

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad
Provincial de Chanchamayo – 2022**

Para optar:	El Título Profesional de Licenciado en Administración
Autor(es):	Bach. Molina Oncebay Sandra Consuelo Bach. Tomas Vilchez Percy
Asesor:	Mg. Soriano Quispe Yesser
Línea de investigación Institucional:	Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio y Culminación:	20.10.2022 – 19.10.2023

Huancayo – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO
2022**

PRESENTADO POR:

Bach. Molina Oncebay Sandra Consuelo
Bach. Tomas Vilchez Percy

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : _____
DR. VASQUEZ VASQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

SEGUNDO MIEMBRO : _____
MG. SANTANA CAMARGO WALTER RUBEN

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR

Huancayo, 05 de febrero del 2024

Asesor:

Mg. SORIANO QUISPE YESSER

Dedicatoria

A mis padres por haberme dado la vida,
fruto de ello, la presencia de ellos me ayudó a
forjar mis sueños.

Sandra Consuelo Molina Oncebay.

A mis padres, hermanos, esposa e hijos
por brindarme el apoyo incondicional para lograr
un peldaño más en la vida

Percy Tomás Vilchez.

Agradecimiento

La elaboración de esta tesis tiene sentimientos encontrados, fruto de ello podemos mencionar que los años que pasaron han sido años maravillosos por tener a nuestros padres en vida, por tener una familia maravillosa, porque somos parte de la Universidad Peruana “Los Andes”, casa superior que viene forjando profesionales útiles a la sociedad.

En nuestra formación profesional tuvimos maestros que se dedicaron a ilustrarnos, guiarnos y encaminarnos; inculcándonos a ser profesionales competentes en el mundo laboral, fruto de ello agradecemos a nuestros maestros y maestras, a nuestro asesor Mg. Yesser Soriano Quispe, por darnos su tiempo y las ideas perfectas para hacer realidad nuestra tesis.

Agradecemos también a todas las personas que nos estiman porque fueron ellos los que nos ayudaban moralmente y porque nos ayudaron a crecer como personas para lograr nuestro objetivo el de ser profesionales, nos referimos a nuestra familia, a nuestros padres, a nuestros hermanos y amistades que será un aliento para continuar con nuestros proyectos.

A todos, gracias por su paciencia, comprensión y solidaridad por el tiempo que nos han concedido; por ello, agradecemos al Decano, Plana Docente y administrativa y a todos los profesionales de la Escuela Profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana “Los Andes”.

Infinitas gracias a todos.

Sandra Consuelo Molina Oncebay

Percy Tomas Vílchez

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0150 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO - 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. MOLINA ONCEBAY SANDRA CONSUELO
BACH. TOMAS VILCHEZ PERCY**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MTRO. SORIANO QUISPE YESSER**

Fue analizado con fecha **25/03/2024**; con **96 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 25 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA
Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

La investigación titulada Planificación y Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2022. El objetivo de este estudio es establecer la relación que existe entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022. Presenta como hipótesis: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022. La metodología de investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental. Recurre al método científico como principal guía de investigación, se apoya en la técnica de la encuesta y empleará el cuestionario como instrumento de investigación. El contenido de estudio, se divide en cinco capítulos, de acuerdo al siguiente detalle: Capítulo I, se plantea, sistematiza y formula el problema, determinando el objetivo general y los específicos, las justificaciones; delimitaciones del trabajo de investigación. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, compuestos por los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio, la definición de conceptos relacionados a la investigación, el planteamiento de las hipótesis (general y específicos) y la operacionalización de las variables. En el Capítulo III, se desarrolla el método, el tipo, el nivel, el diseño, la población y la muestra de estudio, las técnicas de recolección y análisis de datos. En el Capítulo IV, se muestra la metodología a emplearse en la investigación; y finalmente en el Capítulo V, se expone los resultados de la recolección de datos, la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Los autores.

Contenido

	Pág.
Asesor de Tesis	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Constancia de similitud	vi
Introducción	vii
Contenido	viii
Contenido de Tablas	xii
Contenido de Figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Capítulo I	16
I. Planteamiento del Problema	16
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Delimitación del problema.....	20
1.3 Formulación del problema	20
1.3.1 Problema general	20
1.3.2 Problemas específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	21
1.4.1 Justificación social	21
1.4.2 Justificación teórica	21
1.4.3 Justificación metodológica.....	21
1.5 Objetivos de la investigación	21

1.5.1	Objetivo general.....	21
1.5.2	Objetivos específicos	22
Capítulo II.....		23
II.	Marco Teórico	23
2.1	Antecedentes	23
2.1.1	Internacionales	23
2.1.2	Nacionales.....	26
2.1.3	Regionales.....	30
2.1.4	Locales	32
2.2	Bases teóricas o científicas	33
2.2.1	Planificación	33
2.2.2	Importancia de la planificación.....	33
2.2.3	Tipos de planificación.....	34
2.2.4	Características de la planificación	35
2.2.5	Las fases del proceso de planificación.....	36
2.3	Calidad de servicios públicos.....	37
2.3.1	Importancia de la calidad de servicios públicos	38
2.3.2	Características de los servicios públicos.....	39
2.3.3	Clasificación de los servicios públicos	40
2.3.4	Dimensiones.....	41
2.4	Marco conceptual.....	42
Capítulo III.....		44
III.	Hipótesis.....	44
3.1	Hipótesis general.....	44

3.2	Hipótesis específicas	44
3.3	Variables de la investigación	44
3.4	Cuadro de operacionalización de variables.....	45
Capítulo IV		46
IV.	METODOLOGÍA	46
4.1	Método de investigación	46
4.2	Tipo de investigación.....	46
4.3	Nivel de investigación.....	47
4.4	Diseño de investigación	47
4.5	Población y muestra	47
4.5.1	Población.....	47
4.5.2	Muestra	48
4.5.3	Confiabilidad del instrumento.....	48
4.5.4	Validez del instrumento	48
4.6.1	Técnicas de recolección de datos	49
4.6.2	Instrumentos de recolección de datos	49
4.7	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	49
4.8	Aspectos éticos de la investigación.....	50
Capítulo V		51
V.	Resultados	51
5.1	Descripción de resultados	51
5.1.1	Resultados descriptivos de la variable planificación	51
5.1.2	Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio	55
5.2	Prueba de hipótesis	61

5.2.1 Prueba de hipótesis general.....	61
5.2.2 Prueba de hipótesis específicas	63
5.3 Discusión de resultados.....	68
Conclusiones	71
Recomendaciones	73
Referencias Bibliográficas	74
ANEXOS	77
Anexo 1: Matriz de consistencia	78
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	79
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	81
Anexo 4: Instrumento de la investigación.....	83
Anexo 5: Validez y confiabilidad	85
Anexo 7: Consentimiento informado.....	96

Contenido de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Causas, síntomas y pronóstico de la problemática	19
Tabla 2 Operacionalizaciones de las variables	45
Tabla 3 Resultados descriptivos variable planificación	51
Tabla 4 Resultados descriptivos dimensión planificación estratégica.....	52
Tabla 5 Resultados descriptivos dimensión planificación táctica	53
Tabla 6 Resultados descriptivos dimensión planificación operativa.....	54
Tabla 7 Resultados descriptivos variable calidad de servicio	55
Tabla 8 Resultados descriptivos dimensión elementos tangibles	56
Tabla 9 Resultados descriptivos dimensión capacidad de respuesta.....	57
Tabla 10 Resultados descriptivos dimensión fiabilidad	58
Tabla 11 Resultados descriptivos dimensión seguridad	59
Tabla 12 Resultados descriptivos dimensión empatía.....	60
Tabla 13 Resultados de la prueba de hipótesis general	61
Tabla 14 Resultados de la prueba de hipótesis específicas	63

Contenido de Figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño correlacional	47
Figura 2 Resultados descriptivos variable planificación	51
Figura 3 Resultados descriptivos dimensión planificación estratégica	52
Figura 4 Resultados descriptivos dimensión planificación táctica	53
Figura 5 Resultados descriptivos dimensión planificación operativa.....	54
Figura 6 Resultados descriptivos variable calidad de servicio	55
Figura 7 Resultados descriptivos dimensión elementos tangibles.....	56
Figura 8 Resultados descriptivos dimensión capacidad de respuesta	57
Figura 9 Resultados descriptivos dimensión fiabilidad.....	58
Figura 10 Resultados descriptivos dimensión seguridad.....	59
Figura 11 Resultados descriptivos dimensión empatía.....	60
Figura 12 Imagen de la matriz de correlación	62
Figura 13 Imagen de la matriz de correlación hipótesis específicas	64

Resumen

La presente tesis titulada Planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2022, pretende resolver el siguiente problema.

Se propone como objetivo: Establecer la relación que existe entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022, en contra respuesta al problema planteado, la metodología de la investigación específica fue el hipotético deductivo, la población fue 82 trabajadores igual que la muestra al ser un censo, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, como resultados descriptivos encontramos que la variable planificación se encuentra en un nivel regular (78.05%) y la variable calidad de servicio se encuentra en un nivel medio (60.98%), se llegó como conclusión general: que existe una relación muy alta (0,935) la planificación y las relaciones con los trabajadores con un p-valor < 0.0001 por lo cual se prueba la hipótesis de trabajo: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Palabras Clave: Planificación, calidad de servicio públicos.

Abstract

This thesis entitled Planning and quality of public services in the Provincial Municipality of Chanchamayo - 2022, aims to solve the following problem.

The objective is proposed: Establish the relationship that exists between the planning and quality of public services in the Provincial Municipality of Chanchamayo in the year 2022, in response to the problem posed, the specific research methodology was the hypothetical deductive, the population was 82 workers the same as the sample being a census, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire, as descriptive results we found that the planning variable is at a regular level (78.05%) and the quality of service variable is at a medium level (60.98%), the general conclusion was reached: that there is a very high relationship (0.935) between planning and relationships with workers with a p-value < 0.0001 , for which the working hypothesis is tested: There is a significant relationship between planning and quality of public services in the Provincial Municipality of Chanchamayo in the year 2022.

Keywords: Planning, quality of public services.

Capítulo I

I. Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Para realizar una buena planificación de la organización es importante conocer en primer lugar el punto en el que se encuentra la organización en lo que respecta a la calidad de sus servicios, cómo los ofrece a sus usuarios, qué desean éstos y qué necesitan. Lo primero que hay que hacer es conocer y comprender a la organización y a la comunidad a la que sirve. Cada organización es distinta, ya que sirve a las necesidades de usuarios diferentes. Una vez conocidas las necesidades de los mismos, se puede realizar una planificación para llegar a formular un plan que conduzca a la implementación de la calidad en sus servicios.

A nivel internacional, los mercados están sufriendo por los diversos cambios del siglo XXI que cada vez son más exigentes, en donde la planificación es relevante como método o proceso de mitigación de riesgos de mercado y como estrategia de reingeniería constante y adaptable a las nuevas necesidades de los clientes. Esta viene a tener importancia, porque viene a ser uno de los factores fundamentales al momento de justificar decisiones a largo plazo, es por ello que se dice que es necesaria para las organizaciones que quieren incursionar en otros mercados y más aún en los mercados internacionales porque sirve como guía y pone un horizonte a las organizaciones.

Salazar & Gerardo, (2006) menciona que “la planificación son pasos en el cual ayuda para la toma de decisiones ya que permite saber todo lo de la empresa”, también se le conoce como un proceso administrativo porque permite elaborar estrategia para las organizaciones y se plantea un modelo de objetivo y metas dentro de las organizaciones.

Costa (2006), opina que la planificación desde el punto de vista administrativo es la primera función porque sirve de base para las demás funciones administrativas. Agrega que esta función

determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por ende, define la planificación como un modelo teórico para actuar en el futuro, donde se establecen los objetivos y se detallan los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Con la planificación se determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden debe hacerse.

Zivković et al. (2019), nos mencionan que, la calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad.

Eriksson et al. (2017). Manifiestan que, la calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano, el estado lo realiza a través de diferentes organismos y en sus normas vigentes. No obstante, la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países es deficiente para brindar un buen servicio de calidad.

La innovación se está convirtiendo en estos finales de tiempo en un aliciente de cambio para muchas instituciones públicas de los países más representativos de Europa o América del Norte, poniendo por delante el desarrollo de gobiernos basados en la transformación desde los locales, centrales, hasta los nacionales tomando como punto de partida la sistematización de los procesos con el uso de la tecnología.

La planificación no es la panacea para el desarrollo, pero sí es una de sus herramientas esenciales. Construir un país sin ordenarla es condenarlo al fracaso o, por lo menos, a una acumulación de problemas y de costos económicos, sociales y ambientales innecesarios. De hecho, sin una buena planificación la obra se hace con un sinfín de vaivenes, con pasos para delante y otros para atrás y muchos a todos lados. Es como construir un edificio sin plano. Es caro y muy peligroso.

Dourojeanni (2016). Pregunta si en el Perú existe planificación o planeamiento, puede parecer insultante. Responderán que existe el Centro Nacional de Planeamiento (CEPLAN) que recibió premios internacionales por la alta calidad de sus productos. Añadirán que el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico está aplicando el “Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021” y que el Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) lo complementa. Dirán, asimismo, que existe el Acuerdo Nacional y recordarán, también, que hay planes de desarrollo (concertado y no concertado) regional y municipal, planes sectoriales y subsectoriales, presupuestos participativos, ordenamiento territorial, saneamiento, etc., etc. Y eso es verdad. Todos esos planes están impresos sobre miles de metros cúbicos de papel.

El Perú, se caracteriza por ser un país con muchos recursos naturales, que no han sido administrados apropiadamente por los gobiernos, lo que no ha ayudado a conseguir el desarrollo esperado expresado en un mayor bienestar para la sociedad. La existencia de elementos de planificación y presupuesto no han ayudado en la mejora de la administración pública ya que su sola presencia no basta para mejorar la gestión; se acepta como una condición necesaria pero no suficiente (Bonari, Gasparín, Diéguez y Sánchez 2015). (Bonari et. al. 2015).

Durante los últimos años en el Perú la calidad de servicio en nuestro país no ha sido un tema de suma importancia porque tampoco se contaba con una carrera de Marketing y según el sistema Nacional de Evaluación (2018) a partir de años 90 recién poco a poco ha ido mejorando el tema de servicio y la atención a los consumidores y se pudo notar que cada Universidad e Instituto han implementado esta carrera y es así que cada empresa va mejorando las distintas ramas que tiene esta carrera y dentro de ello se encuentra nuestras variables.

En la provincia de Chanchamayo, conforme a las denuncias de algunos pobladores, expresan que en reiteradas ocasiones existen funcionarios de la administración pública, que carecen de experiencia profesional y muchas veces no cuentan con el perfil profesional necesario para

ocupar diversos cargos públicos. (Plataforma digital única del Estado, 2022). Hecho que conlleva a indicar el malestar de la población en las diversas atenciones de entidades públicas, quienes no llevan a cabo una planificación adecuada y por ende no brindan una buena calidad de servicio.

Por lo expresado y según la investigación de Tapia (2016), citado en Gala y López (2022) expresan que la aprobación de una gestión es el resultado de la suma de varios procesos por los que pasa el usuario; por lo tanto, las mejoras que pudieran hacerse en una organización tienen que ser pensando en la satisfacción del usuario. Esto conlleva a que los funcionarios y trabajadores públicos deben tener en cuenta que el usuario es la base fundamental por el cual brindan un servicio que beneficia y enriquece a sí misma. Pág.19.

