y Manrique, S. (2011) Dimensiones de la satisfacción de clientes universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores.
- <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Neira, J. y Pérez, E. (2017) *Plan estratégico para la empresa serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas tesis presentada como requisito para optar por el título de ingeniería comercial.
- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16835/1/Tesis%20Final%20Plan%20estrategico.pdf>
- Odongo, S. y Datche O. (2015) Effects of Strategic Planning on Organizational Growth. (A Case Study of Kenya Medical Research Institute, Kemri). International Journal of Scientific and Research Publications. Pag 1 – 15.
- <http://www.ijsrp.org/research-paper-0915/ijsrp-p4542.pdf>
- Oliver, R. (1980) Un modelo cognitivo de antecedentes y consecuencias de decisión de satisfacción. Revista de investigación de mercados, 17, 460-469
- Kenichi, O. (1998) La mente del Estratega ediciones Mc.Graw Hill.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (1997) La Transformación de la gestión pública. Las reformas en los países de la OCDE. Madrid: MAP. Pág. 15-58.
- <https://www.oecd.org/gov/PGR%20SPain%20Resumen%20Ejecutivo.pdf>
- Parasuraman, A; Zeithaml, V, y Berry, L. (1990) Total quality in the management of services. Madrid. Santos editions. (15)
- Pérez, T. (2008) Manual de ética pública. Asunción: Programa Umbral-USAID.
- <http://portal.mspbs.gov.py/mecip/wp-content/uploads/2012/06/MANUAL-DE-%C3%89TICA-P-%C3%9ABLICA.pdf>
- Pérez, R.; Vargas, H. y Diaz, A. (2016) “CASO CPAE: Plan Estratégico 2015 – 2020 centrado en el liderazgo y la gestión de los grupos de interés” Revista Escuela

de Administración de Negocios, núm. 81, julio-diciembre, 2016, pp. 193- 221
Universidad EAN Bogotá, Colombia.

<https://www.redalyc.org/pdf/206/20649705012.pdf>

Pinto, M. (1999) Los usuarios / clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: Consideraciones metodológicas. *Ciencias de la información*, 30(2), 23-30.

Pinedo, E. (2017) *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*. Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión pública. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12021/pinedo_j_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rey, K (2000) User satisfaction: A concept in rise, Universidad de Barcelona. *Annals of documentation*, no. 3, 2000, pages. 139-153
<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>

Riqueros, J. (2017) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huaylas. Enero – Abril - 2017*. Tesis (Maestra en Gestión Pública). Lima: Universidad César Vallejo, 2017. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12026/riqueros_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivero, N. y Luna, M. (2008) *Plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de la calidad*. Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre – Bolivia. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212008000300009

Rojas, W. (2016) *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chíncha, región Ica, año 2016*. Trabajo de investigación (Maestro en Gestión Estratégica Empresarial). Lima: Universidad Privada San Juan Bautista, 2017. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rojas, C; Niebles, W; Pacheco, C, y Hernández, H. (2020) Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. Revista Científica Scielo. ISSN 0718-0764.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221
- Ruiz, C. (2001) Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA). España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=31122>
- Sai, U. (2020) An integrative approach to strategic management in health services: Journal of Marketing & Management, 11(3), 19-22. ISSN 0976-2183
- Sainz de vicuña, J. (2009) *El plan estratégico en la práctica*. Segunda edición – ESIC EDITORIAL. Madrid.
<https://books.google.com.pe/books?id=blyC20AfAu0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Setó, D. (2004) De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: Editorial ESIC
- Tamayo, M (2007) *El proceso de la investigación científica*. Cuarta edición. Noriega Editores.
<http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>
- Torres, J. (2017) Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. Revista científica Scielo.
<https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-evaluacion-percepcion-calidad-servicios-bancarios-S0186104217300694>
- Vega, G. (2017) *Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de los cajeros automáticos del Banco de la Nación en el año 2015*. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración de negocios- MBA.
<https://docplayer.es/98239782-Gestion-de-la-calidad-y-la-satisfaccion-del->

[usuario-de-los-cajeros-automaticos-del-banco-de-la-nacion-en-el-ano-2015.html](#)

Velardia, F; Ardon, N. y Jara, M. (2007) Satisfaction and quality: analysis of the equivalence or not of the terms. Rev. Gerenc. Polit. Vol.6
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008

Viñas, V. (2005) Customer satisfaction, quality and evaluation: a critical analysis. CLAD Magazine Reform and Democracy.
<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El Plan Estratégico y la Satisfacción del Usuario de la Oficina Nacional De Educación Católica, Lima 2020. Autor: Rojas Gálvez Merly Johidi							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
<p>Problema General - ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020?</p> <p>Problemas Específicos - ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la calidad técnica percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020?</p> <p>- ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la calidad funcional percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020?</p>	<p>Objetivo general - Determinar de qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020</p> <p>Objetivos específicos - Determinar de qué manera el Plan estratégico se relaciona con la calidad técnica percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020</p> <p>- Determinar de qué manera el Plan estratégico se relaciona con la calidad funcional percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020</p>	<p>Hipótesis general - El Plan estratégico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.</p> <p>Hipótesis específica - El plan estratégico se relaciona significativamente con la calidad técnica percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.</p> <p>- El plan estratégico se relaciona significativamente con la calidad funcional percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE: PLAN ESTRATÉGICO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Dimensión N°01: Fijar Objetivos	Objetivos asociados a un diagnóstico Objetivos asociados a la misión, visión y valores.	1.2.3.4.5	Ordinal LIKERT	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni en acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
			Dimensión N°02: Definir problemas	Problemática interna Problemática externa	6.7.8		
			Dimensión N°03: Modernización de la gestión	Uso de tics y recurso. Presupuesto. Gestión administrativa	9.10.11.12 .13		
			Dimensión N°04: Formulación de estrategias	Toma de decisiones Integración del personal	14.15.16.1 7.18		
			Dimensión N°05: Ejecución	Coordinación interna	19.20		
Dimensión N°06: Control y seguimiento	Sistema de información Desempeño evaluativo	21.22.23. 24.25.26.2 7					

			VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020?</p> <p>- ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la confianza del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020?</p> <p>- ¿De qué manera el Plan Estratégico se relaciona con la expectativa del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020?</p>	<p>de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020</p> <p>- Determinar de qué manera el Plan estratégico se relaciona con la confianza del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020</p> <p>- Determinar de qué manera el Plan estratégico se relaciona con la expectativa del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020</p>	<p>percibida por el usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.</p> <p>- El plan estratégico se relaciona significativamente con la confianza del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.</p> <p>- El plan estratégico se relaciona significativamente con la expectativa del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica ONDEC, Lima 2020.</p>	<p>Dimensión N°01: Calidad técnica percibida.</p>	<p>Uso de las tics y recursos tecnológicos. Actitudes del soporte brindado. Tiempo de ejecución del servicio</p>	1.2.3.4.5.6	<p>Ordinal LIKERT</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>
			<p>Dimensión N°02: Calidad funcional percibida.</p>	<p>Calidad de servicio Organización del servicio.</p>	7.8.9		
			<p>Dimensión N°03: La confianza</p>	<p>Manejo de eventualidades. Actitudes personales de la entidad.</p>	10.11.12.1 3.14.15.16		
			<p>Dimensión 04: La expectativa</p>	<p>Expectativa con sus necesidades Claridad y precisión en el servicio Habilidades y competencias conceptuales de los servidores de la entidad.</p>	17.18.19.2 0		
Nivel y diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar	
<p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p>	<p>Población:81 usuarios</p> <p>Muestreo censal: 81 usuarios</p>		<p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>			<p>DESCRIPTIVA: Porcentajes Tabla de distribución de frecuencias Diagrama de barras</p> <p>INFERENCIAL: Coeficiente de correlación Rho de Spearman</p>	

ANEXO N°02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS
PLAN ESTRATEGICO Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2014) El Plan estratégico es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad	Dimensión N°01: Fijar Objetivos Hernández y Rodríguez (2006) Los objetivos de la planeación estratégica, el mismo que involucra el pronóstico y diagnóstico son fundamentales para desarrollar una mejora en el servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos asociados a un diagnóstico Objetivos asociados a la misión, visión y valores. 	1.2.3.4.5	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni en acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo Escala ordinal
	Dimensión N°02: Definir problemas Hernández y Rodríguez (2006) precisa que la institución debe definir los problemas a abordar, ya que, mediante él, se puede conceptualizar un sostenimiento de modificación en la gestión.	<ul style="list-style-type: none"> Problemática interna Problemática externa 	6.7.8	
	Dimensión N°03: Modernización de la gestión Hernández y Rodríguez (2006) indica que la modernización de la gestión implica plantear estrategias de innovación e identificar el contexto en que se está llevando a cabo con el único objetivo de sensibilizar el entorno y proyectar un buen servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Uso de tics y recurso. Presupuesto. Gestión administrativa 	9.10.11.12.13	
	Dimensión N°04: Formulación de estrategias Hernández y Rodríguez (2006) indican que la formulación de las estrategias de un plan, se establecen así mismo en función a un presupuesto para la puesta en marcha con la finalidad de brindar un buen servicio cien por ciento garantizado.	<ul style="list-style-type: none"> Toma de decisiones Integración del personal 	14.15.16.17.18	> Técnica: Encuesta > Instrumento: cuestionario
	Dimensión N°05: Ejecución Hernández y Rodríguez (2006) precisa que la fase de ejecución del plan estratégico va de la mano del liderazgo de la dirección institucional, en media que brinda el rumbo y la coordinación para su aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación interna 	19.20	
	Dimensión N°06: Control y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de información Desempeño evaluativo 	21.22.23. 24.25.26.27	

<p>en los bienes y servicios que se proveen.</p>	<p>Hernández y Rodríguez (2006) nos afirma que en la etapa de control se hace un seguimiento a través del uso de data con el objetivo de garantizar un buen servicio.</p>			
<p>VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>Mejía, A. y Manrique, S. (2011) La satisfacción del usuario es una sensación de placer o de decepción en la cual compara la experiencia del servicio brindado con las expectativas que uno esperaba. Si el servicio brindado es inferior a las expectativas, el usuario queda insatisfecho.</p>	<p>Dimensión 01: Calidad Técnica Percibida Mejía, A. y Manrique, S. (2011) La calidad técnica del resultado se refiere a qué servicio recibe el usuario, siendo susceptible de ser medida por la entidad y de ser evaluada por el usuario. El usuario valora el resultado técnico del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de las tics y recursos tecnológicos. • Actitudes del soporte brindado. • Tiempo de ejecución del servicio 	<p>1.2.3.4.5.6</p>	<p>(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca Escala ordinal</p>
	<p>Dimensión 03: Calidad Funcional Percibida Mejía, A. y Manrique, S. (2011) La calidad funcional hace referencia a la forma en que se presta el servicio”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio • Organización del servicio. 	<p>7.8.9</p>	
	<p>Dimensión 03: Confianza Mejía, A. y Manrique, S. (2011) La confianza es la variable del rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado en este índice, la percepción del usuario de la capacidad de la entidad de prestar un buen servicio en el futuro, y determina el grado en que los usuarios hablaran del servicio prestado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de eventualidades. • Actitudes personales de la entidad. 	<p>10.11.12.13.14.1 5.16</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnica: Encuesta ➤ Instrumento: cuestionario
	<p>Dimensión 04: Expectativa Mejía, A. y Manrique, S. (2011) Las expectativas es el nivel de referencia que espera el usuario del servicio que adquiere, antes de solicitarlo”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa con sus necesidades • Claridad y precisión en el servicio • Habilidades y competencias conceptuales de los servidores de la entidad. 	<p>17.18.19.20</p>	

ANEXO 03: INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO N°01: SATISFACIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATOLICA ONDEC

DIRIGIDO A: Usuarios de la oficina Nacional de educación católica

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción del usuario de ONDEC, al presente año.

- Tener en cuenta lo siguiente:
- El cuestionario es confidencial y totalmente anónimo.
- Responder de manera honesta.
- Responder todas las preguntas.
- Por cada pregunta solo puede marcar una alternativa.