Por lo tanto, a través de esta investigación podremos conocer la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo – 2022, analizando lo indicado en la tabla siguiente:

Tabla 1

Causas, síntomas y pronóstico de la problemática

Causas del problema	Síntomas del problema	Pronóstico del problema
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cambios rápidos y sin planeamiento por parte de la gestión. • Fallas de la comunicación entre los equipos. • Falta de estandarización de los procesos. • Falta de un presupuesto adecuado. • La municipalidad no desarrolla un diferencial para construir credibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de decisiones sobre atención al usuario. • La gestión se ve afectada por la planificación inadecuada. • Fallas en los procesos operacionales. • Falta de inversiones para una mejor atención. • Falta de desarrollo del potencial de los trabajadores. 	<p>Un mal manejo de la gestión produce una mala planificación y esto seguirá produciendo fallas en la calidad de servicio.</p>

Nota: Elaboración propia

1.2 Delimitación del problema

Delimitación espacial: La investigación se llevará a cabo en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.

Dirección: Calle Callao N°. 245 - Teléfono: (064)-531143 La Merced Chanchamayo – Perú.

Delimitación temporal: El levantamiento de la data estadística se realizará en el segundo semestre del año 2022.

Delimitación conceptual o temática: La investigación estará enmarcada en los constructos teóricos de la planificación y la calidad de servicio que son parte de la teoría de la administración.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022?

1.3.2 Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación social

La presente investigación tendrá relevancia para la sociedad, mejorando los procesos de planificación y la calidad de servicios de su entorno ya que en la sociedad hay empresas que sufren de baja productividad, debido a que no le dan la importancia necesaria a las causas que lo producen, aunque fácilmente desde afuera de la organización se observa que no existe otro motivo mayor que la mala calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad de Chanchamayo. Cuando estos servicios funcionan eficazmente satisfacen las necesidades reales de la comunidad y tienen un impacto directo en la calidad de vida de los ciudadanos, brindando así el desarrollo y el bienestar de cualquier sociedad.

1.4.2 Justificación teórica

En el presente trabajo de investigación haré uso de las diversas teorías, principios, elementos, características del desempeño laboral y la motivación que conllevará a describir la relación que existe entre la planificación y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.

1.4.3 Justificación metodológica

La presente investigación se hará uso del método general, de método específico hipotético deductivo, de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, hará uso de la técnica de la encuesta y aplicará el instrumento cuestionario

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Establecer la relación que existe entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

O1. Establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

O2. Establecer la relación que existe entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

O.3 Establecer la relación que existe entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Capítulo II

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Castillo et al., (2020) Artículo de Ciencia México: *“Calidad de los Servicios Municipales desde la Perspectiva Ciudadana”*. El objetivo es describir la calidad de los servicios municipales desde la perspectiva de los ciudadanos, la metodología utilizado, es el diseño básico, no experimental, descriptivo, la muestra es de 157 ciudadanos, y las técnicas adoptadas son la encuesta y el cuestionario. Los resultados muestran que la calidad del servicio municipal se caracteriza desde el punto de vista ciudadano por el modelo SERVQUAL, el 42,2% de los ciudadanos considera que DEA y TED tienen elementos tangibles, por otro lado, confiabilidad 53,1%, capacidad de respuesta 45,5%, seguridad 52,7%, y Empatía 48.1% mencionaron que eran ADD y ADA. Los nodos clave de gestión que dificultan la calidad del servicio incluyen: monitoreo inadecuado del servicio, comprensión de usuarios, difícil resolución de reclamos, atención virtual insuficiente, instalaciones no modernas, etc. En conclusión, se recomienda realizar una propuesta innovadora en la gestión de la calidad del servicio municipal del distrito de Morales, tomando en cuenta los nudos críticos identificados en la presente investigación que pueda dar solución a esta problemática.

Moreira & Orozco, (2019). *“Explicación de la Calidad del Servicio en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Nuevos Conceptos en la Administración Pública”*. El objetivo es explicar el nuevo concepto de calidad de servicio en el contexto de la administración pública ecuatoriana, partiendo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Estado Chone, Provincia Manabí, Ecuador; dada la configuración del diseño

del estudio, la metodología es el método mixto. (cualitativa y cuantitativa), se basa en la observación directa y analítica, con un grado de investigación descriptiva, documental y de campo; el diseño permite el uso de herramientas de recolección de datos como entrevistas en profundidad y encuestas; la muestra está compuesta por personas relevantes que proporcionaron colaboradores relevantes en esta dirección, Métodos de Interpretación Soporte Técnicas de Análisis de Resultados. Uno de los principales hallazgos es una debilidad conceptual en torno a los temas de calidad, en los que no se interioriza la importancia de la cultura organizacional. La conclusión más destacada es que la interpretación de la calidad por parte de los actores sociales (gestores y usuarios) debe ser parte de la cultura local. Mientras esta cultura no esté arraigada en el ADN social y mucho menos en la práctica de las instituciones públicas, las condiciones para un servicio público de calidad están lejos de ser modelos para las futuras generaciones de organizaciones cuya premisa sea la utilidad de la sociedad y ciudadano.

Cumbal & Arias (2019). *“Plan para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el gobierno autónomo descentralizado del Municipio de Sucumbíos entre septiembre de 2018 y febrero de 2019”*. El Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucumbíos es un organismo que asiste a los usuarios en la realización de determinadas actividades en la provincia en cuanto a trámites burocráticos tributarios, permisos, etc. Debido a la particularidad de los servicios que brinda esta entidad, sus deficiencias, objetivo elaborar un plan para desarrollar integralmente este proyecto aplicando la norma ISO 9001-2015 para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, estas herramientas se utilizan para recopilar los datos necesarios para diagnosticar de manera integral la calidad del servicio al usuario y proponer posibles soluciones para administrar mejor la calidad del servicio. El plan de mejora se basa en

la Capacitación, y su propósito fundamental es mejorar la calidad, el trato y la efectividad del servicio y de cara a los usuarios a través de la Capacitación e incentivos del capital humano, para que las instituciones puedan alcanzar sus metas y misiones. Los resultados de esta encuesta apuntan a la falta de calidad del servicio ya que indica ineficiencia por parte de los funcionarios, falta de espacio físico y seguridad en el GADM-S, y falta de empatía percibida por parte de los usuarios. Estas razones se derivan de la insuficiente satisfacción de los usuarios y de la necesidad de mejorar los servicios en beneficio de los funcionarios y de los propios usuarios de los servicios.

Ciroboga et al. (2018) Artículo científico Brasil: "*Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural: un estudio de caso de museos municipales*". El objetivo es medir la calidad de los servicios de los museos de la ciudad de Guayaquil, según la percepción de los visitantes, mediante un cuestionario basado en un modelo de 24 ítems. SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992). El método es cuantitativo. La muestra incluye 203 cuestionarios válidos. Se concluyó que los resultados indicaron que, a pesar de los altos niveles de satisfacción de los clientes, se debe buscar la mejora continua a través de directivas de gestión en el lugar de trabajo.

Parodi & Medin. (2018). "*Expectativas y Percepciones de los Pacientes sobre la Calidad del Servicio en Atención Odontológica en los Municipios de Chile*". El objetivo fue conocer las expectativas y percepciones de calidad de servicio entre los pacientes que realizan tratamiento odontológico en la clínica Chillán Violeta Parra. El método es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por pacientes de la Clínica Chillan Violeta Parra. Se concluyó que el estudio corresponde a una encuesta transversal en la que se utilizó la encuesta SERVQUAL para clasificar a los individuos según sexo, edad, pronóstico de salud, nivel educativo y actividad. Los resultados obtenidos fueron que

las percepciones no superaron las expectativas de ninguna manera, que los hombres recibieron mayores expectativas y percepciones que las mujeres, y que las percepciones sobre la calidad del servicio aumentaron con la edad.

2.1.2 Nacionales

Farro (2022) Tesis de Maestría: *"Planificación Estratégica y Gestión Municipal del Distrito de Namballe"*. El objetivo es definir la relación entre el Plan Estratégico del Distrito de Namballe 2021 y la administración municipal. Los métodos son cuantitativos y los tipos de investigación son básicos, descriptivos y relevantes. Una muestra de 66 trabajadores de la ciudad de Namballe, quienes aplicaron cuestionarios tipo Likert a cada variable, fue validada por expertos, y la base de datos se elaboró mediante el software estadístico SPSS. Se concluyó que, entre las variables estudiadas, el coeficiente de Spearman = 0,161, así como la planificación estratégica y la gestión municipal fueron mayoritariamente inferiores, con 72,7% y 87,9%, respectivamente, según la evaluación de los funcionarios de la ciudad. Por tanto, en base a las opiniones del personal municipal del área, se concluyó que el plan estratégico 2021 del distrito de Namballe no tiene relación con la administración municipal.

Pinchi (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, 2017*. La presente investigación, se realizó con el objetivo de determinar la relación de la gestión municipal y calidad del servicio del en la municipalidad distrital de Manantay, 2017, estudio que busca ser una referencia para que las autoridades, trabajadores y población en general conozcan la problemática y puedan aportar soluciones para mejorar este pujante distrito. La metodología de estudio responde al tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, la aplicación de nuestras encuestas alcanzó a 85

trabajadores para la variable gestión municipal y 85 usuarios para la variable calidad del servicio, ambas encuestas, contaron con 20 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, la información se procesó en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, extraídos del programa (SPSSv25). Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, lo que significa que la gestión municipal no influye en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad.

Aparicio (2019). “*Gestión municipal y calidad de servicio para los usuarios del centro de mayores de San Pedro de Carabayllo, 2020*”. Objetivo: Establecer la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio para los usuarios del Centro de Adultos Mayores San Pedro en el año 2020. Los métodos son cuantitativos y los estudios son de tipo básico con diseños experimentales no funcionales, relevancia y visión de futuro. La muestra estuvo conformada por 66 adultos mayores usuarios del Centro de Adultos Mayores San Pedro, calculados por muestreo no probabilístico, por conveniencia, mediante un cuestionario de 40 ítems que encuestaba la percepción de la gestión municipal y la calidad de los servicios recibidos en el centro San Pedro, mayores. Se concluyó que, en general, existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión ciudadana y la calidad del servicio ($p = 0,008$), y que la gestión ciudadana se asocia con la atención al cliente. Existe una relación estadísticamente significativa entre la comprensión y la seguridad. Sin embargo, no se encontró una relación estadísticamente significativa con la capacidad de respuesta percibida por el usuario. Se concluyó que la relación entre las variables de gestión municipal y la calidad del servicio refleja la relación entre la planificación, organización, dirección y control de los centros

de mayores de San Pedro y su percepción sobre la calidad de los servicios incorporados mayor. A pesar de un presupuesto mal asignado a nivel estatal, la salud de las personas mayores es claramente una de las prioridades de la ciudad.

Villón (2019). *“Planificación Estratégica y Fortalecimiento Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018”*. El objetivo: vincular el plan estratégico 2018 del municipio de San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, con el fortalecimiento institucional de los gobiernos autónomos descentralizados. El método se propone bajo el paradigma positivista y método cuantitativo, el cual es descriptivo y pertinente. Se utilizaron técnicas de encuesta junto con instrumentos de cuestionario para investigar dimensiones y escalas de intervalo de variables, que fueron previamente validadas y probadas para confiabilidad. La muestra fue un censo de 96 empleados administrativos y de atención al público (55 mujeres y 41 hombres). Se concluyó que las variables de planificación estratégica incluyeron 16 indicadores de dimensiones sociales, tecnológicas, políticas, culturales, económicas y educativas. Las dimensiones de las variables de planificación estratégica son relacionadas con los insumos, relacionadas con los procesos, relacionadas con la eficacia, relacionadas con la eficiencia y relacionadas con la correlación, con un total de 16 indicadores. Partiendo de la hipótesis de que la planificación estratégica está relacionada con el fortalecimiento institucional, finalmente probada a nivel de una correlación moderadamente positiva; por un lado, domina lo que ocurre en la organización municipal actual, lo que ha sido confirmado por la teoría e investigaciones previas; por otro lado, la dimensión de fortalecimiento institucional relacionado con el proceso fue la dimensión con mayor incidencia en la planificación estratégica, y la dimensión de fortalecimiento institucional relacionado con la eficacia resultó ser más

influyente que los estudios de casos anteriores, actualizando así las investigaciones sobre estos comprensión científica de los fenómenos. Esto requiere una investigación institucional invasiva, así como más investigación y asesoramiento sobre el problema en cuestión.

Perales (2018) "*Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la provincia de Ica, 2018*". El objetivo fue establecer la relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos en la provincia de Ica en el año 2018. Los resultados muestran que la gestión municipal se relaciona significativamente con la calidad de los servicios públicos en la provincia de Ica en el año 2018. El método es cuantitativo, la población está conformada por 428 trabajadores de la provincia de Ica en el año 2018, y la muestra está conformada por 50 administrativos, cuyo número se selecciona aplicando una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se compilaron cuestionarios de gestión municipal y cuestionarios de calidad de los servicios públicos. Y en el procesamiento de datos se utiliza la estadística descriptiva para presentar los resultados en forma de tablas y gráficos, además de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis. Concluido, reflejado en el coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0,836$ y un nivel de significación de 0,000 por debajo de la sección crítica de 0,05. Al tratarse de un estudio no experimental, se utilizó un diseño descriptivo pertinente.

Alarcón, 2018). "*Herramientas de planificación estratégica y gestión municipal en la Provincia de Condorcanqui-2016*". El objetivo fue establecer la relación que existe entre la Herramienta de Planificación Estratégica 2016 y la gestión provincial-municipal del Condorcanqui. El método es cuantitativo. La muestra considera 100 trabajadores del municipio de Condorcanqui y tiene en cuenta la teoría de la planificación y la gestión

estratégica. Mediante un diseño de investigación descriptivo correlacional y no experimental, finalmente, al establecer la correlación entre los instrumentos de planificación estratégica y las variables de la gestión municipal, concluí que existía correlación y determinamos que las dos variables eran interdependientes.

2.1.3 Regionales

Bendezú (2021). *“Responsabilidad social y calidad de servicio públicos en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Concepción – 2020”*. El objetivo que se presenta en este trabajo es: establecer la relación que existe entre la responsabilidad social y la calidad de los servicios públicos en la provincia y municipio de Concepción en el año 2020. La hipótesis construida a partir de la pregunta de investigación es: Existe una relación directa entre la responsabilidad social y la calidad de los servicios públicos en la provincia y ciudad de Concepción. De hecho, cuanto mayor es la responsabilidad social, mayor es la calidad de los servicios públicos. El método de investigación es cuantitativo, el tipo de investigación es fundamental y el diseño de la investigación es correlacional. La población está constituida por usuarios del manejo ecológico de la provincia y municipio de Concepción. Seleccione 80 usuarios como muestra, estos usuarios son usuarios que suelen venir a solicitar servicios. El muestreo utilizado es conveniente y la técnica utilizada para recolectar información en sitio es la encuesta. Luego se procesa la información para analizar los resultados. Se concluye que existe una relación directa entre la responsabilidad social y la calidad del servicio a los usuarios de la provincia y ciudad de Concepción. En cuanto a los datos, el resultado es la rho de Spearman = 0,296, por lo que esto significa una relación directa y débil. Nuevamente,

el valor p , es menor que el nivel de significancia ($0.008 < 0.05$), por lo tanto, se confirma la correlación.

Canchaya (2020). *“Planeamiento estratégico para optimizar la recaudación de tributos en las municipalidades distritales de la provincia de Huancayo”*. El documento sobre el plan estratégico para la optimización de la recaudación y administración tributaria en los distritos y municipios del departamento de Huancayo señala en primer lugar que el volumen de recaudación de impuestos municipales en años anteriores fue muy bajo, lo que se tradujo en una disminución del erario nacional. En el frente económico se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre planificación estratégica y tributación en los distritos y municipios del Departamento de Huancayo? La hipótesis es: la planificación estratégica tiene relación directa con la recaudación tributaria en los municipios y distritos de la provincia de Huancayo. Objetivo: Identificar la relación entre planificación estratégica y tributación en los municipios del Departamento de Huancayo. En términos de la formulación de la metodología, se elabora la especificidad y universalidad de la metodología, la aplicación de la investigación, la relevancia de la jerarquía y el diseño. La herramienta utilizada fue un cuestionario para recolectar información a través de encuestas. La muestra incluyó a 32 agentes. Se determinó que la planificación estratégica tiene relación directa con la recaudación tributaria en los municipios de la provincia de Huancayo, con una correlación r de Spearman $Rho = 0.958$ cuando la planificación estratégica se implementa a través de una organización

organizada, clara y disciplinada. Si se toma claridad y se toman medidas, será posible aumentar la recaudación de impuestos municipales en el futuro.

2.1.4 Locales

Gala & López (2023). "*Gestión administrativa y calidad de servicios al usuario de la Municipalidad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo, 2019*". El objetivo: establecer la relación entre la administración y la calidad de los servicios a los usuarios en la ciudad de San Luis de Shuaro. El desarrollo metodológico incluyó el método científico como método general y el análisis, la síntesis, la observación y la medición como métodos específicos; se desarrolló un tipo básico de investigación en el nivel correlacional y en diseños correlacionales descriptivos, transversales, no experimentales. Se aplica a una población de 85 personas, misma población considerada como muestra, es decir un censo; excepto que se considera la encuesta como técnica de investigación y el cuestionario como herramienta; y finalmente como técnica de procesamiento, la estadística descriptiva (al presentar frecuencia tablas y gráficos) y estadística inferencial (mediante pruebas contrastivas de hipótesis). Se concluyó que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio de los usuarios de la ciudad de San Luis de Shuaro - Chanchamayo (sig. $p = 0.000 < 0.05$), y en un nivel positivo fuerte ($r_s = 0.784$). Por tanto, mientras la gestión administrativa sea eficiente y práctica, los servicios prestados a los usuarios serán de mayor calidad.

Ccaccya. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Tele servicios Populares, La Merced - Chanchamayo - Junín, 2016*. El presente trabajo titulado "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Empresa La Merced Teleservicios Papas – Chanchamayo-Junín, 2016" es establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa La Merced Teleservicios

Papas – Chanchamayo-Junín, 2016. El tipo de investigación es fundamental, su diseño es correlacional, la hipótesis de investigación es una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Teleservicios Papas, La Merced – Chanchamayo-Junín, 2016. La población de estudio son los usuarios de servicios de telefonía masiva, con un total de 121 clientes. Mediante la realización de un muestreo probabilístico se obtuvieron 92 muestras, para la recolección de información se utilizaron técnicas de encuesta en ambas variables y como herramientas se utilizaron cuestionarios que se aplicaron a las muestras, luego del estudio se concluyó que la Empresa Teleservicios Papas (La Merced –Chanchamayo-Junín, 2016) Existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($r= 0,844$, $p= 0,000 <0,05$).

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Planificación

Samson et al. (2021). La planificación es un proceso, una serie de pasos, diseñados para lograr una meta y establecer cómo lograr esa meta. Fines y medios: metas y cursos de acción. Un plan es una estrategia porque define el mejor curso de acción para lograr una meta, objetivos y métodos. Un plan no es una actividad aislada o una tarea simple, un plan es una serie de actividades. El resultado final del proceso de planificación es el plan: fines (objetivos) y medios (métodos).

Griffin. (2017) “El proceso de establecer metas y definir las formas (medios) para alcanzarlas”.

2.2.2 Importancia de la planificación

Costa (2006) menciona que la planificación es importante porque con los planes las organizaciones funcionan mejor y se tornan más sensibles ante un ambiente de constante

cambio. Supone un marco temporal de tiempo más largo que otros tipos de planificación. Ayuda a orientar las energías y recursos hacia las características de alta prioridad. Es una actividad de alto nivel en el sentido que la alta gerencia debe participar activamente ya que ella desde su punto de vista más amplio, tiene la visión necesaria para considerar todos los aspectos de la organización. Además, se requiere adhesión de la alta dirección para obtener y apoyar la aceptación en niveles más bajos.

Propicia el desarrollo de la empresa al establecer métodos de utilización racional de los recursos. Reduce los niveles de incertidumbre que se pueden presentar en el futuro, más no los elimina. Prepara a la empresa para hacer frente a las contingencias que se presenten, con las mayores garantías de éxito. Mantiene una mentalidad futurista teniendo más visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas. Reduce al mínimo los riesgos y aprovecha al máximo las oportunidades. Promueve la eficiencia al eliminar la improvisación. Minimiza el trabajo no productivo y se obtiene una identificación constructiva de los problemas y las potencialidades de la empresa.

2.2.3 Tipos de planificación

Para establecer los tipos de planificación, Corredor (2001) expone que la tipificación de la planificación "varía según el país, el ámbito y la forma como se aplique".

Describe los tipos según el país como socialista, capitalista, autocrática o democrática; según el ámbito geográfico como nacional, regional o local; según el ámbito jurídico como pública o privada; según el enfoque puede ser administrativa, normativa o estratégica. Finalmente concluye que "hay tantas clasificaciones como situaciones de cambio se presenten".

Existen tres tipos de planeación al interior de las organizaciones, la planeación estratégica es sólo una de ellas. Además, están la planeación táctica y la planeación operativa.

2.2.4. Características de la planificación

Las características más importantes de la planificación, según Costa (2006), son las siguientes:

1. La planificación es un proceso permanente y continuo: no se agota en ningún plan de acción, sino que se realiza continuamente en la empresa.
2. La planificación está siempre orientada hacia el futuro: la planificación se halla ligada a la previsión.
3. La planificación busca la racionalidad en la toma de decisiones: al establecer esquemas para el futuro, la planificación funciona como un medio orientador del proceso decisorio, que le da mayor racionalidad y disminuye la incertidumbre inherente en cualquier toma de decisión.
4. La planificación busca seleccionar un curso de acción entre varias alternativas: la planificación constituye un curso de acción escogido entre varias alternativas de caminos potenciales.
5. La planificación es sistemática: la planificación debe tener en cuenta el sistema y subsistemas que lo conforman; debe abarcar la organización como totalidad.
6. La planificación es repetitiva: incluye pasos o fases que se suceden. Es un proceso que forma parte de otro mayor: el proceso administrativo.
7. La planificación es una técnica de asignación de recursos: tiene por fin la definición, el dimensionamiento y la asignación de los recursos humanos y no humanos de la empresa, según se haya estudiado y decidido con anterioridad.

8. La planificación es una técnica cíclica: la planificación se convierte en realidad a medida que se ejecuta. A medida que va ejecutándose, la planificación permite condiciones de evaluación y medición para establecer una nueva planificación con información y perspectivas más seguras y correctas.
9. La planificación es una función administrativa que interactúa con las demás; está estrechamente ligada a las demás funciones – organización, dirección y control – sobre las que influye y de las que recibe influencia en todo momento y en todos los niveles de la organización.
10. La planificación es una técnica de coordinación e integración: permite la coordinación e integración de varias actividades para conseguir los objetivos previstos.
11. La planificación es una técnica de cambio e innovación: constituye una de las mejores maneras deliberadas de introducir cambios e innovaciones en una empresa, definidos y seleccionados con anticipación y debidamente programados para el futuro.

2.2.5. Las fases del proceso de planificación

Ronald Armas propone que el proceso de planificación se descompone en 6 fases:

1. Definición de fines y objetivos (como metas); definición de criterios de evaluación.
2. Obtención de información para el diagnóstico del problema (discrepancia entre estado deseado y fáctico) mediante auditorías internas y externas.
3. Diseño de alternativas (fase heurística y de “problem-solving) para la implementación (busca de medios, como presupuestos y otros recursos, y estrategias).
4. Evaluación y elección de una estrategia, de medios, etc.

5. Implementación y operacionalización de estrategias y medios elegidos – organización del proceso de ejecución.
6. Chequeo de procesos y evaluación de resultados finales – con el correspondiente feedback” a la agencia de planificación.

Dimensiones:**Planificación estratégica:**

Bryson (2018). "La planificación estratégica es un proceso sistemático y reflexivo en el que las personas hacen frente a las incertidumbres, las oportunidades y las amenazas con el propósito de configurar un futuro más deseado y viable." (p. 25)

Planificación táctica:

Mintzberg (1994). "La planificación táctica se refiere a los planes desarrollados por la gerencia intermedia para implementar las estrategias y políticas establecidas por la alta dirección. Estos planes se centran en la asignación de recursos y actividades a corto y mediano plazo, generalmente dentro de un año." (p. 32)

Planificación operativa:

Robbins y Coulter (2019). "La planificación operativa se ocupa de la asignación de recursos y la toma de decisiones diarias que son necesarias para implementar los planes estratégicos y tácticos de una organización. Se centra en la gestión eficiente de las operaciones y en la obtención de resultados a corto plazo." (p. 205)

2.3. Calidad de servicio públicos.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado

para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Lavajos & Moreno (2019), se entiende por calidad de servicio al vínculo recíproco de satisfacción y expectativas que existen entre el cliente que manifiesta satisfacción al resolver sus necesidades y una empresa, institución u organización.

Yoon y Cheon (2020), establecen que la calidad de servicio es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, la calidad de servicio implica la inexistencia de errores en la entrega del servicio. Además, la calidad de servicio se configura como una filosofía de excelencia que debe ser compartida por todos los usuarios de la organización. Bajo esta afirmación la calidad debe vivirse día a día y ser compartida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta el personal operativo que se encuentra en contacto con el servicio.

2.3.1 Importancia de la calidad de servicios públicos

Matraeva et al. (2020). Desde un punto de vista de la administración pública, los servicios públicos, son considerados bienes públicos, es decir son de importancia para la sociedad, usuarios y empresas, los servicios son el fin de la gestión pública y deben ser proveídos con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Hasta ahora la evolución de la administración pública ha girado en base a la eficiencia de la gestión, la orientación se ha basado en el ahorro de costos y maximización de resultados, y se ha dejado de lado el aspecto cualitativo que implica la sensación de calidad de servicio y por ende la de satisfacción de los usuarios, descuidando en gran parte las escalas para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios en función de la calidad de los servicios.

2.3.2 Características de los servicios públicos

1. Son actividades en las cuales no siempre hay competencia, y normalmente están sujetas a regulación gubernamental en pro de la protección del interés público.
2. Algunos servicios públicos pueden funcionar de modo más eficaz como monopolios (como el agua y desagüe); sin embargo, esto hace que la contribución de los monopolios de servicios públicos al bienestar general sea en muchos casos compelida mediante regulaciones más que voluntarias.
3. La regulación de estos servicios proviene del interés público por sus actividades, y se traduce principalmente en control de tarifas y servicios.
4. Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua, para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
5. A menudo hay conflicto entre el interés público y privado en lo que respecta a los servicios públicos. Esto se debe a la diferencia entre el objetivo principal entre las empresas privadas (maximizar sus utilidades) y el del interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible).
6. La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
7. Su prestación puede ser hecha tanto por un organismo público como por particulares, pero su bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

2.3.3 Clasificación de los servicios públicos

1. Esenciales y no esenciales; son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: seguridad, educación, salud. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.
2. Permanentes y esporádicos; los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.
3. Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, éstos se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales; estos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.
4. Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes, y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.
5. Por la forma de prestación de servicio: directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (estatales, regionales, municipales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume directamente el Estado; prestan a través de concesionarios

2.3.4 Dimensiones

Elementos tangibles

Lovelock y Wirtz (2017). "Los elementos tangibles de la calidad de servicio se refieren a todos los aspectos físicos, materiales y visuales que un cliente puede ver, tocar o experimentar en una empresa de servicios. Estos elementos incluyen las instalaciones, la apariencia del personal, el diseño de los materiales de marketing y la presentación de los productos o servicios." (p. 95).

Capacidad de respuesta

Sui & Rui. (2017) definieron la capacidad de respuesta en términos de las sensibilidades de los miembros de la organización en sus tratos con los clientes o usuarios. Esto es para ayudar a los clientes con la usabilidad. Proporcionar un servicio de atención al cliente rápido para su solicitud, ya sea una pregunta, queja, pregunta u orden de servicio. Para las compañías de seguros, la sensibilidad del cliente juega un papel clave en la toma de decisiones de quienes participan o desean participar en los programas de seguridad ofrecidos.

Confiabilidad:

La confiabilidad está definida por (Sui & Rui, 2017) como la capacidad de realizar los servicios prometidos con fiabilidad y precisión. Esto significa obtener el servicio correcto desde el principio. Todos los elementos se incluyen aquí para permitir que el cliente pruebe las capacidades y la experiencia de la organización.

Seguridad:

Lovelock y Wirtz (2017) "La seguridad se refiere a la sensación de confianza que los clientes tienen al utilizar un servicio. Implica la capacidad de la empresa para

minimizar riesgos, garantizar la integridad de los datos del cliente y brindar protección y seguridad durante la interacción del cliente con la empresa." (p. 102)

Empatía:

Lovelock y Wirtz. (2017). "La empatía se refiere a la capacidad de la empresa y su personal para comprender las necesidades, deseos y emociones de los clientes. Implica escuchar atentamente, mostrar empatía y demostrar interés genuino en la satisfacción y el bienestar del cliente." (p. 102).

2.4. Marco conceptual

1. Calidad: El grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
2. Requisito: Una necesidad o expectativa explícita, generalmente implícita o requerida.
3. Satisfacción del cliente: la percepción de los clientes de qué tan bien se están cumpliendo sus requisitos.
4. Capacidad: La capacidad de una organización, sistema o proceso para fabricar un producto que cumpla con los requisitos para ese producto.
5. Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan.
6. Sistema de gestión: Un sistema para establecer políticas y objetivos y alcanzarlos.
7. Sistema de Gestión de Calidad: Un sistema de gestión que dirige y controla una organización con respecto a la calidad.
8. Política de calidad: La intención general y la dirección de la organización con respecto a la calidad, expresada formalmente por la alta dirección.
9. Objetivos de Calidad: Expectativas o expectativas relacionadas con la calidad.
10. Gestión: Dirigir y controlar las actividades coordinadas de una organización.

11. Alta dirección: La persona o grupo al más alto nivel que dirige y controla una organización.).
12. *Responsabilidad*: Enfatiza en la percepción que tiene el empleado acerca de la autonomía que se le brinda para tomar sus propias decisiones.
13. *Recompensa*: Evalúa en qué medida la organización recompensa a los empleados por el trabajo bien hecho.
14. *Riesgo*: Corresponde al sentimiento que tienen las personas sobre los desafíos que impone la realización de sus actividades.
15. *Calidez*: Enfatiza en la existencia de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
16. *Apoyo*: Mide el nivel de ayuda mutua de directivos y compañeros de trabajo para enfrentar los problemas.
17. *Normas*: Se refiere a la importancia de recibir metas y normas de desempeño para el rendimiento laboral.
18. *Conflicto*: Es el grado en que los directivos y miembros de la organización aceptan las opiniones de otros, aunque estas sean divergentes de su punto de vista.
19. *Identidad*: Es el sentimiento de pertenencia de las personas hacia la organización.