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

	ITEMS	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN 01: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA					
1.	El equipo de Ondec ha utilizado medios y recursos tecnológicos para darle soporte y acompañamiento en el servicio remoto.					
2.	El trato recibido de los trabajadores de la ONDEC ha sido amable, empático, y respetuoso.					
3.	El equipo de ONDEC le da el tiempo necesario para absolver sus necesidades. (escucha)					
4.	El equipo de Ondec responde a sus necesidades y consultas de manera oportuna, dentro de los tiempos estimados.					
5.	Los materiales entregados por Ondec se brindan por medios de fácil acceso a usted como usuario .					
6.	El equipo de Ondec da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones o procesos definidos dentro del servicio.					
	DIMENSIÓN 02: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA					
7.	El equipo de Ondec apoyó en la solución de conflictos presentados en su región					
8.	Las capacitaciones y cursos brindados por Ondec son ejecutados de manera eficiente y eficaz (calidad)					

9.	Las acciones que realiza Ondec van de acuerdo a su misión, misión y valores.					
	DIMENSIÓN 03: CONFIANZA					
10.	Recurrirías con confianza a Ondec para que le ayuden a resolver problemáticas y conflictos de su Odec a nivel de su región.					
11.	Ondec está en constante comunicación con usted para conocer de sus necesidades.					
12.	Tiene confianza en la institución cuando se le solicita que apoyen en pronunciamientos y/o cartas a entidades como el MINEDU.					
13.	La Ondec es como una institución líder para velar por la educación religiosa de nuestro país.					
14.	Confía usted en los mecanismos que ONDEC utiliza para afrontar las necesidades que presentan los docentes de educación religiosa.					
15.	Confía usted en que el colaborador de Ondec lo atenderá con paciencia y tolerancia, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.					
16.	Los cursos, programas, y capacitaciones brindadas por Ondec aportan a la formación pedagógica humana cristiana y espiritual					
	DIMENSIÓN 04: EXPECTATIVA					
17.	El servicio que se ofrece en Ondec se adapta a las necesidades de su región.					
18.	La Ondec simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.					
19.	Los coordinadores de apoyo de cada grupo brindan indicaciones claras y precisas para el entendimiento práctico de cada Odec.					
20.	Todos los miembros de Ondec poseen conocimientos sobre los servicios que ofrecen.					

CUESTIONARIO N°02: PLAN ESTRATEGICO DE LA OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATOLICA ONDEC

DIRIGIDO A: Usuarios de la Oficina Nacional de Educación Católica

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene como finalidad determinar el desempeño de la planificación estratégica de la oficina Nacional de Educación Católica Ondec

- Tener en cuenta lo siguiente:
- El cuestionario es confidencial y totalmente anónimo.
- Responder de manera honesta.
- Responder todas las preguntas.
- Por cada pregunta solo puede marcar una alternativa.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

ÍTEMS		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN 01: FIJAR OBJETIVOS						
1.	Las actividades planteadas para los objetivos de la institución consideran los factores internos.					
2.	La Matriz FODA elaborada en equipo permitió definir las acciones estratégicas de la institución.					
3.	Los objetivos a corto plazo que tiene Ondec deben ser modificados.					
4.	Los objetivos que tiene Ondec responde a su misión actual.					
5.	La visión de Ondec proyecta el crecimiento de la institución como organización líder.					
DIMENSIÓN 02: DEFINIR PROBLEMAS						
6.	Está de acuerdo con el trabajo que realiza la dirección de la institución.					
7.	La gestión de la institución mediante su organización promueve las buenas relaciones internas y externas con el personal proyectando una imagen de calidad.					
8.	Las acciones que realiza Ondec consideran los factores externos de sus usuarios, tales como cultura, demografía, ambiente, necesidades, etc.					
DIMENSIÓN 03: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN						
9.	En tu área se aplican el uso de Tics (Tecnología de la Información y las Comunicación)					
10.	El presupuesto destinado a la mejora de la satisfacción del cliente es adecuado					
11.	Está de acuerdo con el trabajo que realiza la administración de la gerencia					

12.	La gestión de los procesos de la institución permite solucionar de manera oportuna las dificultades que presentan las Odec.					
13.	La institución fortalece e implementa los sistemas informáticos de control en apoyo a la gestión administrativa municipal					
	DIMENSIÓN 04: FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS					
14.	Las estrategias que la gestión directiva de Ondec toma como decisión, permite el logro de los objetivos de la institución.					
15.	La institución busca mejorar las condiciones óptimas para los servicios de capacitación que brinda a sus usuarios.					
16.	Se coordina constantemente con el personal directivo para la aplicación de acciones en las diferentes comisiones internas					
17.	La dirección estratégica de Ondec realiza capacitaciones para usted y sus compañeros en relación a los objetivos y acciones de su planificación estratégica.					
18.	La institución ha gestionado brindado diferentes recursos tecnológicos y o materiales para el logro de las acciones de sus colaboradores.					
	DIMENSIÓN 05: EJECUCIÓN					
19.	Mediante la coordinación interna de la institución se están ejecutando las acciones de los objetivos estratégicos.					
20.	Se están ejecutando las acciones según sus cronogramas para lograr una satisfacción del usuario y eficiencia en las acciones.					
	DIMENSIÓN 06: CONTROL Y SEGUIMIENTO					
21.	Se realiza un seguimiento y evaluación de las acciones que se tienen como institución.					
22.	Está de acuerdo con el Plan estratégico Institucional actual.					
23.	Según los balances realizado en las encuestas, se evidencia la satisfacción del usuario.					
24.	La institución tiene mecanismos para evaluar el impacto y la satisfacción de las acciones que realiza.					
25.	La institución monitorea la ejecución de los proyectos y planes de trabajo de cada comisión interna.					
26.	La institución realiza encuestas a los usuarios para determinar su grado de satisfacción.					
27.	La institución realiza encuestas internas anónimas para determinar el nivel de organización y satisfacción interna que determinan sus acciones.					

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS – CUESTIONARIO VARIABLE PLAN ESTRATÉGICO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE TIENE POR FINALIDAD DETERMINAR EL DESEMPEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATÓLICA ONDEC

DIRIGIDO A: Trabajadores de la oficina Nacional de educación católica (Coordinadores, soporte administrativo y técnico)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 01: FIJAR OBJETIVOS								
1.	Las actividades planteadas para los objetivos de la institución consideran los factores internos.	✓		✓		✓		
2.	La Matriz FODA elaborada en equipo permitió definir las acciones estratégicas de la institución.	✓		✓		✓		
3.	Los objetivos a corto plazo que tiene Ondec deben ser modificados.	✓		✓		✓		
4.	Los objetivos que tiene Ondec responde a su misión actual.	✓		✓		✓		
5.	La visión de Ondec proyecta el crecimiento de la institución como organización líder.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 02: DEFINIR PROBLEMAS								
6.	Está de acuerdo con el trabajo que realiza la dirección de la institución.	✓		✓		✓		
7.	La gestión de la institución mediante su organización promueve las buenas relaciones internas y externas con el personal proyectando una imagen de calidad.	✓		✓		✓		
8.	Las acciones que realiza Ondec consideran los factores externos de sus usuarios, tales como cultura, demografía, ambiente, necesidades, etc.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 03: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN								
9.	En tu área se aplican el uso de TICs (Tecnología de la Información y las Comunicaciones)	✓		✓		✓		
10.	El presupuesto destinado a la mejora de la satisfacción del cliente es adecuado	✓		✓		✓		
11.	Está de acuerdo con el trabajo que realiza la administración de la gerencia	✓		✓		✓		
12.	La gestión de los procesos de la institución permite solucionar de manera oportuna las dificultades que presentan las Ondec.	✓		✓		✓		
13.	La institución fortalece e implementa los sistemas informáticos de control en apoyo a la gestión administrativa municipal	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 04: FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS								
14.	Las estrategias que la gestión directiva de Ondec toma como decisión, permite el logro de los objetivos de la institución.	✓		✓		✓		
15.	La institución busca mejorar las condiciones óptimas para los servicios de capacitación que brinda a sus usuarios.	✓		✓		✓		
16.	Se coordina constantemente con el personal directivo para la aplicación de acciones en las diferentes comisiones internas	✓		✓		✓		
17.	La dirección estratégica de Ondec realiza capacitaciones para usted y sus compañeros en relación a los objetivos y acciones de su planificación estratégica.	✓		✓		✓		

18.	Sientes que la institución ha gestionado brindado diferentes recursos tecnológicos y o materiales para el logro de las acciones de sus colaboradores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 05: EJECUCIÓN								
19.	Mediante la coordinación interna de la institución se están ejecutando las acciones de los objetivos estratégicos.	✓		✓		✓		
20.	Se están ejecutando las acciones según sus cronogramas para lograr una satisfacción del usuario y eficiencia en las acciones.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 06: CONTROL Y SEGUIMIENTO								
21.	Se realiza un seguimiento y evaluación de las acciones que se tienen como institución.	✓		✓		✓		
22.	Está de acuerdo con el Plan estratégico Institucional actual.	✓		✓		✓		
23.	Según los balances realizados en las encuestas, se evidencia la satisfacción del usuario.	✓		✓		✓		
24.	La institución tiene mecanismos para evaluar el impacto y la satisfacción de las acciones que realiza.	✓		✓		✓		
25.	La institución monitorea la ejecución de los proyectos y planes de trabajo de cada comisión interna.	✓		✓		✓		
26.	La institución realiza encuestas a los usuarios para determinar su grado de satisfacción.	✓		✓		✓		
27.	La institución realiza encuestas internas anónimas para determinar el nivel de organización y satisfacción interna que determinan sus acciones.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgr: Jesselle Rodas García DNI: 42511804

Especialidad del validador: Especialista en Gestión Pública y Metodología

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

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

28 de 10 del 2021

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE TIENE POR FINALIDAD DETERMINAR EL DESEMPEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATÓLICA ONDEC

DIRIGIDO A: Trabajadores de la oficina Nacional de educación católica (Coordinadores, soporte administrativo y técnico)

+

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 01: FIJAR OBJETIVOS							
1.	Las actividades planteadas para los objetivos de la institución consideran los factores internos.	x		x		x		
2.	La Matriz FODA elaborada en equipo permitió definir las acciones estratégicas de la institución.	x		x		x		
3.	Los objetivos a corto plazo que tiene ONDEC deben ser modificados.	x		x		x		
4.	Los objetivos que tiene ONDEC responde a su misión actual.	x		x		x		
5.	La visión de ONDEC proyecta el crecimiento de la institución como organización líder.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 02: DEFINIR PROBLEMAS							
6.	Está de acuerdo con el trabajo que realiza la dirección de la institución.	x		x		x		
7.	La gestión de la institución mediante su organización promueve las buenas relaciones internas y externas con el personal proyectando una imagen de calidad.	x		x		x		
8.	Las acciones que realiza ONDEC consideran los factores externos de sus usuarios, tales como cultura, demografía, ambiente, necesidades, etc.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 03: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN							
9.	En tu área se aplican el uso de TICs (Tecnología de la Información y las Comunicación)	x		x		x		
10.	El presupuesto destinado a la mejora de la satisfacción del cliente es adecuado	x		x		x		
11.	Está de acuerdo con el trabajo que realiza la administración de la gerencia	x		x		x		
12.	La gestión de los procesos de la institución permite solucionar de manera oportuna las dificultades que presentan las ONDEC.	x		x		x		
13.	La institución fortalece e implementa los sistemas informáticos de control en apoyo a la gestión administrativa municipal	x		x		x		
	DIMENSIÓN 04: FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS							
14.	Las estrategias que la gestión directiva de ONDEC toma como decisión, permite el logro de los objetivos de la institución.	x		x		x		
15.	La institución busca mejorar las condiciones óptimas para los servicios de capacitación que brinda a sus usuarios.	x		x		x		
16.	Se coordina constantemente con el personal directivo para la aplicación de acciones en las diferentes comisiones internas	x		x		x		
17.	La dirección estratégica de ONDEC realiza capacitaciones para usted y sus compañeros en relación a los objetivos y acciones de su planificación estratégica.	x		x		x		

18.	Sientes que la institución ha gestionado brindado diferentes recursos tecnológicos y o materiales para el logro de las acciones de sus colaboradores.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 05: EJECUCION							
19.	Mediante la coordinación interna de la institución se están ejecutando las acciones de los objetivos estratégicos.	x		x		x		
20.	Se están ejecutando las acciones según sus cronogramas para lograr una satisfacción del usuario y eficiencia en las acciones.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 06: CONTROL Y SEGUIMIENTO							
21.	Se realiza un seguimiento y evaluación de las acciones que se tienen como institución.	x		x		x		
22.	Está de acuerdo con el Plan estratégico Institucional actual.	x		x		x		
23.	Según los balances realizado en las encuestas, se evidencia la satisfacción del usuario	x		x		x		
24.	La institución tiene mecanismos para evaluar el impacto y la satisfacción de las acciones que realiza.	x		x		x		
25.	La institución monitorea la ejecución de los proyectos y planes de trabajo de cada comisión interna.	x		x		x		
26.	La institución realiza encuestas a los usuarios para determinar su grado de satisfacción.	x		x		x		
27.	La institución realiza encuestas internas anónimas para determinar el nivel de organización y satisfacción interna que determinan sus acciones.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dx/ Mg: Luis Alva Olavarria** DNI:09881292

Especialidad del validador: **Magister en Educación Superior- Especialista en Plan Estratégico**

27 de octubre del 2021



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

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

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE TIENE POR FINALIDAD DETERMINAR EL DESEMPEÑO DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATÓLICA ONDEC