Capítulo III.

III. Hipótesis

3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

3.2 Hipótesis específicas

H1. Existe relación significativa entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

H2. Existe relación significativa entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

H3. Existe relación significativa entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

3.3 Variables de la investigación

Variable 1: Planificación.

Samson et al. (2021). La planificación es un proceso, una serie de pasos, diseñados para lograr una meta y establecer cómo lograr esa meta. Fines y medios: metas y cursos de acción. Un plan es una estrategia porque define el mejor curso de acción para lograr una meta, objetivos y métodos.

Dimensiones

D1. Planificación estratégica.

D2. Planificación táctica.

D.3 Planificación operativa.

Variable 2: Calidad de servicio.

Lavajos & Moreno (2019), se entiende por calidad de servicio al vínculo recíproco de satisfacción y expectativas que existen entre el cliente que manifiesta satisfacción al resolver sus necesidades y una empresa, institución u organización.

Dimensiones:

D1. Elementos tangibles.

D2. Capacidad de respuesta.

D3. Fiabilidad.

D4. Seguridad.

D5. Empatía

3.4 Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 2. *Operacionalizaciones de las variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICION
Planificación	Samson et al. (2021). La planificación es un proceso, una serie de pasos, diseñados para lograr una meta y establecer cómo lograr esa meta. Fines y medios: metas y cursos de acción. Un plan es una estrategia porque define el mejor curso de acción para lograr una meta. objetivos y métodos	Está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de la variable, conceptualmente. En esta se intenta obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, a modo de captar su sentido y adecuación al contexto Espinoza. (2019). Para medir la variable Planificación se hará uso de la técnica encuesta, instrumento cuestionario	Planificación estratégica	ORDINAL Escala de Likert • Nunca • Casi nunca • a veces • Casi siempre • Siempre
			Planificación táctica	
			Planificación operativa	
Calidad de Servicios	Lavajos & Moreno (2019), se entiende por calidad de servicio al vínculo recíproco de satisfacción y expectativas que existen entre el cliente que manifiesta satisfacción al resolver sus necesidades y una empresa, institución u organización.	Consiste en el conjunto de procedimientos, técnicas y métodos para medir una variable en los casos de la investigación Hernández, et al. (2019). Pág. 137. Para medir la variable Calidad de servicios se hará uso de la técnica encuesta, instrumento cuestionario.	Elementos tangibles	ORDINAL Escala de Likert • Nunca • Casi nunca • a veces • Casi siempre • Siempre
			Capacidad de respuesta	
			Fiabilidad	
			Seguridad	
			Empatía	

Capítulo IV:

IV. Metodología

4.1 Método de investigación

Método general: Considerando que el método científico es el procedimiento general de acción adecuada que sigue el conocimiento científico; es decir, a través de una serie de etapas o etapas interdependientes, la investigación de la ausencia de ciencia se guía por operaciones ordenadas. (Ghauri, Gronhaug y Strange, 2020)

Método específico: método hipotético deductivo El método hipotético-deductivo es un modelo de razonamiento que sostiene el método científico. Fue propuesto por Karl Popper y se basa en un ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y comprobar o refutarlas.

Los pasos esenciales del método son los siguientes:

1. Observar el fenómeno a estudiar.
2. Crear una hipótesis para explicar dicho fenómeno (inducción).
3. Deducir consecuencias o implicaciones más elementales de la propia hipótesis (deducción).
4. Contrastar la hipótesis con la realidad (experimento, ensayo) para establecer si se produce una confirmación o una refutación de la hipótesis.

4.2 Tipo de investigación

La investigación será básica porque profundizará en los antecedentes teóricos de las variables de investigación. “De acuerdo a su naturaleza será cuantitativo porque le interesan variables que midan la planificación y la asistencia de recursos humanos. Será horizontal porque la variable se medirá en un momento”. (Vara, 2015, p. 203)

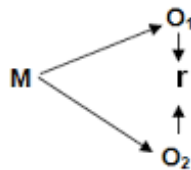
4.3 Nivel de investigación

El nivel es correlacional, “La investigación correlacional también se enmarca dentro de la metodología no experimental, y su cometido es hallar explicaciones mediante el estudio de relaciones entre variables en marcos naturales, sin que exista la manipulación de dichas variables”. (Ghauri, Gronhaug, & Strange, 2020)”.

4.4 Diseño de investigación

El diseño es no experimental. “Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación”. (Ghauri, Gronhaug, & Strange, 2020)

Figura 1
Diseño correlacional



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

Nota: Sánchez y Reyes 2015

4.5 Población y muestra

4.5.1 Población

La población está conformada por los trabajadores de la municipalidad que son:

Área administrativa	24
Área operativa	58
Total	82

Son un total de 82 trabajadores.

4.5.2 Muestra

La muestra será de tipo censal ya que se tiene acceso al total de la población que es objeto de estudio en consecuencia la muestra serán los 82 trabajadores nombrados de la municipalidad.

4.5.3 Confiabilidad del instrumento

“La confiabilidad o fiabilidad es la cualidad que concierne a lo que mide un instrumento con exactitud y certeza en diferentes ocasiones”. (Ortiz, 2016)

La confiabilidad fue para la variable planificación según el estadístico Alpha de Cronbach de 0.740 y la variable calidad de servicio de 0.847 considerando que los datos son confiables.

4.5.4 Validez del instrumento

Para la primera variable se realizó un análisis factorial y el resultado más bajo fue 0.21 que fue una relación media, y el resultado más alto fue 0.64 que fue una correlación alta del ítem con el resultado total; por lo que, se concluyó que todo lo propuesto los ítems se relacionaron con la suma de las variables. Cada uno de estos ítems contribuye al resultado de la variable para la cual se dispone de herramientas para las variables 1, para la segunda variable se realizó un análisis factorial y el resultado más bajo fue 0.23 que fue una relación media, y el resultado más alto fue 0.64 que fue una correlación alta de los ítems con el resultado total, por lo que se concluyó que todo lo propuesto los ítems se relacionaron con la suma de las variables. Cada uno de estos ítems contribuye al resultado de la variable para la cual es válida la herramienta para la variable.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1 Técnicas de recolección de datos

El uso de cuestionarios es cada vez más común en la investigación. Los cuestionarios son la técnica de recopilación de datos más utilizada en la investigación porque son baratos, atraen a más participantes y facilitan el análisis, pero tienen otras limitaciones que pueden afectar la investigación en curso.

4.6.2 Instrumentos de recolección de datos

La investigación es un procedimiento en el diseño de encuestas descriptivas en el que el investigador intenta recopilar datos a través de cuestionarios o entrevistas prediseñados sin cambiar las circunstancias o fenómenos en los que se recopila la información, en forma de trípticos, gráficos o tablas. Los datos se obtienen haciendo un conjunto estandarizado de preguntas a una muestra representativa a toda la población estadística del estudio (que a menudo consiste en individuos, empresas o entidades institucionales) sobre opiniones, ideas, características o hechos particulares.

4.7 Técnica de procesamiento y análisis de datos

Estadística descriptiva. La estadística descriptiva, también conocida como estadística deductiva, es la rama de la estadística que se ocupa de resumir largas listas de datos para obtener características generales de un grupo de personas.

Estadística inferencial: Supongamos que un investigador decide analizar cuántas personas en cierta ciudad han completado la universidad. Para ello hay que utilizar estadística inferencial, realizar el análisis muestreando la población total, el número de habitantes, y luego establecer supuestos y conclusiones en base a los resultados obtenidos.

La información se analizará usando estadísticas descriptivas presentadas en tablas de frecuencia y gráficos de barras, la confiabilidad se establecerá usando la estadística Alfa de Cronbach, la validez se realizará estadísticamente mediante la construcción de un arnés de prueba y la prueba de hipótesis se realizará usando Rho de Spearman usando Likert. Una estadística que es descubierta como parte de las estadísticas inferenciales cuando una escala recopila datos, y una estadística que es un indicador que utiliza datos ordinales.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Toda investigación comienza con una pregunta, una pregunta que no sabemos, que interesará al investigador. La correcta y correcta formulación de las preguntas establecerá la calidad y pertinencia de la investigación. Si la respuesta es interesante, positiva o negativa, entonces la pregunta es buena. Si sólo se espera un lanzamiento si la respuesta es sí, entonces la pregunta tiene más debilidad. Desde una perspectiva ética, y más específicamente, un enfoque en los principios de hacer el bien, que se explicarán más adelante, la respuesta a la pregunta de investigación requiere la consideración de los siguientes factores: ¿Es esto bueno para los participantes de mi investigación? ¿Estás respetando mi libertad de investigar o restringiéndola? Las respuestas a estas preguntas nos proporcionarán un termómetro para medir la calidad ética de nuestras preguntas de investigación. Sería ilegal o poco ético (desde el punto de vista de las ganancias y la seguridad) realizar un estudio que incomode a las personas o las que coloque en un riesgo mínimo si los resultados se vuelven en su contra o brindan a los investigadores nuevos sujetos de datos, están siendo investigados, pero también violan el principio de equidad si los recursos cada vez más limitados también se consumen en investigaciones inútiles o irrelevantes.

Capítulo V

V. Resultados

5.1 Descripción de Resultados

5.1.1 Resultados descriptivos de la variable planificación

Tabla 3

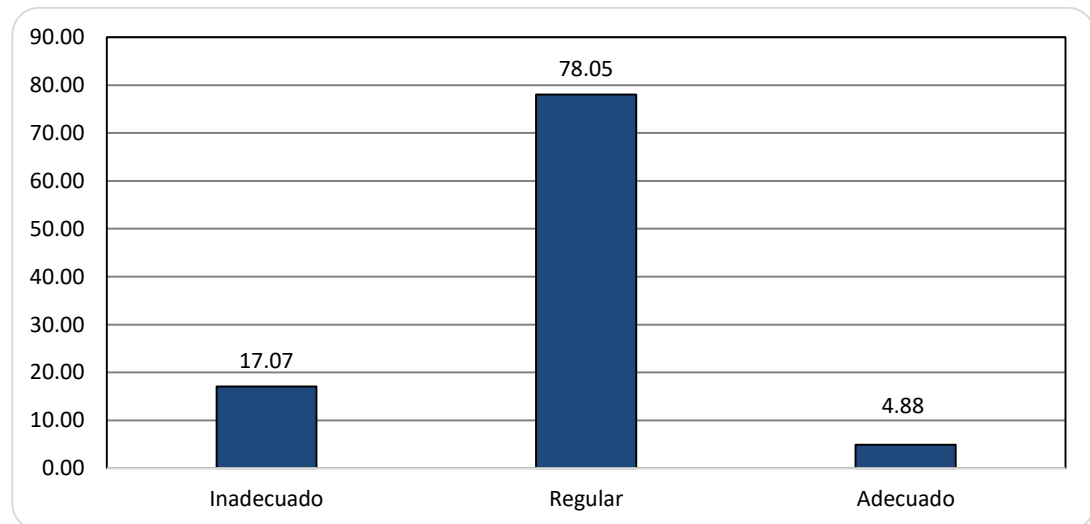
Resultados descriptivos variable planificación

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	14	17.07	17.07
Regular	64	78.05	95.12
Adecuado	4	4.88	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 2

Resultados descriptivos variable planificación



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 3 y la Figura 2, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la

planificación nos muestra que 78.05% considera que la variable se encuentra en el nivel regular el 17.07% considera que el nivel es inadecuado y sólo el 4.88% considera la variable en un nivel adecuado.

Tabla 4

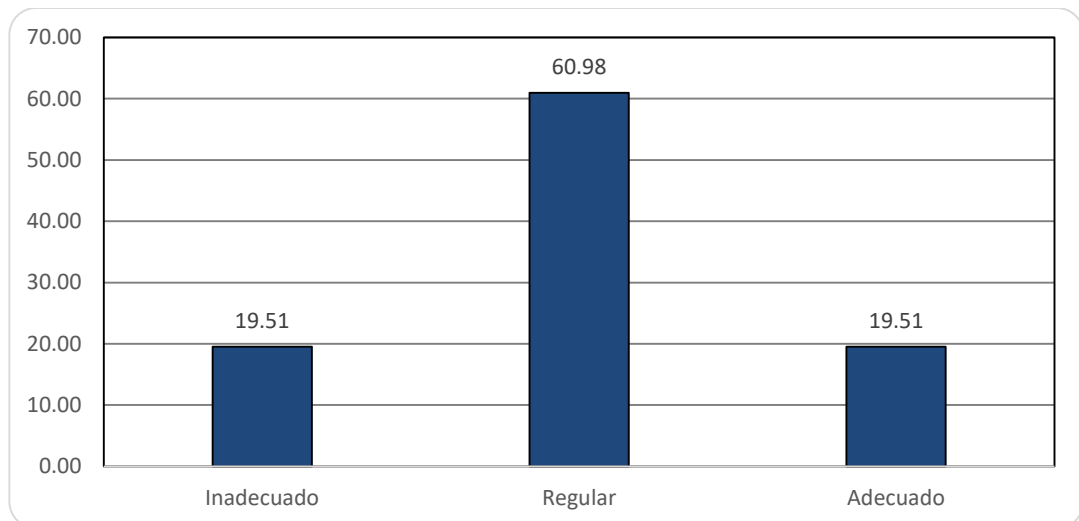
Resultados descriptivos dimensión planificación estratégica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	16	19.51	19.51
Regular	50	60.98	80.49
Adecuado	16	19.51	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 3

Resultados descriptivos dimensión planificación estratégica



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 4 y la Figura 3, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la planificación estratégica nos muestra que 60.98% considera que la dimensión se

encuentra en el nivel regular el 19.51% considera que el nivel es inadecuado y el 19.51% considera la dimensión en un nivel adecuado.

Tabla 5

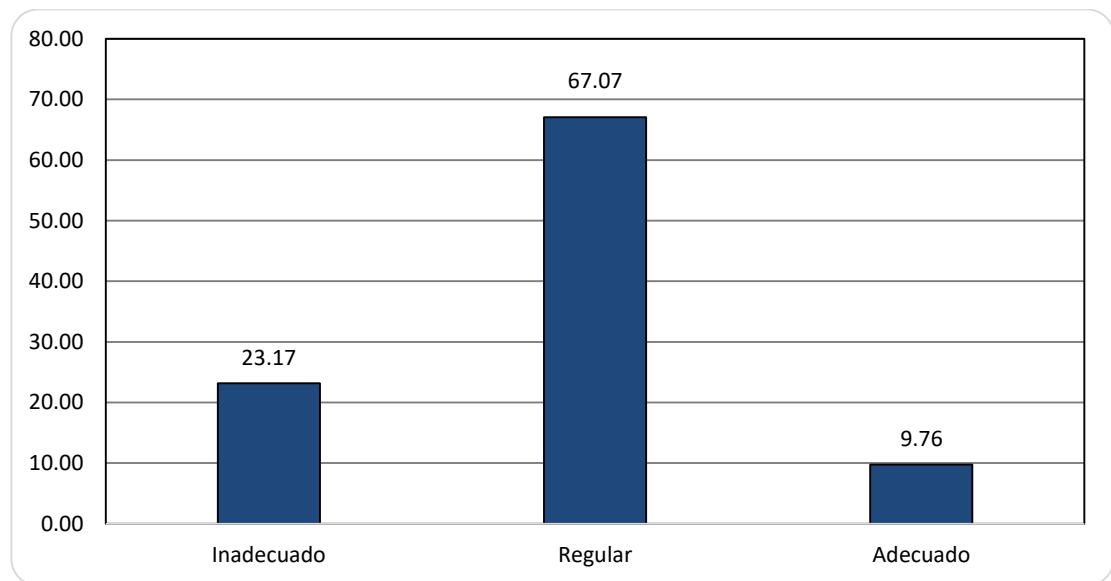
Resultados descriptivos dimensión planificación táctica

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	19	23.17	23.17
Regular	55	67.07	90.24
Adecuado	8	9.76	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 4

Resultados descriptivos dimensión planificación táctica



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 5 y la Figura 4, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la planificación táctica nos muestra que 67.07% considera que la dimensión se encuentra

en el nivel regular el 23.17% considera que el nivel es inadecuado y sólo el 9.76% considera la dimensión en un nivel adecuado.