DIRIGIDO A: Trabajadores de la oficina Nacional de educación católica (Coordinadores, soporte administrativo y técnico)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 01: FIJAR OBJETIVOS								
1	Sientes que las actividades planteadas para los objetivos de la institución consideran los factores internos.	X		X		X		
2	Sientes que la Matriz FODA elaborada en equipo permitió definir las acciones estratégicas de la institución.	X		X		X		
3	Cree que los objetivos a corto plazo que tiene Ondec deben ser modificados.	X		X		X		
4	Sientes que los objetivos que tiene Ondec responde a su misión actual.	X		X		X		
5	Sientes que la visión de Ondec proyecta el crecimiento de la institución como organización líder influyentes, generadora de corrientes de opinión y representante de la iglesia católica en todo lo relacionado con la educación y formación cristiana	X		X		X		
DIMENSIÓN 02: DEFINIR PROBLEMAS								
6	Sientes que las acciones que realiza Ondec consideran los factores externos de sus usuarios, tales como cultura, demografía, ambiente, necesidades, etc.	X		X		X		
7	Está de acuerdo con el trabajo que realiza la dirección de la institución.	X		X		X		
8	Sientes que la gestión de la institución mediante su organización promueve las buenas relaciones internas y externas con el personal proyectando una imagen de calidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 03: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN								
9	Está de acuerdo con el trabajo que realiza la administración de la gerencia	X		X		X		
10	El presupuesto destinado a la mejora de la satisfacción del cliente, es adecuado	X		X		X		
11	Aplican las TICs (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) en su área	X		X		X		
12	El ejercicio pleno de la Entidad está orientada a mejorar sus procesos o diseño organizacional para solucionar sus problemas de gestión y optimizar el uso de sus recursos.	X		X		X		
13	La institución fortalece e implementa los sistemas informáticos de control en apoyo a la gestión administrativa municipal	X		X		X		
DIMENSIÓN 04: FORMULACION DE ESTRATEGIAS								
14	Sientes que las estrategias que utiliza la gestión directiva de Ondec permite el logro de los objetivos de la institución.	X		X		X		
15	La institución busca mejorar las condiciones óptimas para los servicios de capacitación que brinda a sus usuarios.	X		X		X		

16	Se coordina constantemente con el personal directivo para la aplicación de acciones en las diferentes comisiones internas	X		X		X		
17	Sientes que se debe capacitar constantemente a usted y sus compañeros en las acciones y objetivos que presenta la planificación estratégica de Ondec.	X		X		X		
18	Sientes que la institución a gestionado brindado diferentes recursos tecnológicos y o materiales para el logro de las acciones de sus colaboradores.	X		X		X		
DIMENSIÓN 05: EJECUCION								
19	La Entidad debiera de capacitar al personal en competencias de gestión, competencias pedagógicas, competencias, tecnológicas, y soporte espiritual y emocional para el logro de los objetivos.	X		X		X		
20	Sientes que se están ejecutando las acciones según sus cronogramas para lograr una satisfacción del usuario y eficiencia en las acciones.	X		X		X		
DIMENSIÓN 06: CONTROL Y SEGUIMIENTO								
21	Sientes que existe un seguimiento y evaluación de las acciones que se tienen como institución.	X		X		X		
22	Esta de acuerdo con el Plan estratégico Institucional actual.	X		X		X		
23	Se percibe en la institución la aprobación de los usuarios (directores de Ondec) Según su nivel de satisfacción.	X		X		X		
24	La institución tiene mecanismos para evaluar el impacto y la satisfacción de las acciones que realiza.	X		X		X		
25	La Entidad monitorea la ejecución de los proyectos y planes de trabajo de cada comisión interna.	X		X		X		
26	Sientes que la institución debería realizar más encuestas a los usuarios para determinar su grado de satisfacción.	X		X		X		
27	La institución realiza encuestas internas anónimas para determinar el nivel de organización y satisfacción interna que determinan sus acciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra/ Mg: ...Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dra. en Derecho – Docente en Gestión Pública

12 de octubre del 2021.

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

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

Firma del Experto Informante.

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS – CUESTIONARIO VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE DETERMINA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE la OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATOLICA ONDEC.

DIRIGIDO A: Usuarios de la oficina Nacional de educación católica (Directores de Odec)

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 01: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA								
1	El equipo de Ondec ha utilizado medios y recursos tecnológicos para darle soporte y acompañamiento en el servicio remoto.	✓		✓		✓		
2	El trato recibido de los trabajadores de la ONDEC ha sido amable, empático, y respetuoso.	✓		✓		✓		
3	El equipo de ONDEC le da el tiempo necesario para absolver sus necesidades. (escucha)	✓		✓		✓		
4	El equipo de Ondec responde a sus necesidades y consultas de manera oportuna, dentro de los tiempos estimados.	✓		✓		✓		
5	Los materiales entregados por Ondec se brindan por medios de fácil acceso a usted como usuario.	✓		✓		✓		
6	El equipo de Ondec da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones o procesos definidos dentro del servicio.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 02: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA								
7	El equipo de Ondec apoyó en la solución de conflictos presentados en su región.	✓		✓		✓		
8	Las capacitaciones y cursos brindados por Ondec son ejecutados de manera eficiente y eficaz (calidad)	✓		✓		✓		
9	Las acciones que realiza Ondec van de acuerdo a su misión, misión y valores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 03: CONFIANZA								
10	Recurrirías con confianza a Ondec para que le ayuden a resolver problemáticas y conflictos de su Odec a nivel de su región.	✓		✓		✓		
11	Ondec está en constante comunicación con usted para conocer de sus necesidades.	✓		✓		✓		
12	Siente confianza en la institución cuando se le solicita que apoyen en pronunciamientos y o cartas a entidades como el MINEDU.	✓		✓		✓		
13	Siente que Ondec se consolida como una institución líder para velar por la educación religiosa de nuestro país.	✓		✓		✓		
14	Confía usted en los mecanismos que ONDEC utiliza para afrontar las necesidades que presentan los docentes de educación religiosa.	✓		✓		✓		
15	Confía usted en que el colaborador de Ondec lo atenderá con paciencia y tolerancia, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	✓		✓		✓		

N°	DIMENSIONES / Items	Si		No		Si		No	
		✓		✓		✓		✓	
16	Los cursos, programas, y capacitaciones brindadas por Ondec aportan a la formación pedagógica humana cristiana y espiritual	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 04: EXPECTATIVA									
17	El servicio que se ofrece en Ondec se adapta a las necesidades de su región.	✓		✓		✓		✓	
18	Siente que la Ondec simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.	✓		✓		✓		✓	
19	Siente que los coordinadores de apoyo de cada grupo brindan indicaciones claras y precisas para el entendimiento práctico de cada Odec.	✓		✓		✓		✓	
20	Los integrantes de Ondec poseen conocimientos sobre los servicios que ofrecen.	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Jesselle Rodas Garcia DNI: 42511894

Especialidad del validador: Especialista en Gestión Pública y metodológica.

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

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

25 de Octubre del 2021

 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE DETERMINA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE la OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATOLICA ONDEC.

DIRIGIDO A: Usuarios de la oficina Nacional de educación católica (Directores de ONDEC)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 01: CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA								
1	El equipo de ONDEC ha utilizado medios y recursos tecnológicos para darle soporte y acompañamiento en el servicio remoto.	x		x		x		
2	El trato recibido de los trabajadores de la ONDEC ha sido amable, empático, y respetuoso.	x		x		x		
3	El equipo de ONDEC le da el tiempo necesario para absolver sus necesidades. (escucha)	x		x		x		
4	El equipo de ONDEC responde a sus necesidades y consultas de manera oportuna, dentro de los tiempos estimados.	x		x		x		
5	Los materiales entregados por ONDEC se brindan por medios de fácil acceso a usted como usuario.	x		x		x		
6	El equipo de ONDEC da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones o procesos definidos dentro del servicio.	x		x		x		
DIMENSIÓN 02: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA								
7	El equipo de ONDEC apoyó en la solución de conflictos presentados en su región.	x		x		x		
8	Las capacitaciones y cursos brindados por ONDEC son ejecutados de manera eficiente y eficaz (calidad).	x		x		x		
9	Las acciones que realiza ONDEC van de acuerdo a su misión, misión y valores.	x		x		x		
DIMENSIÓN 03: CONFIANZA								
10	Recurrirías con confianza a ONDEC para que le ayuden a resolver problemáticas y conflictos de su ONDEC a nivel de su región.	x		x		x		
11	ONDEC está en constante comunicación con usted para conocer de sus necesidades.	x		x		x		
12	Siente confianza en la institución cuando se le solicita que apoyen en pronunciamientos y/o cartas a entidades como el MINEDU.	x		x		x		
13	Siente que ONDEC se consolidara como una institución líder para velar por la educación religiosa de nuestro país.	x		x		x		
14	Confía usted en los mecanismos que ONDEC utiliza para afrontar las necesidades que presentan los docentes de educación religiosa.	x		x		x		
15	Confía usted en que el colaborador de ONDEC lo atenderá con paciencia y tolerancia, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	x		x		x		

16	Los cursos, programas, y capacitaciones brindadas por ONDEC aportan a la formación pedagógica humana cristiana y espiritual.	x		x		x		
DIMENSIÓN 04: EXPECTATIVA								
17	El servicio que se ofrece en ONDEC se adapta a las necesidades de su región.	x		x		x		
18	Siente que la ONDEC simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.	x		x		x		
19	Siente que los coordinadores de apoyo de cada grupo brindan indicaciones claras y precisas para el entendimiento práctico de cada ONDEC.	x		x		x		
20	Los integrantes de ONDEC poseen conocimientos sobre los servicios que ofrecen.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: **D.r/ Mg: Luis Alva Olavarria**..... DNI: **09881292**.....

Especialidad del validador: **Magister en Educación Superior**.....

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

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

27 de octubre del 2021.

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE DETERMINA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE la OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATOLICA ONDEC.

DIRIGIDO A: Usuarios de la oficina Nacional de educación católica (Directores de Odec)

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 01: CALIDAD TECNICA PERCIBIDA								
1	El equipo de Ondec ha utilizado medios y recursos tecnológicos para darle soporte y acompañamiento en el servicio remoto.	X		X		X		
2	El trato recibido de los trabajadores de la ONDEC ha sido amable, empático, y respetuoso.	X		X		X		
3	El equipo de ONDEC le da el tiempo necesario para absolver sus necesidades. (escucha)	X		X		X		
4	El equipo de Ondec responde a sus necesidades y consultas de manera oportuna, dentro de los tiempos estimados.	X		X		X		
5	Los materiales entregados por Ondec se brindan por medios de fácil acceso a usted como usuario .	X		X		X		
6	El equipo de Ondec da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones o procesos definidos dentro del servicio.	X		X		X		
DIMENSION 02: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA								
7	El equipo de Ondec apoyó en la solución de conflictos presentados en su región	X		X		X		
8	Las capacitaciones y cursos brindados por Ondec son ejecutados de manera eficiente y eficaz (calidad)	X		X		X		
9	Las acciones que realiza Ondec van de acuerdo a su misión, misión y valores.	X		X		X		
DIMENSION 03: CONFIANZA								
10	Recurrirías con confianza a Ondec para que le ayuden a resolver problemáticas y conflictos de su Odec a nivel de su región.	X		X		X		
11	Ondec está en constante comunicación con usted para conocer de sus necesidades.	X		X		X		
12	Siente confianza en la institución cuando se le solicita que apoyen en pronunciamientos y o cartas a entidades como el MINEDU.	X		X		X		
13	Siente que Ondec se consolidara como una institución líder para velar por la educación religiosa de nuestro país.	X		X		X		

14	Confía usted en los mecanismos que ONDEC utiliza para afrontar las necesidades que presentan los docentes de educación religiosa.	X		X		X		
15	Confía usted en que el colaborador de Ondec lo atenderá con paciencia y tolerancia, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	X		X		X		
16	Los cursos, programas, y capacitaciones brindadas por Ondec aportan a la formación pedagógica humana cristiana y espiritual	X		X		X		
DIMENSION 04: EXPECTATIVA								
17	El servicio que se ofrece en Ondec se adapta a las necesidades de su región.	X		X		X		
18	Siente que la Ondec simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.	X		X		X		
19	Siente que los coordinadores de apoyo de cada grupo brindan indicaciones claras y precisas para el entendimiento práctico de cada Odec.	X		X		X		
20	Los integrantes de Ondec poseen conocimientos sobre los servicios que ofrecen.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dg/ Mg: ...Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farías
 Especialidad del validador: Dra., en Derecho - Docente en gestión Pública

12 .de Octubre del 2021

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

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

 Firma del Experto Informante.