Tabla 6

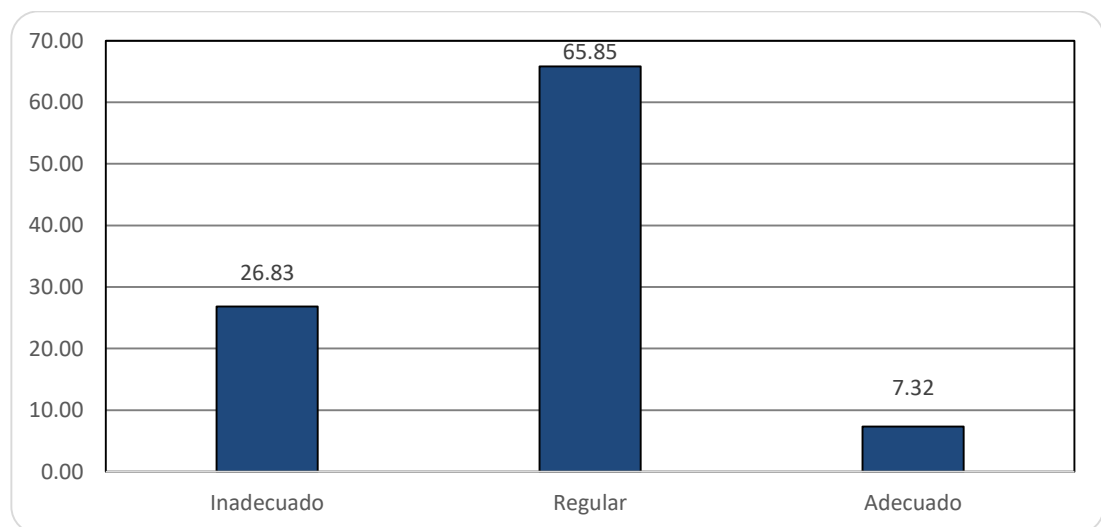
Resultados descriptivos dimensión planificación operativa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	22	26.83	26.83
Regular	54	65.85	92.68
Adecuado	6	7.32	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 5

Resultados descriptivos dimensión planificación operativa



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 6 y la Figura 5, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la planificación operativa nos muestra que 65.85% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 26.83% considera que el nivel es inadecuado y sólo el 7.32% considera la dimensión en un nivel adecuado.

5.1.2 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

Tabla 7

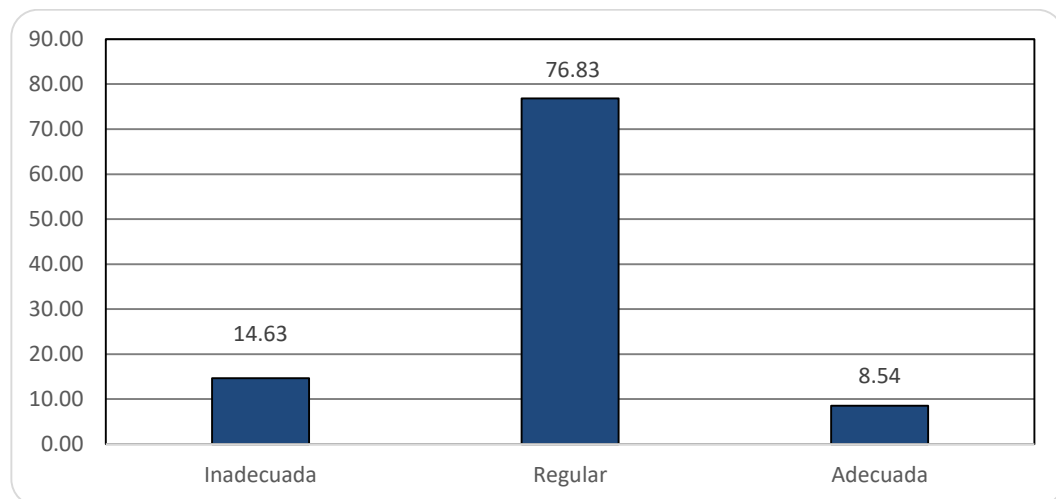
Resultados descriptivos variable calidad de servicio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	12	14.63	14.63
Regular	63	76.83	91.46
Adecuado	7	8.54	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 6

Resultados descriptivos variable calidad de servicio

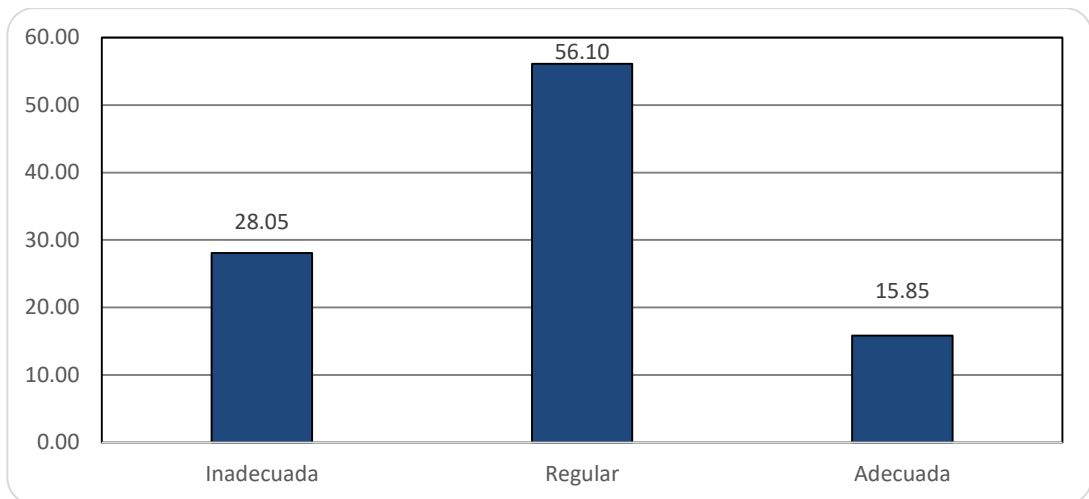


Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 7 y la Figura 6, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la calidad de servicio nos muestra que 76.83% considera que la variable se encuentra en el nivel regular el 14.63% considera que el nivel es inadecuado y sólo el 8.54% considera la variable en un nivel adecuado.

Tabla 8*Resultados descriptivos dimensión elementos tangibles*

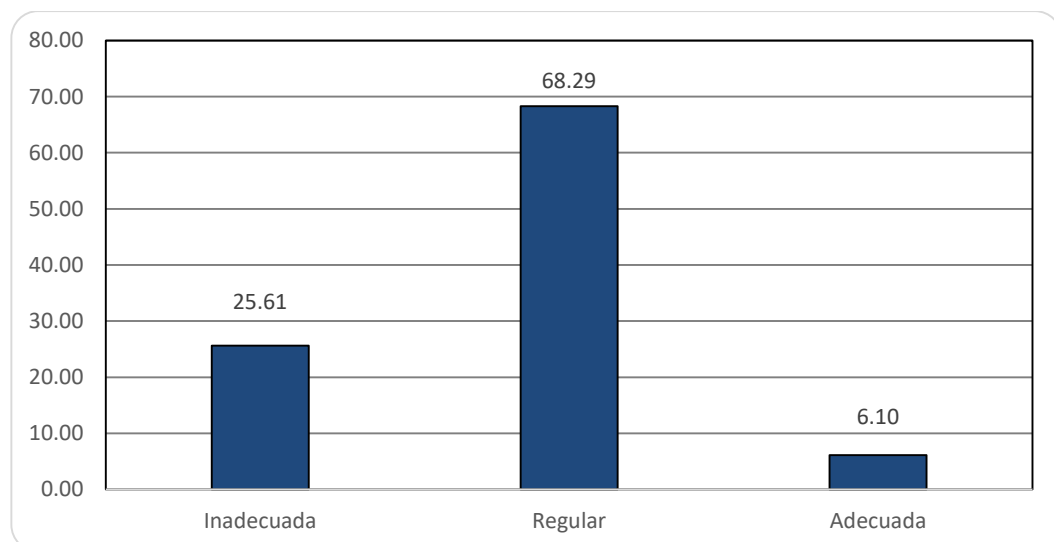
Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	23	28.05	28.05
Regular	46	56.10	84.15
Adecuado	13	15.85	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación**Figura 7***Resultados descriptivos dimensión elementos tangibles**Nota:* Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 8 y la Figura 7, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que los elementos tangibles nos muestran que 56.10% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 28.05% considera que el nivel es inadecuado y sólo el 15.85% considera la dimensión en un nivel adecuado.

Tabla 9*Resultados descriptivos dimensión capacidad de respuesta*

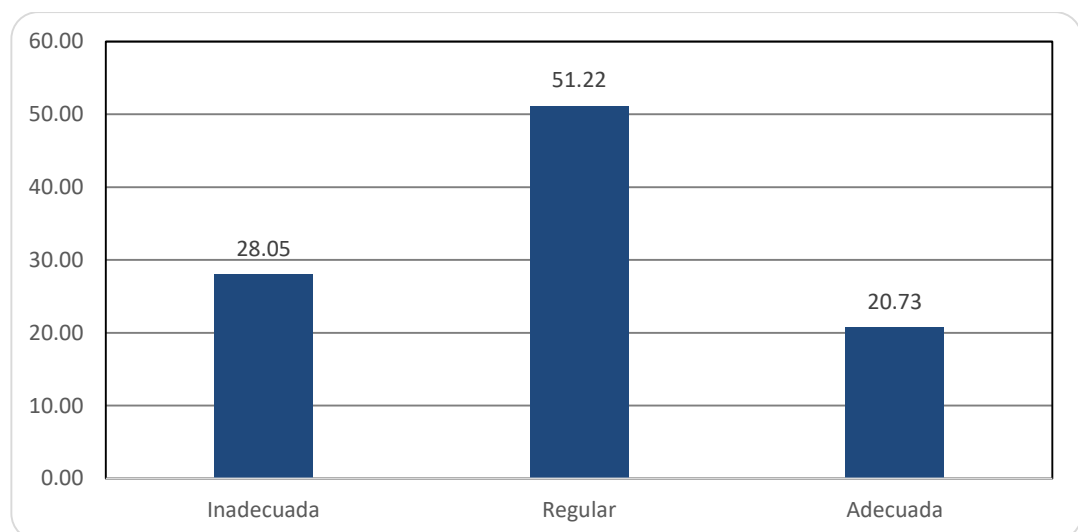
Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	21	25.61	25.61
Regular	56	68.29	93.90
Adecuado	5	6.10	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación**Figura 8***Resultados descriptivos dimensión capacidad de respuesta**Nota:* Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 9 y la Figura 8, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la capacidad de respuesta nos muestra que 68.29% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 25.61% considera que el nivel es inadecuado y sólo el 6.10% considera la dimensión en un nivel adecuado.

Tabla 10*Resultados descriptivos dimensión fiabilidad*

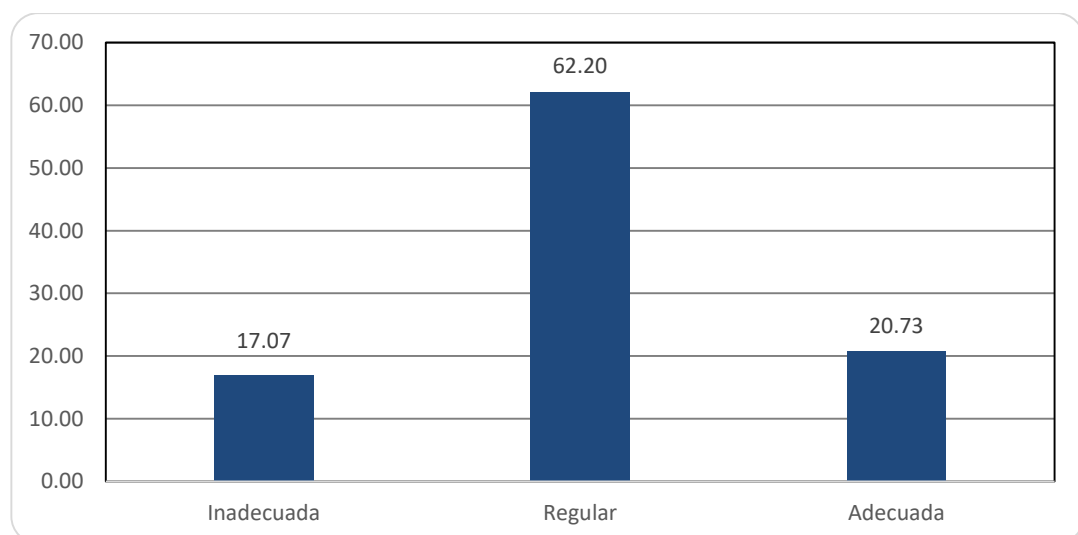
Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuada	23	28.05	28.05
Regular	42	51.22	79.27
Adecuada	17	20.73	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación**Figura 9***Resultados descriptivos dimensión fiabilidad**Nota:* Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 10 y la Figura 9, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la fiabilidad nos muestra que 51.22% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 28.05% considera que el nivel es inadecuado y sólo el 20.73% considera la dimensión en un nivel adecuado.

Tabla 11*Resultados descriptivos dimensión seguridad*

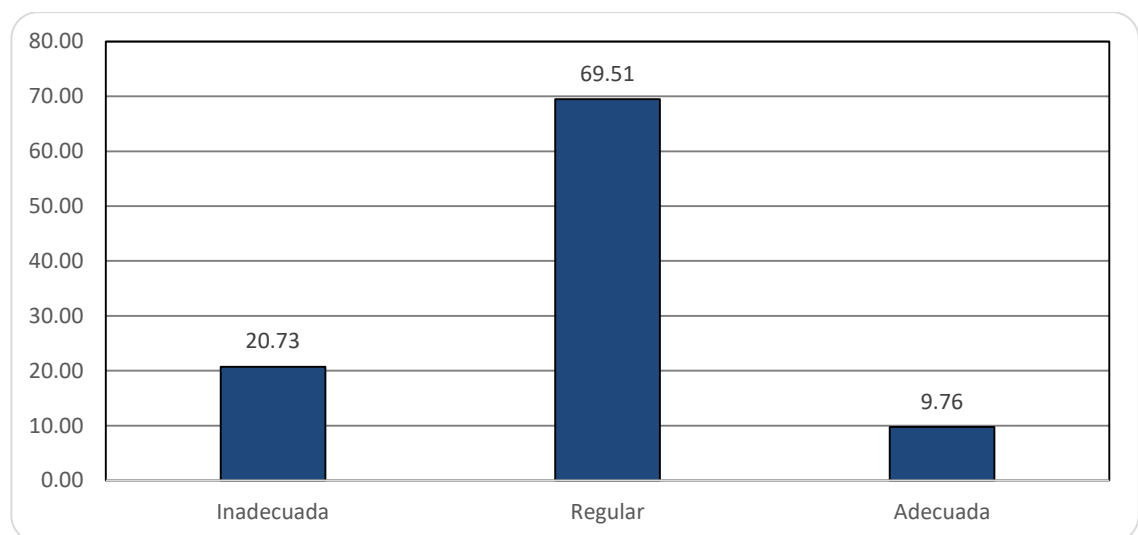
Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	14	17.07	17.07
Regular	51	62.20	79.27
Adecuado	17	20.73	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación**Figura 10***Resultados descriptivos dimensión seguridad**Nota:* Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 11 y la Figura 10, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la seguridad nos muestra que 62.20% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 20.63% considera que el nivel es adecuado y sólo el 17.07% considera la dimensión en un nivel inadecuado.

Tabla 12*Resultados descriptivos dimensión empatía*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	17	20.73	20.73
Regular	57	69.51	90.24
Adecuado	8	9.76	100.00
Total	82	100.00	100.00

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación**Figura 11***Resultados descriptivos dimensión empatía**Nota:* Datos tomados del instrumento de investigación

Después de procesar los datos obtenidos en el cuestionario dentro de la estadística descriptiva podemos observar en la Tabla 12 y la Figura 11, los resultados que representan a los 82 integrantes de la muestra, indican que apreciamos que la empatía nos muestra que 69.51% considera que la dimensión se encuentra en el nivel regular el 20.73% considera que el nivel es inadecuado y sólo el 9.76% considera la dimensión en un nivel adecuado.

5.2 Prueba de hipótesis

5.2.1 Prueba de hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Nivel de significancia o riesgo: 5%

Utilización del estadístico de prueba:

Al utilizar la escala de Likert para la realización del cuestionario este nos provee datos ordinales se utilizó el estadístico Rho de Spearman cuyos resultados se presentan a continuación:

Tabla 13

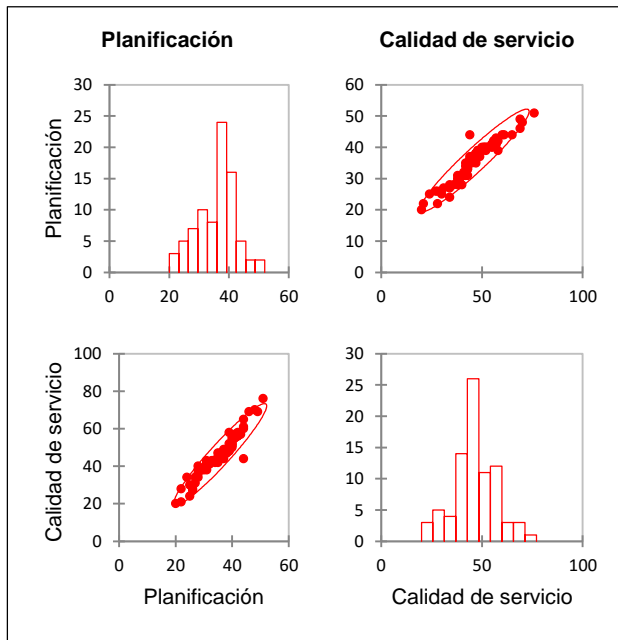
Resultados de la prueba de hipótesis general

Variabes	Planificación	Calidad de servicio
Planificación	1	0.935
Calidad de servicio	0.935	1

valores-p (Spearman)

Variabes	Planificación	Calidad de servicio
Planificación	0	< 0.0001
Calidad de servicio	< 0.0001	0

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 12*Imagen de la matriz de correlación*

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Lectura del P. valor: El P. valor encontrado por la investigación es < 0.0001 por lo cual se considera que es menor al valor propuesto que es el 5% (0.05).

Decisión estadística: por consecuencia de que el P. valor encontrado es menor que el P. valor propuesto entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) por lo cual existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Conclusión estadística: probando la hipótesis alterna de la investigación con una Rho de Spearman (0.935) que es una relación muy alta entonces podemos afirmar que si se mejora la planificación en la misma medida mejora la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el objetivo general que fue: Establecer si existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. Cumpliéndose al encontrar una relación de (0.935), el cual permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

5.2.2 Prueba de hipótesis específicas

Tabla 14

Resultados de la prueba de hipótesis específicas

Variables	Planificación estratégica	Planificación táctica	Planificación operativa	Calidad de servicio
Planificación estratégica	1	0.160	0.305	0.663
Planificación táctica	0.160	1	0.249	0.614
Planificación operativa	0.305	0.249	1	0.684
Calidad de servicio	0.663	0.614	0.684	1

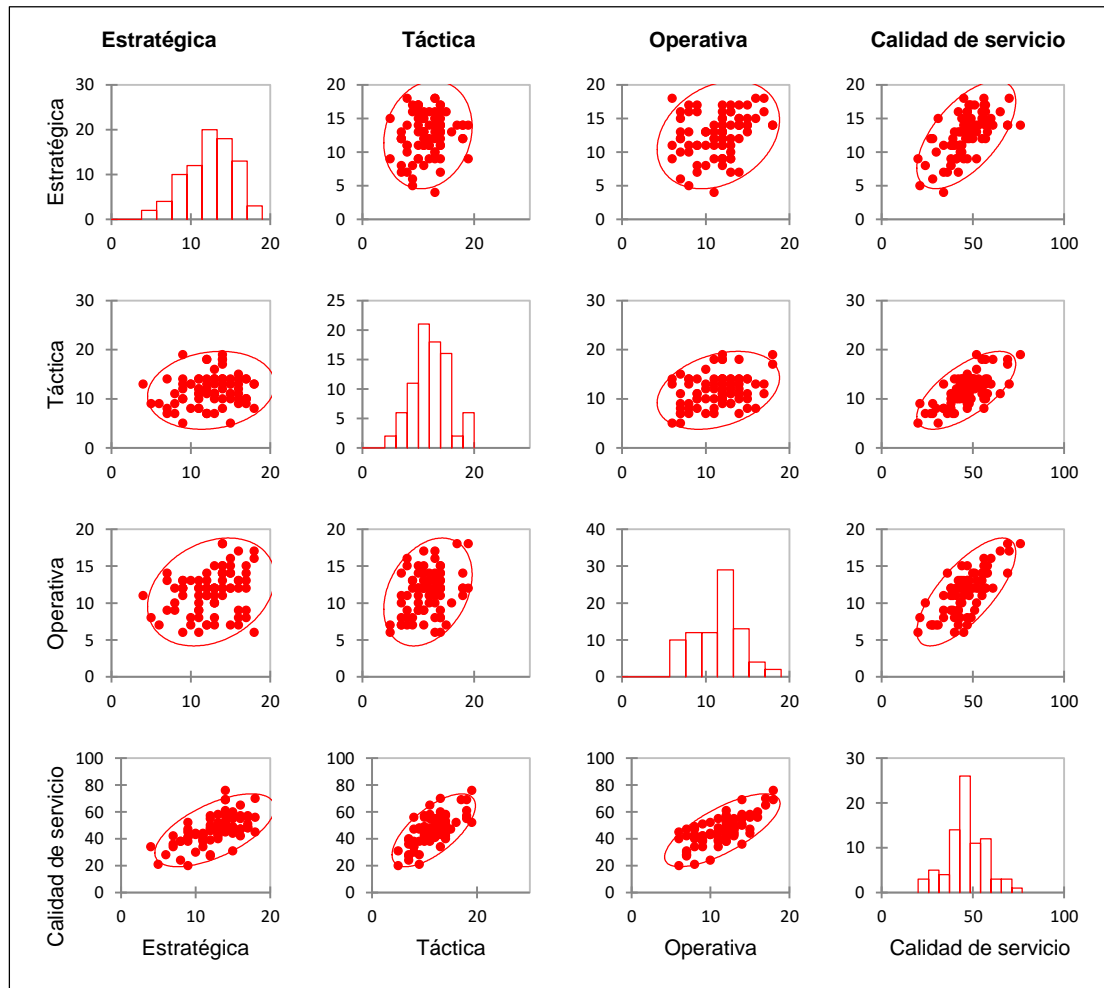
valores-p (Spearman)

Variables	Planificación estratégica	Planificación táctica	Planificación operativa	Calidad de servicio
Planificación estratégica	0	< 0.0001	< 0.0001	< 0.0001
Planificación táctica	< 0.0001	0	< 0.0001	< 0.0001
Planificación operativa	< 0.0001	< 0.0001	0	< 0.0001
Calidad de servicio	< 0.0001	< 0.0001	< 0.0001	0

Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Figura 13

Imagen de la matriz de correlación hipótesis específicas



Nota: Datos tomados del instrumento de investigación

Hipótesis específica 1

Planteamiento de la hipótesis:

H_0 : No existe relación significativa entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Nivel de significancia o riesgo: 5%

Utilización del estadístico de prueba: Al utilizar la escala de Likert para la realización del cuestionario este nos provee datos ordinales se utilizó el estadístico Rho de Spearman cuyos resultados se presentaron en la tabla 14:

Lectura del P. valor: El P. valor encontrado por la investigación es < 0.0001 por lo cual se considera que es menor al valor propuesto que es el 5% (0.05).

Decisión estadística: Por consecuencia de que el P. valor encontrado es menor que el P. valor propuesto entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) por lo cual que existe relación significativa entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Conclusión estadística: Probando la hipótesis alterna secundaria número 1 de la investigación con una Rho de Spearman (0.663) que es una relación muy alta entonces podemos afirmar que si se mejora las intervenciones tecno estructurales en la misma medida mejora la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el objetivo general que fue: Establecer si existe relación entre las intervenciones tecno estructurales y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. Cumpliéndose al encontrar una relación de (0.663), el cual permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

Hipótesis específica 2

Planteamiento de la hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Nivel de significancia o riesgo: 5%

Utilización del estadístico de prueba: Al utilizar la escala de Likert para la realización del cuestionario este nos provee datos ordinales se utilizó el estadístico Rho de Spearman cuyos resultados se presentaron en la tabla 14:

Lectura del P. valor: El P. valor encontrado por la investigación es < 0.0001 por lo cual se considera que es menor al valor propuesto que es el 5% (0.05).

Decisión estadística: por consecuencia de que el P. valor encontrado es menor que el P. valor propuesto entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi) por lo cual que existe relación significativa entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Conclusión estadística: probando la hipótesis alterna secundaria número 2 de la investigación con una Rho de Spearman (0.614) que es una relación muy alta entonces podemos afirmar que si se mejora la planificación táctica en la misma medida mejora la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el objetivo general que fue: Establecer si existe relación entre la planificación táctica y la calidad de servicio en la Municipalidad

Provincial de Chanchamayo. Cumpliéndose al encontrar una relación de (0.614), el cual permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

Hipótesis específica 3

Planteamiento de la hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Hi: Existe relación significativa entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Nivel de significancia o riesgo: 5%

Utilización del estadístico de prueba: Al utilizar la escala de Likert para la realización del cuestionario este nos provee datos ordinales se utilizó el estadístico Rho de Spearman cuyos resultados se presentaron en la tabla 14:

Lectura del P. valor: El P. valor encontrado por la investigación es < 0.0001 por lo cual, se considera que es menor al valor propuesto que es el 5% (0.05).

Decisión estadística: por consecuencia de que el P. valor encontrado es menor que el P. valor propuesto entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi) por lo cual que existe relación significativa entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022.

Conclusión estadística: probando la hipótesis alterna secundaria número 3 de la investigación con una Rho de Spearman (0.795) que es una relación alta entonces

podemos afirmar que si se mejora la planificación operativa en la misma medida mejora la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.

Interpretación: Teniendo en cuenta el objetivo general que fue: Establecer si existe relación entre la planificación operativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. Cumpliéndose al encontrar una relación de (0.795), el cual permite probar nuestra hipótesis de trabajo.

5.3 Discusión de resultados

Se puede concluir que se probó la hipótesis de investigación “*Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022*”. Determinando una relación de 0.935 por lo que podemos decir:

La planificación y la calidad de los servicios públicos son temas de gran importancia en el ámbito profesional, ya que están estrechamente relacionados con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

La planificación adecuada de los servicios públicos implica la identificación de las necesidades de la población, la definición de objetivos claros y medibles, la prevista eficiente de recursos, la selección de estrategias y políticas adecuadas y la elaboración de planes de acción detallados. Es importante que la planificación se realice de manera participativa, involucrando a la comunidad y a los diferentes actores que intervienen en la prestación del servicio.

La calidad de los servicios públicos se refiere a la capacidad de estos para cumplir con las expectativas de los usuarios, en términos de eficiencia, eficacia, accesibilidad, seguridad, confiabilidad y satisfacción. La calidad de los servicios públicos depende de

factores como la capacitación y competencia del personal, la disponibilidad de recursos, la infraestructura adecuada, los sistemas de control de calidad y la retroalimentación de los usuarios. (Sui & Rui, 2017).

En este sentido, es importante que la planificación y la calidad de los servicios públicos se aborden de manera conjunta, ya que la calidad de los servicios depende en gran medida de una planificación adecuada y de la implementación de las medidas necesarias para garantizar la calidad. Asimismo, es necesaria una evaluación constante de la calidad de los servicios para identificar áreas de mejora y tomar medidas para mejorar la satisfacción de los usuarios.

La planificación y la calidad de los servicios son temas de gran importancia en el ámbito profesional, ya que están relacionados con los públicos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Es fundamental que se aborden de manera conjunta y que se realicen evaluaciones constantes para mejorar la calidad de los servicios y garantizar la satisfacción de los usuarios. (Hollenson, 2017)

En cuanto a la primera hipótesis específica existe relación significativa entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022, probada con una relación de 0.663 se puede decir:

La planificación estratégica y la calidad de los servicios públicos son elementos fundamentales para asegurar el éxito de cualquier entidad que preste servicios a la comunidad.

La planificación estratégica se refiere al proceso de definir los objetivos y estrategias a largo plazo de una organización y de establecer los planes y medidas necesarias para lograrlos. En el caso de los servicios públicos, la planificación estratégica implica la

identificación de las necesidades de la comunidad, la definición de los objetivos y metas del servicio y la selección de las estrategias más adecuadas para alcanzarlos. (Certo & Trevis, 2017)

Por otro lado, la calidad de los servicios públicos se refiere a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y ciudadanos mediante la prestación de un servicio que cumpla con sus expectativas y necesidades. La calidad de los servicios públicos depende de la capacidad de la entidad para ofrecer un servicio eficiente, eficaz, accesible, seguro, confiable y satisfactorio.

La planificación estratégica y la calidad de los servicios públicos se aborden de manera conjunta para garantizar que los servicios sean diseñados y prestados de manera adecuada. En este sentido, la planificación estratégica debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarios, y la calidad de los servicios públicos debe ser evaluada y mejorada de manera continua para garantizar la satisfacción de los usuarios. (Samson, Donnet, & Daft, 2021)

En conclusión, la planificación estratégica y la calidad de los servicios públicos son elementos fundamentales para asegurar el éxito de cualquier entidad que preste servicios a la comunidad. La planificación estratégica debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos, mientras que la calidad de los servicios públicos debe ser evaluada y mejorada de manera continua para garantizar la satisfacción de los usuarios.