ANEXO 05: CARTA DE PRESENTACIÓN A LA ENTIDAD



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 18 de octubre de 2021
Carta P. 1056-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Rosario Urviola López de Ugaz
Directora
Oficina Nacional de Educación Católica - ONDEC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ROJAS GALVEZ, MERLY JOHIDI; identificada con DNI N° 46661956 y con código de matrícula N° 7002533294; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

El Plan Estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica, Lima 2020.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador ROJAS GALVEZ, MERLY JOHIDI asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ANEXO 06. RESOLUCIÓN JEFATURAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RJ. N° 3690-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3690-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 2 de noviembre de 2021

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Mtro(a). Dr. (a) **Uribe Hernandez Yrene Cecilia** de la Experiencia Curricular "**Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación**" del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

"El Plan estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica, Lima 2020"

presentado por el (la) estudiante:

Bach. Merly Johidí Rojas Galvez

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "*El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación.*"

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "*La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado.*"

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "*El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto.*"

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "*El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis.*"

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "**Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación**".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis **El Plan estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica, Lima 2020**, presentado por el (la) Bach. **Merly Johidí Rojas Galvez**, con Código: **7002533294**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.





Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: *Reforma y modernización del estado.*, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **Uribe Hernandez Yrene Cecilia** como asesor metodólogo del proyecto de tesis *El Plan estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica, Lima 2020.*

Regístrese, comuníquese y archívese.



Orniero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)

Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte

ANEXO 07. AUTORIZACIÓN DE LA ENTIDAD PARA USAR EL NOMBRE.



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: -----
Oficina Nacional de Educación Católica - ONDEC	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Rosario Urviola López de Ugaz – Directora de ONDEC	
Nombres y Apellidos	DNI:
Rosario Urviola López de Ugaz	07713460

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar la identidad de la organización, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
El plan estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica, Lima 2020.	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría En Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Rojas Gálvez Merly Johidi	46661956

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

Lima, Jesús María, 08 de noviembre de 2021


Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

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

ANEXO 08. CONSTANCIA DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD



OFICINA NACIONAL DE EDUCACIÓN CATÓLICA
Estados Unidos 838 – Jesús María Número de contacto: 962 970 224
E-mail: ondec@iglesiacatolica.org.pe
Web: www.ondecperu.org Facebook: Ondec Cep

Oficio N° 694-ONDEC-2021

Lima, 08 de noviembre de 2021

Dr.
CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
Presente.-

De mi consideración:

Hemos recepcionado la carta P.1056-2021-UCV-VA-EPG-F01/J, donde solicita brindar permiso a la alumna de su institución ROJAS GALVEZ, MERLY JOHIDI, identificada con DNI 46661956, para desarrollar su tesis: El plan estratégico y la satisfacción del usuario de la Oficina Nacional de Educación Católica, Lima 2020.

Otorgamos la autorización, con la condición de recibir una copia del trabajo realizado y sea brindado a nuestra institución.

Sin más particular, me suscribo.

Atentamente,



Rosario Urviola López de Ugaz
Lic. Rosario Urviola López de Ugaz
Directora de ONDEC

ANEXO 9. PRUEBAS DE CONFIABILIDAD APLICADO A INSTRUMENTO PILOTO

PRUEBA DE CONFIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,721	47

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

BASE DE DATOS: INSTRUMENTO PILOTO

ID	PLAN ESTRATEGICO																	SATISFACCION DEL USUARIO																																	
	Eje Operativa				Definir actividades			modernización de procesos				Formulación de estrategias						elección			control y seguimiento				calidad técnica, servicio			calidad humana, atención			confianza				sorpresa																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	
1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3		
2	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	
5	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
6	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3
7	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	1	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
8	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
9	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	1	2	1	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4

		V1						V2			
		sumas						sumas			
V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D1	D2	D3	D4
82	70	18	9	17	15	7	16	21	12	24	13
79	66	16	10	16	15	6	16	21	10	22	13
76	56	19	9	16	13	7	12	15	9	19	13
76	66	17	10	16	13	5	15	21	11	21	13
77	66	18	10	16	12	6	15	18	11	24	13
76	67	16	8	17	15	7	13	20	10	23	14
80	62	17	11	17	12	6	17	21	11	19	11
73	61	17	10	17	12	7	10	15	9	23	14
76	65	18	9	17	14	7	11	21	11	18	15
81	71	17	9	17	15	7	16	21	12	24	14

ANEXO 10. PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y NORMALIDAD APLICADO A HIPOTESIS

Variable: Plan estratégico (V1)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	6

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	81	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	81	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Variable satisfacción del usuario (V2)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	4

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	81	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	81	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

HIPOTESIS GENERAL

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.	Spearman
	Estadístico	gl		
Plan Estratégico (V1)	,124	81	,004	NN
Satisfacción del Usuario (V2)	,077	81	,200 [*]	N

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Hipótesis Especifica 1

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Sig.	Spearman
	Estadístico	gl		
Plan Estratégico (V1)	,124	81	,004	NN
Calidad Técnica Percibida (D7)	,125	81	,003	NN

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Hipótesis Especifica 2

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Spearman
	Estadístico	gl	Sig.	
Plan Estratégico (V1)	,124	81	,004	NN
Calidad Funcional Percibida (D8)	,112	81	,014	N

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Hipótesis Especifica 3

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Spearman
	Estadístico	gl	Sig.	
Plan Estratégico (V1)	,124	81	,004	NN
Confianza (D9)	,116	81	,009	N

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Hipótesis Especifica 4

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Spearman
	Estadístico	gl	Sig.	
Plan Estratégico (V1)	,124	81	,004	NN
Expectativa (D10)	,152	81	,000	NN

a. Corrección de la significación de Lilliefors

ANEXO 11. BASE DE DATOS DE INSTRUMENTOS APLICADOS

Nº	PLAN ESTRATEGICO																										
	Fijar Objetivos D1					Definir Problemas D2			Modernización Del estado D3					Formulación De Estrategias D4					Ejecución D5		Control Y Seguimiento D6						
	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
1	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
2	4	2	4	4	5	5	4	4	3	1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	2
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2
4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4
5	4	1	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	1
6	3	5	3	3	3	3	4	2	4	1	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4
7	5	5	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3
8	3	5	2	1	1	2	1	1	1	4	3	1	1	4	1	2	4	1	5	5	1	3	4	2	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
10	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
11	4	5	3	3	4	2	2	2	5	2	4	2	4	5	4	3	5	4	5	4	2	3	4	4	4	4	2
12	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4
14	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	2	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
18	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
20	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4
21	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
22	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5
23	2	2	2	2	1	4	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
27	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
28	4	5	5	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	5	5	3	4	2	5	4	4	3	4	4	5	4	3
29	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
30	5	5	3	4	4	4	5	4	5	1	3	3	4	5	4	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3
32	4	5	5	5	5	4	5	3	5	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3
33	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4