Conclusiones

1. Se concluye que se alcanzó el objetivo general de establecer que existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo. Determinando que la gestión estratégica se relaciona de manera directa y significativa en la calidad de servicio, utilizando el estadístico no paramétrico Rho de Spearman se estableció que el nivel de relación es muy alto ($r= 0.935$) y con un nivel de significancia menor del 5% (< 0.0001); lo que nos permite afirmar que con más de un 95% de certeza que si se mejora la gestión estratégica en la municipalidad en el distrito de Chanchamayo en la misma medida mejora la calidad de servicio en la municipalidad.
2. La conclusión es que se ha cumplido el Objetivo Específico 1 para establecer si existe una relación entre la planificación estratégica y la calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Chanchamayo. Se estableció que la adecuada aplicación de la planeación estratégica está directa y significativamente relacionada con la calidad del servicio, utilizando el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, para establecer un alto nivel de supervisión ($r= 0.663$) y un nivel de significancia menor de más del 5% (< 0.0001), esto nos permite Sí, más del 95% está seguro de que si se mejora la aplicación adecuada de la planificación estratégica urbana, la calidad del servicio mejorará en la misma medida.
3. La conclusión es que se ha cumplido el Objetivo Específico 2 para establecer si existe una relación entre la planificación táctica y la calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Chanchamayo. Se estableció que la adecuada aplicación de la planeación estratégica está directa y significativamente relacionada con la calidad del servicio, utilizando el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, para establecer un

alto nivel de supervisión ($r= 0.614$) y un nivel de significancia menor de más del 5% (< 0.0001), esto nos permite Sí, más del 95% está seguro de que si se mejora la aplicación adecuada de la planificación táctica, la calidad del servicio mejorará en la misma medida.

4. La conclusión es que se ha cumplido el Objetivo Específico 3 para establecer si existe una relación entre la planificación operativa y la calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Chanchamayo. Se estableció que la adecuada aplicación de la planeación estratégica está directa y significativamente relacionada con la calidad del servicio, utilizando el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, para establecer un alto nivel de supervisión ($r= 0.684$) y un nivel de significancia menor de más del 5% (< 0.0001), esto nos permite Sí, más del 95% está seguro de que, si se mejora la aplicación adecuada de la planificación operativa, la calidad del servicio mejorará en la misma medida.

Recomendaciones

1. Se recomienda presentar los resultados a todos los trabajadores de la municipalidad, en especial a las autoridades, para que mejoren la calidad de sus servicios, y a los directivos para mejorar su planificación interna.
2. Se recomienda realizar capacitaciones a largo plazo para los empleados de la municipalidad para mejorar el nivel individual y así contribuir al logro de las metas organizacionales.
3. Los instrumentos de esta encuesta pueden ser adoptados, adaptados y mejorados en otras encuestas para medir con mayor precisión las variables planteadas al inicio de la encuesta, permitiendo así una mejor aplicación y perfeccionamiento de los hallazgos. Si no se aplican los cambios que nos dan los resultados, el personal de la organización puede experimentar mayores problemas y no contribuirá a la mejora de institución, se recomienda una investigación más profunda en base a los resultados obtenidos.

Referencias Bibliográficas

- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Alarcón, D. (2018). Herramienta De Planificación Estratégica Y La Gestión Municipal De La Provincia Condorcanqui-2016. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Aparicio, I. (2019). Gestión municipal y calidad de servicio en usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Ariza, J. (2017). Comunicación y atención al cliente. McGraw Hill: México.
- Brown, D. (2020). Affective Decision Making Under Uncertainty. United States of America: Springer.
- Certo, S., & Trevis, S. (2017). Modern Managementet (14 ed.). United States of America: Pearson Education.
- Chiriboga, E., Guaman, Y., Pérez, M., Hidalgo, J., & Mora, F. (2018). Calidad del servicio y su impacto en el turismo cultural: estudio de caso Museo Municipal. *Espacios*, 39(19).
- Cumbal, H., & Arias, E. (2019). Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Farro, J. (2022). Planificación estratégica y gestión municipal en el distrito de Namballe. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- García, M. (2020). Comunicación empresarial y atención al cliente. España: Paraninfo.

- Gareth, J., & George, J. (2021). *Contemporary management* (20 ed.). United States of America: McGraw Hill.
- Ghauri, P., Gronhaug, K., & Strange, R. (2020). *Research methods in business studies* (5 ed.). United States of America: Cambridge University Press.
- Griffin, R. (2017). *Fundamentals of Management* (9 ed.). Canada: Cengage Learning.
- Hair, J., Page, M., & Brunsveld, N. (2020). *Essentials of business research methods* (4 ed.). United States of America: Routledge.
- Moreira, L., & Orozco, C. (2019). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento*, 5(8).
- Parodi, D., & Medin, A. (2018). Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. *Revista médica Risaralda*, 24(2).
- Perales, M. (2018). *Gestión Municipal Y Calidad De Servicios Públicos En La Municipalidad Provincial De Ica*, 2018. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (08 de 05 de 2022). Presentan denuncias sobre funcionarios y obras paralizadas en provincias de Junín y Chanchamayo. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/497313-285-2019-cg-gcoc-presentan-denuncias-sobre-funcionarios-y-obras-paralizadas-en-provincias-de-junin-y-chanchamayo>
- Robbins, S., & Judge, T. (2021). *Management* (18 ed.). United States of America: Pearson.
- Samson, D., Donnet, T., & Daft, R. (2021). *Management* (7 ed.). United States of America: Cengage Learning.

Sui, L., & Rui, Z. (2017). *Service Quality for Facilities Management*. USA: Springer.

Villón, P. (2019). *Planificación estratégica y fortalecimiento institucional del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador*, 2018. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwimnY2l8saCAxUyrpUCHYXCDUYQFnoECBoQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.administracion.usmp.edu.pe%2Finstitutoconsumo%2Fwp-content%2Fuploads%2F2013%2F08%2FServicios-P%25C3%25BAblicos-en-el-Per%25C3%25BA-UNAM.pdf&usg=AOvVaw1BR2lwOem0At3LunT0iFto&opi=89978449>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022?</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación que existe entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022</p>		<p>Método general de Investigación Método científico</p> <p>Método Específico Hipotético deductivo</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022? 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación que existe entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022. Establecer la relación que existe entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022. Establecer la relación que existe entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022. 	<p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre la planificación estratégica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022. Existe relación significativa entre la planificación táctica y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022. Existe relación significativa entre la planificación operativa y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo en el año 2022. 	<p>Variable 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación. Dimensiones: Planificación estratégica. Planificación táctica. Planificación operativa. <p>Variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calidad de servicios Dimensiones: Elementos tangibles. Capacidad de respuesta. Fiabilidad. Seguridad. Empatía. 	<p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental – transversal – correlacional</p> <p>Población 82 trabajadores</p> <p>Muestra 82 trabajadores</p> <p>Encuesta: Cuestionario de Encuesta. Técnicas de Procesamiento de Datos.</p> <p>Medidas Forma: La RHO de Spearman para la constatación de Hipótesis.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Planificación	Samson et al. (2021). La planificación es un proceso, una serie de pasos, diseñados para lograr una meta y establecer cómo lograr esa meta. Fines y medios: metas y cursos de acción. Un plan es una estrategia porque define el mejor curso de acción para lograr una meta. objetivos y métodos	Espinoza. (2019). Está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de la variable, conceptualmente. En esta se intenta obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, a modo de captar su sentido y adecuación al contexto. Para medir la variable se hará uso de la técnica encuesta, instrumento cuestionario.	Planificación estratégica	Objetivos globales	La municipalidad tiene objetivos globales planteados de manera adecuada	Ordinal Escala de Likert
				Foda	La municipalidad tiene un análisis FODA adecuado	
				Políticas	Las políticas de la municipalidad son coherentes	
				Métodos de control	La municipalidad tiene métodos de control adecuados.	
				Departamentos	El comportamiento de los departamentos es adecuado	
				Objetivos específicos	Los objetivos específicos de cada área se cumplen	
			Metas a mediano plazo	Las metas a mediano plazo se cumplen de manera oportuna		
			Responsabilidad	Los empleados conocen sus responsabilidades		
			Acciones específicas	Las acciones específicas de cada área están bien definidas		
			Nivel de detalle	Se tiene un nivel de detalle adecuado en su trabajo		
			Tareas	En su trabajo las tareas están definidas de manera equitativa		
			Actividades	Las actividades de cada área están definidas de manera que todos los trabajadores entiendan sus funciones		

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicios	Lavajos & Moreno (2019), se entiende por calidad de servicio al vínculo recíproco de satisfacción y expectativas que existen entre el cliente que manifiesta satisfacción al resolver sus necesidades y una empresa, institución u organización.	Hernández, et al. (2019). Consiste en el conjunto de procedimientos, técnicas y métodos para medir una variable en los casos de la investigación. Pág. 137. Para medir la variable Calidad de servicios se hará uso de la técnica encuesta, instrumento cuestionario	Elementos tangibles	Instalaciones	La municipalidad cumple lo que ofrece	Ordinal Escala de Likert
				Equipos	La municipalidad le soluciona los problemas rápido	
				Personal	El tiempo de atención es rápido	
				Comunicación	La municipalidad no comete errores de comunicación	
			Capacidad de respuesta	Trato	El comportamiento de los empleados es el adecuado	
				Disponibilidad	Siente seguridad al momento de realizar diligencias en la municipalidad	
			Fiabilidad	Quejas	Los empleados son amables	
				Solución	Los empleados conocen todos los servicios que brinda la municipalidad	
				Problemas	Los equipos en La municipalidad son modernos	
			Seguridad	Formalidad	Las instalaciones están limpias y aseadas	
				Exactitud	La atención es rápida	
			Empatía	Credibilidad	Los horarios son los correctos	
				Integridad	La atención es rápida	
				Honestidad	Le brindan los empleados la ayuda necesaria	
Individualización	Trato	La municipalidad piensa primero en los pobladores				
	Individualización	La municipalidad individualiza el trato a los pobladores.				

Anexo 3: Matriz De Operacionalización Del Instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO
Planificación	Planificación estratégica	Objetivos globales	La municipalidad tiene objetivos globales planteados de manera adecuada	Cuestionario
		Foda	La municipalidad tiene un análisis FODA adecuado	
		Políticas	Las políticas de la municipalidad son coherentes	
		Métodos de control	La municipalidad tiene métodos de control adecuados.	
		Departamentos	El comportamiento de los departamentos de la municipalidad es adecuado	
		Objetivos Específicos	Los objetivos específicos de cada área se cumplen	
	Planificación táctica	Metas a mediano plazo	Las metas a mediano plazo se cumplen de manera oportuna	
		Responsabilidad	Los empleados conocen sus responsabilidades	
		Acciones específicas	Las acciones específicas de cada área están bien definidas	
	Planificación operativa	Nivel de detalle	Se tiene un nivel de detalle adecuado en su trabajo	
		Tareas	En su trabajo las tareas están definidas de manera equitativa	
		Actividades	Las actividades de cada área están definidas de manera que todos los trabajadores entiendan sus funciones	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Instalaciones	La municipalidad cumple lo que ofrece	Cuestionario
		Equipos	La municipalidad le soluciona los problemas rápido	
		Personal	El tiempo de atención es rápido	
		Comunicación	La municipalidad no comete errores de comunicación	
		Trato	El comportamiento de los empleados es el adecuado.	
	Capacidad de respuesta	Disponibilidad	Siente seguridad al momento de realizar diligencias en la municipalidad	
		Quejas	Los empleados son amables	
		Solución	Los empleados conocen todos los servicios que brinda la municipalidad	
		Problemas	Los equipos en La municipalidad son modernos	
	Fiabilidad	Formalidad	Las instalaciones están limpias y aseadas	
		Exactitud	La atención es rápida	
		Credibilidad	Le brindan los empleados la ayuda necesaria	
	Seguridad	Integridad	La atención es la adecuada	
		Honestidad	Los horarios son los correctos	
		Trato	La municipalidad piensa primero en los pobladores	
Empatía	Individualización	La municipalidad individualiza el trato a los pobladores		

Anexo 4: Instrumento de la investigación

Encuesta sobre planificación y Calidad de servicios

Estimado trabajador le presento a continuación una encuesta para obtener los datos para mi trabajo de investigación por tal motivo se presenta a continuación varias proposiciones, le solicitamos que frente a ella exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la cual mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) a veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
Planificación estratégica						
1	La municipalidad tiene objetivos globales planteados de manera adecuada	1	2	3	4	5
2	La municipalidad tiene un análisis FODA adecuado.	1	2	3	4	5
3	Las políticas de la municipalidad son coherentes	1	2	3	4	5
4	La municipalidad tiene métodos de control adecuados	1	2	3	4	5
Planificación táctica						
5	El comportamiento de los departamentos e la municipalidad son adecuados	1	2	3	4	5
6	Los objetivos específicos de cada área se cumplen	1	2	3	4	5
7	Las metas a mediano plazo se cumplen de manera oportuna	1	2	3	4	5
8	Los empleados conocen sus responsabilidades	1	2	3	4	5
Planificación operativa						
9	Las acciones específicas de cada área están bien definidas	1	2	3	4	5
10	Se tiene un nivel de detalle adecuado en su trabajo	1	2	3	4	5
11	En su trabajo las tareas están definidas de manera equitativa	1	2	3	4	5
12	Las actividades de cada área están definidas de manera que todos los trabajadores entiendan sus funciones	1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	VALORACION				
Elementos tangibles						
1	La municipalidad cumple lo que ofrece	1	2	3	4	5
2	La municipalidad le soluciona los problemas rápido	1	2	3	4	5
3	El tiempo de atención es rápido	1	2	3	4	5
4	La municipalidad no comete errores	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
5	El comportamiento de los empleados es el adecuado	1	2	3	4	5
6	Siente seguridad al momento de realizar diligencias en la municipalidad	1	2	3	4	5
7	Los empleados son amables	1	2	3	4	5
8	Los empleados conocen todos los servicios que brinda la municipalidad	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
9	Los equipos en La municipalidad son modernos	1	2	3	4	5
10	Las instalaciones están limpias y acedas	1	2	3	4	5
Seguridad						
11	La atención es la adecuada	1	2	3	4	5
12	Los horarios son los correctos	1	2	3	4	5
Empatía						
13	La atención es rápida	1	2	3	4	5
14	Le brindan los empleados la ayuda necesaria	1	2	3	4	5
15	La municipalidad piensa primero en los pobladores	1	2	3	4	5
16	La municipalidad individualiza el trato a los pobladores	1	2	3	4	5

Anexo 5:

Validez y confiabilidad

Variable 1

Confiabilidad	1.72	1.48	1.14	1.55	1.22	1.48	2.02	1.17	1.28	1.43	1.42	1.39	42.24
Valides	0.47	0.45	0.21	0.64	0.45	0.34	0.49	0.53	0.64	0.44	0.47	0.26	

Alpha de Cronbach	0.740
-------------------	--------------

Variable 2

Confiabilidad	1.48	1.68	1.65	2.13	1.45	1.29	1.43	1.00	1.36	1.79	1.73	1.51	1.18	1.33	1.50	1.20	115.15
Valides	0.54	0.55	0.66	0.71	0.48	0.61	0.60	0.62	0.56	0.61	0.71	0.38	0.58	0.46	0.23	0.51	