38	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5		
39	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2		
40	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
42	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
43	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
44	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	5	4	3	5	4	5	3	2	3	4	2	5	4	3	
45	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
46	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	5	3	3	
47	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	3	4	
48	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
50	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	3	3	
51	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	3	3	
52	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
53	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
54	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
55	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	
56	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	
57	3	5	5	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
58	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	5	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	5	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	
61	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	5	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	
64	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
65	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
66	3	2	4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
67	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	5	3	4	2	3	3	1	2	3	2	3	3	2	
68	2	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	3	3	
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
70	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
71	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
74	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	
75	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
77	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	

SATISFACCION DEL USUARIO																				
Calidad Técnica Percibida D07						Calidad Funcional Percibida D08			Confianza D09								Expectativa D10			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	
4	5	5	5	3	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	
5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	
1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	
4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
2	4	3	3	4	3	1	3	2	3	1	1	3	2	2	3	2	2	4	3	
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
3	5	4	3	5	4	1	5	4	4	2	3	3	3	3	5	3	3	4	4	
2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	5	3	2	3	3	
5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	
5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	
4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
1	5	3	3	2	3	2	4	4	4	1	2	5	4	3	4	3	3	5	3	
4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	
4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	5	4	4	5	4	4	1	3	4	3	5	5	4	4	2	3	4	5	5	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4
2	1	1	1	5	1	1	5	3	3	1	3	5	4	3	5	2	2	2	2
4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
4	5	1	1	1	1	1	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	2	3	5	4	4	5	5	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	5	4
5	5	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5
5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	5	4	4	4	5	3
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5
5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3
2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3
4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	1	5	5	4	4	4	3	3	5	3

		sumas						sumas			
V1	V2	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D1	D2	D3	D4
112	84	21	12	21	22	7	29	26	11	32	15
100	85	19	13	17	18	9	24	26	11	32	16
88	59	18	9	15	18	8	20	20	9	19	11
92	89	18	12	15	18	8	21	26	13	33	17
97	88	16	11	16	20	9	25	29	11	31	17
84	43	17	9	12	16	8	22	13	7	15	8
98	76	22	11	14	17	8	26	23	11	27	15
70	51	12	4	10	12	10	22	19	6	15	11
104	73	20	11	20	19	8	26	22	10	25	16
107	82	22	12	19	20	8	26	24	13	29	16
95	71	19	6	17	21	9	23	24	10	23	14
86	62	17	9	16	15	8	21	20	9	21	12
105	72	20	11	19	20	8	27	23	10	24	15
88	64	17	9	13	18	8	23	21	10	21	12
108	76	21	12	18	21	8	28	24	11	26	15
110	81	22	12	20	20	8	28	24	12	28	17
114	79	22	12	20	22	8	30	25	11	27	16
88	62	17	9	13	18	7	24	19	9	22	12
111	91	20	12	21	20	8	30	30	14	30	17
99	67	19	10	18	19	7	26	23	9	24	11
124	84	22	15	23	23	9	32	27	12	29	16
111	82	22	11	18	21	9	30	25	10	31	16
99	87	9	8	23	21	9	29	26	11	33	17
110	73	20	12	20	21	8	29	23	11	24	15
114	86	20	12	22	21	8	31	27	12	31	16
128	97	25	14	23	24	10	32	30	15	34	18
125	86	23	14	25	24	9	30	27	12	29	18
105	64	22	11	17	19	9	27	17	10	23	14
107	84	22	12	19	20	8	26	25	13	29	17
103	65	21	13	16	20	7	26	19	9	25	12
105	67	20	11	16	23	9	26	23	9	20	15
117	90	24	12	20	25	9	27	28	13	30	19
128	99	22	15	23	25	10	33	30	14	35	20
130	98	25	15	24	23	10	33	29	15	34	20
134	100	24	15	25	25	10	35	30	15	35	20
115	89	22	14	19	22	8	30	25	13	33	18
120	89	25	15	19	23	9	29	28	14	30	17
126	98	24	14	22	25	10	31	30	15	33	20
52	40	8	6	13	8	3	14	12	6	14	8

115	78	22	13	22	21	9	28	26	8	27	17
105	73	20	12	19	20	8	26	20	12	25	16
122	91	24	13	21	24	9	31	28	13	32	18
108	82	21	11	19	22	7	28	25	11	31	15
93	52	17	8	16	21	8	23	11	9	24	8
100	74	19	10	18	19	8	26	24	11	25	14
103	87	21	13	17	18	9	25	25	13	32	17
115	71	22	14	20	22	8	29	13	11	29	18
105	81	19	11	17	22	9	27	22	14	28	17
97	70	18	11	17	19	8	24	21	12	23	14
107	71	20	12	19	21	10	25	22	11	23	15
109	77	20	12	21	21	10	25	25	10	26	16
98	86	19	10	20	17	7	25	24	12	30	20
116	98	22	12	20	24	10	28	29	15	34	20
122	95	23	14	23	23	10	29	30	14	34	17
119	97	23	12	19	22	10	33	29	15	35	18
107	91	21	12	18	21	10	25	28	13	32	18
93	78	19	10	16	18	7	23	24	11	28	15
121	57	22	12	24	23	8	32	18	11	16	12
81	60	15	9	15	15	6	21	18	9	21	12
91	58	17	9	15	18	7	25	18	8	21	11
115	80	25	14	20	20	8	28	24	12	28	16
107	93	20	11	20	20	8	28	28	14	32	19
121	95	22	13	21	23	10	32	28	14	35	18
103	89	21	12	21	19	7	23	26	14	31	18
103	82	18	10	20	18	8	29	24	12	30	16
97	75	17	10	17	19	8	26	21	12	28	14
71	45	14	7	11	17	6	16	15	6	15	9
96	71	16	11	18	19	9	23	23	8	24	16
27	100	5	3	5	5	2	7	30	15	35	20
121	91	22	14	23	22	9	31	28	14	32	17
131	96	23	15	24	25	9	35	28	15	33	20
108	79	20	12	20	20	8	28	23	12	28	16
113	99	23	12	21	20	8	29	29	15	35	20
105	57	22	12	18	19	7	27	16	8	20	13
124	84	24	15	23	22	9	31	23	13	29	19
104	78	20	12	20	20	8	24	22	12	28	16
121	90	21	14	21	23	9	33	26	15	32	17
108	80	20	12	20	20	8	28	24	12	28	16
114	90	21	14	22	20	9	28	25	12	34	19
102	68	19	12	18	19	7	27	17	9	27	15
106	74	20	12	16	22	7	29	22	12	26	14