Alpha de Cronbach	0.847
-------------------	--------------

Anexo 6: Base de datos

N°	Planificación												TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	2	44
2	5	5	4	3	1	2	1	5	5	3	2	3	39
3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	20
4	1	3	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	24
5	1	2	4	2	2	4	2	2	2	2	5	3	31
6	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	36
7	3	1	4	4	1	5	4	3	3	3	3	3	37
8	3	4	3	4	2	2	2	2	2	4	4	5	37
9	5	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	31
10	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	36
11	3	3	3	4	3	2	1	5	4	3	4	1	36
12	4	5	4	2	3	2	2	3	4	3	3	2	37
13	3	1	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	40
14	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	43
15	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	30
16	2	4	2	5	2	4	5	3	2	3	4	2	38
17	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	42
18	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	5	3	28
19	2	2	4	2	2	4	4	3	1	2	2	3	31

20	5	4	4	3	2	3	1	3	3	3	3	4	38
21	3	3	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	38
22	3	3	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	26
23	3	3	3	4	4	2	2	2	2	5	1	2	33
24	4	4	4	1	1	5	4	4	3	1	4	4	39
25	5	4	4	4	5	1	2	2	4	2	4	2	39
26	3	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	2	44
27	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	26
28	4	4	4	3	3	4	1	3	3	4	3	4	40
29	3	5	5	3	3	5	1	3	3	4	3	3	41
30	4	4	4	5	2	1	2	5	5	2	5	2	41
31	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	27
32	1	1	5	2	2	4	4	2	4	2	2	3	32
33	5	2	4	4	3	4	3	3	3	5	2	4	42
34	1	2	2	2	3	3	4	4	1	2	5	5	34
35	5	4	2	5	4	2	2	3	5	5	3	4	44
36	5	5	4	1	1	1	2	1	1	1	2	3	27
37	1	1	5	4	3	2	1	5	4	1	5	3	35
38	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	5	38
39	5	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	41
40	5	4	4	5	1	2	3	2	5	2	5	4	42
41	5	4	3	5	4	1	2	3	4	2	5	4	42
42	5	5	1	2	3	4	2	2	5	4	4	2	39
43	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4	2	28
44	1	2	3	2	1	3	2	3	3	5	2	2	29
45	3	3	3	2	2	4	2	3	2	2	2	3	31
46	3	4	3	1	1	2	5	4	5	1	1	3	33
47	3	4	4	3	3	3	2	2	3	5	2	1	35
48	2	1	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	36
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	5	36
50	5	5	4	3	3	4	5	2	2	2	3	2	40
51	4	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	5	40
52	4	4	3	3	3	2	5	3	3	4	3	3	40
53	1	1	2	1	2	5	1	1	1	1	1	5	22
54	4	4	3	1	1	2	2	2	3	3	2	3	30
55	3	3	4	1	5	2	4	3	1	1	1	3	31
56	3	4	4	5	5	4	4	2	2	2	1	2	38
57	3	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	1	42
58	1	2	1	2	2	4	1	2	1	2	2	2	22
59	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	36
60	3	4	3	3	2	4	5	3	3	3	3	3	39
61	1	3	1	4	4	5	5	5	4	2	3	3	40
62	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	2	3	41
63	3	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	49
64	3	3	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	25
65	2	1	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	28

66	1	2	2	4	2	4	4	3	4	5	3	1	35
67	5	5	4	3	4	4	3	3	4	2	1	1	39
68	5	3	3	3	3	1	5	5	3	2	5	2	40
69	5	5	3	5	2	4	4	3	5	5	3	4	48
70	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	25
71	1	3	4	3	2	2	1	3	3	3	3	2	30
72	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	31
73	3	5	3	5	4	3	2	1	1	4	1	3	35
74	3	4	3	1	2	5	1	4	3	5	2	2	35
75	1	4	2	3	3	2	5	3	3	2	3	5	36
76	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	5	3	44
77	3	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	2	46
78	5	5	1	3	5	5	5	4	5	4	4	5	51
79	5	4	1	3	2	3	1	1	1	2	1	4	28
80	3	5	1	2	3	4	4	3	3	3	3	3	37
81	5	5	4	4	3	4	3	3	2	1	2	1	37
82	3	4	4	2	3	3	5	5	4	1	4	1	39
Confiabilidad	1.72	1.48	1.14	1.55	1.22	1.48	2.02	1.17	1.28	1.43	1.42	1.39	42.24
Validez	0.47	0.45	0.21	0.64	0.45	0.34	0.49	0.53	0.64	0.44	0.47	0.26	

N°	Calidad de servicios																TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	2	3	2	1	2	4	4	1	2	3	4	3	3	3	5	2	44
2	4	2	3	5	2	2	4	3	2	3	4	3	3	4	2	2	48
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	20
4	1	1	3	1	3	5	2	2	3	1	1	4	2	2	2	1	34
5	3	1	4	1	5	1	5	2	1	4	3	2	1	3	3	2	41
6	2	2	4	4	3	3	3	2	5	1	1	4	3	3	3	3	46
7	5	3	3	4	2	3	3	2	2	4	2	5	2	3	4	1	48
8	3	5	5	4	1	2	3	3	1	1	2	4	3	5	3	2	47
9	2	2	2	2	3	2	5	2	3	3	3	3	2	2	4	2	42
10	4	2	3	4	5	2	2	1	3	3	3	4	3	2	2	2	45
11	2	2	2	4	3	3	4	3	2	5	3	1	2	3	4	3	46
12	5	2	2	3	2	4	3	2	3	5	5	3	1	2	5	2	49
13	3	3	4	3	4	2	4	3	5	2	4	3	3	2	2	3	50
14	5	2	5	4	5	5	3	2	4	4	3	4	5	4	1	1	57
15	3	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	39
16	3	2	4	3	3	2	5	3	3	4	5	3	1	2	2	3	48
17	5	5	5	5	2	3	5	1	3	1	5	2	3	5	5	3	58
18	2	1	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	5	3	36
19	2	3	2	2	1	4	3	1	3	2	3	4	2	3	5	3	43
20	4	1	1	5	2	3	2	2	3	3	3	2	3	5	3	5	47

21	4	2	5	3	3	2	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	47
22	4	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	1	2	1	28
23	3	3	2	2	2	3	4	1	2	2	3	3	2	4	4	3	43
24	2	2	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	49
25	2	2	3	5	2	3	3	3	1	4	4	4	3	3	2	4	48
26	5	4	4	5	2	3	5	5	3	5	4	4	2	5	2	3	61
27	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	4	1	1	2	2	27
28	5	3	2	4	1	3	5	4	3	5	5	1	3	3	5	3	55
29	4	3	3	4	5	2	4	3	1	4	3	4	3	5	4	3	55
30	4	3	3	5	5	2	3	2	2	4	4	5	3	3	5	4	57
31	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	1	2	2	5	2	34
32	2	5	2	2	2	2	3	2	2	4	1	3	3	3	2	3	41
33	2	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	56
34	3	3	3	2	4	3	1	1	1	4	5	1	2	3	2	4	42
35	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	65
36	2	2	1	4	1	1	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	31
37	2	1	5	2	3	2	3	2	4	5	1	5	1	3	2	2	43
38	5	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	48
39	4	4	4	3	4	2	4	1	5	5	5	3	2	3	5	3	57
40	3	2	5	5	3	2	5	3	3	4	4	4	3	4	2	4	56
41	3	4	4	5	1	5	3	4	3	2	4	3	5	4	2	4	56
42	3	5	5	4	3	3	5	3	3	5	5	3	4	2	3	2	58
43	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	5	4	2	34
44	2	2	2	2	2	2	4	1	1	4	2	2	1	5	3	3	38
45	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	3	2	42
46	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	5	1	4	4	2	43
47	2	2	2	5	2	2	2	2	1	1	1	5	4	5	4	5	45
48	3	4	2	2	3	2	4	2	3	5	2	3	3	3	2	2	45
49	5	2	3	1	3	3	3	2	1	4	4	3	2	4	4	3	47
50	2	5	2	5	2	2	5	3	2	4	4	3	2	4	3	3	51
51	4	1	5	4	4	4	2	3	1	4	4	3	4	4	2	2	51
52	2	3	5	4	3	3	5	3	2	4	3	5	3	3	2	2	52
53	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	21
54	2	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	4	3	2	2	4	39
55	1	5	3	1	5	1	2	2	4	2	2	4	1	2	3	2	40
56	2	1	5	4	3	3	3	2	3	2	5	4	3	3	2	2	47
57	4	2	5	5	5	2	3	3	5	3	3	5	4	2	4	2	57
58	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	3	4	1	28
59	5	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	44
60	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	5	50
61	2	4	4	5	4	2	3	2	3	3	5	2	3	4	4	2	52
62	2	2	5	5	2	3	5	3	5	5	4	1	5	1	3	4	55
63	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	2	5	69
64	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	4	5	4	30
65	5	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	3	3	1	3	1	38
66	1	1	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	5	2	5	4	47

67	3	2	5	3	1	5	2	3	3	2	3	4	2	4	3	4	49
68	3	5	2	5	3	3	3	3	3	4	5	1	4	3	2	4	53
69	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	70
70	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	2	24
71	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	4	3	2	2	2	1	38
72	3	5	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	1	1	38
73	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	42
74	2	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	4	2	5	2	2	43
75	2	3	2	1	4	4	4	3	2	2	3	4	1	4	2	3	44
76	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	3	5	3	4	2	3	60
77	4	5	5	4	3	5	5	2	4	5	5	4	4	4	5	5	69
78	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	76
79	5	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	40
80	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	5	3	44
81	3	2	2	2	4	2	5	2	4	2	3	2	3	4	2	3	45
82	3	5	2	2	3	4	4	2	3	3	3	4	3	3	5	3	52
Confiabilidad	1.4	1.6	1.6	2.1	1.4	1.2	1.4	1.0	1.3	1.7	1.7	1.5	1.1	1.3	1.5	1.2	115.15
Validez	0.5	0.5	0.6	0.7	0.4	0.6	0.6	0.6	0.5	0.6	0.7	0.3	0.5	0.4	0.2	0.5	
	4	5	6	1	8	1	0	2	6	1	1	8	8	6	3	1	

Estratégica	Táctica	Operativa	Planificación	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
15	14	15	44	8	11	5	7	13	44
17	9	13	39	14	11	5	7	11	48
9	5	6	20	5	4	2	2	7	20
7	8	9	24	6	12	4	5	7	34
9	10	12	31	9	13	5	5	9	41
12	12	12	36	12	11	6	5	12	46
12	13	12	37	15	10	6	7	10	48
14	8	15	37	17	9	2	6	13	47
13	11	7	31	8	12	6	6	10	42
13	11	12	36	13	10	6	7	9	45
13	11	12	36	10	13	7	4	12	46
15	10	12	37	12	11	8	8	10	49
12	14	14	40	13	13	7	7	10	50
14	14	15	43	16	15	8	7	11	57
11	10	9	30	8	10	4	5	12	39
13	14	11	38	12	13	7	8	8	48
14	14	14	42	20	11	4	7	16	58
7	7	14	28	8	8	6	4	10	36
10	13	8	31	9	9	5	7	13	43
16	9	13	38	11	9	6	5	16	47
16	14	8	38	14	7	7	7	12	47
12	7	7	26	8	7	2	5	6	28
13	10	10	33	10	10	4	6	13	43
13	14	12	39	13	13	8	6	9	49
17	10	12	39	12	11	5	8	12	48
14	18	12	44	18	15	8	8	12	61
12	7	7	26	7	7	2	5	6	27
15	11	14	40	14	13	8	6	14	55
16	12	13	41	14	14	5	7	15	55
17	10	14	41	15	12	6	9	15	57
11	8	8	27	7	10	3	3	11	34
9	12	11	32	11	9	6	4	11	41

Estratégica	Táctica	Operativa	Planificación	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
15	13	14	42	13	17	7	7	12	56
7	14	13	34	11	9	5	6	11	42
16	11	17	44	18	15	8	8	16	65
15	5	7	27	9	7	3	2	10	31
11	11	13	35	10	10	9	6	8	43
15	11	12	38	11	13	8	6	10	48
16	13	12	41	15	11	10	8	13	57
18	8	16	42	15	13	7	8	13	56
17	10	15	42	16	13	5	7	15	56
13	11	15	39	17	14	8	8	11	58
4	13	11	28	8	7	3	4	12	34
8	9	12	29	8	9	5	4	12	38
11	11	9	31	10	10	4	7	11	42
11	12	10	33	12	10	4	6	11	43
14	10	11	35	11	8	2	6	18	45
9	14	13	36	11	11	8	5	10	45
12	11	13	36	11	11	5	7	13	47
17	14	9	40	14	12	6	7	12	51
14	12	14	40	14	13	5	7	12	51
14	13	13	40	14	14	6	8	10	52
5	9	8	22	5	4	4	2	6	21
12	7	11	30	7	10	4	7	11	39
11	14	6	31	10	10	6	6	8	40
16	15	7	38	12	11	5	9	10	47
12	18	12	42	16	13	8	8	12	57
6	9	7	22	7	7	2	2	10	28
13	13	10	36	11	11	5	7	10	44
13	14	12	39	11	12	6	6	15	50
9	19	12	40	15	11	6	7	13	52
12	18	11	41	14	13	10	5	13	55
14	17	18	49	18	19	8	9	15	69
10	8	7	25	5	6	2	3	14	30

Estratégica	Táctica	Operativa	Planificación	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
8	11	9	28	11	9	3	7	8	38
9	13	13	35	8	12	6	5	16	47
17	14	8	39	13	11	5	7	13	49
14	14	12	40	15	12	7	6	13	53
18	13	17	48	19	18	8	8	17	70
8	7	10	25	5	5	2	3	9	24
11	8	11	30	10	9	5	7	7	38
9	10	12	31	13	10	4	4	7	38
16	10	9	35	10	12	7	4	9	42
11	12	12	35	13	9	4	6	11	43
10	13	13	36	8	15	4	7	10	44
15	13	16	44	17	17	6	8	12	60
14	18	14	46	18	15	9	9	18	69
14	19	18	51	19	19	9	9	20	76
13	7	8	28	12	11	5	5	7	40
11	14	12	37	9	10	6	5	14	44
18	13	6	37	9	13	6	5	12	45
13	16	10	39	12	13	6	7	14	52

Nro.	Estratégica	Táctica	Operativa	Planificación	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
1	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
2	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
3	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
4	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
5	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular
6	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
7	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
8	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
9	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
10	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular
11	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular
13	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
14	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
15	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Inadecuado	Regular
17	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Adecuado	Regular
18	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado
19	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
20	Adecuado	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular
21	Adecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
22	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
23	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular
24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Inadecuado	Regular
25	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular
26	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado
27	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado
28	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular
29	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
30	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular
31	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Inadecuado	Regular	Inadecuado
32	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Inadecuado	Regular	Regular
33	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
34	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Inadecuado	Regular	Regular	Regular	Regular

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos en la municipalidad provincial de Chanchamayo.

Señor: JOSE EDUARDO MARIÑO ARQUIÑIGO.
Alcalde provincial de Chanchamayo

Yo, Sandra Consuelo Molina Oncebay con DNI. N° 70990879, así mismo Percy Tomas Vilchez con DNI. N.º 20081510 de la carrera profesional de Administración y Sistemas.

Que, al estar en la etapa de desarrollo de mi proyecto de investigación, titulado " **PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO - 2022**, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, solicito a Usted se sirva autorizar a la suscrita para poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procesamiento de datos para la realización del trabajo de investigación, el cual se realizara en forma anónima a los profesionales administrativos, oficinas y demás áreas.

Por lo expuesto

Solicito dar una carta de respuesta con autorización para concluir la investigación de mi tesis.



Bach. Sandra Consuelo Molina Oncebay
DNI. N° 70990879

Chanchamayo, septiembre de 2022

Bach. Percy Tomas Vilchez
DNI. N° 20081510