

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**T E S I S**

**Plan estratégico institucional y calidad del servicio en la unidad  
formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides  
Carrión, Pasco 2023**

**Para optar el título profesional de:**

**Economista**

**Autores:**

**Bach. Soledad Gisela MATOS ESQUIVEL**

**Bach. Yossef Augurio RIVERA ROQUE**

**Asesor:**

**Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE**

**Cerro de Pasco – Perú - 2024**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**T E S I S**

**Plan estratégico institucional y calidad del servicio en la unidad  
formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides  
Carrión, Pasco 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Daniel Joel PARIONA CERVANTES**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Francisco Alfredo HIDALGO MAYTA**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Felipe Orestes HUAPAYA ZAVALA**  
**MIEMBRO**



**Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Contables**  
**Unidad de Investigación**

---

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 053-2023**

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

**Soledad Gisela MATOS ESQUIVEL y Yossef Augurio RIVERA ROQUE**

Escuela de Formación Profesional

**Economía**

Tipo de trabajo

**Tesis**

Título del trabajo

**Plan estratégico institucional y calidad del servicio en la unidad Formuladora de la  
Municipalidad provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023**

Asesor:

**Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE**

Índice de Similitud 30%

Calificativo

**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 14 de diciembre del 2023

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
Dr. Juliana C. ROJAS GALLUFFI  
PASCO

## **DEDICATORIA**

A nuestros queridos y apreciados padres por su gran apoyo, por brindarnos cariño, afecto fraternal e incomparable amor y contribuir en nuestra culminación de nuestra carrera profesionales.

A los todos los docentes de la carrera de Economía de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

## **ADRADECIMIENTO**

A Dios por ser supremo, por su creación de todas las cosas, darnos la vida, salud, trabajo, cuidado y todas sus bendiciones a cada momento.

A nuestros apreciados padres, hermanos y demás familiares por sus consejos y apoyo incondicional para lograr concluir nuestra carrera profesional.

A nuestros amigos y colegas de estudio que estuvimos durante cinco años en las aulas universitarias, compartiendo grupos de trabajo, actividades deportivas, investigaciones compartidas, exposiciones, horas de estudio, cuantas amanecidas haciendo las tareas.

A todos los docentes por brindarnos sus conocimientos y sus sabias enseñanzas, sus experiencias y ayudarnos en nuestra formación profesional.

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

El tipo de investigación fue el aplicada; nivel correlacional, diseño correlacional, población 174 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Daniel Alcides Carrión Pasco, muestra 119 trabajadores, técnica encuesta, instrumento cuestionario tipo escala de Likert.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el test estadístico de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde se concluye: Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Hipótesis específica 2 Existe relación significativa entre la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Hipótesis específica 3 Existe relación significativa entre la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Palabras Clave:** Planeamiento Estratégico, Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship of the institutional strategic plan and the quality of the service in the Formulation Unit of the Provincial Municipality Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

The type of research was applied; correlational level, correlational design, population 174 workers of the Provincial Municipality of Daniel Alcides Carrión Pasco, sample 119 workers, survey technique, Likert scale questionnaire instrument.

To determine the relationship of the variables, Spearman's Rho correlation coefficient statistical test was used, where it is concluded: There is a significant relationship between the institutional strategic plan and the quality of service in the Formulation Unit of the Provincial Municipality Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Specific hypothesis 1 There is a significant relationship between the formulation of the institutional strategic plan and the quality of service in the Formulation Unit of the Daniel Alcides Carrión Provincial Municipality, Pasco 2023.

Specific hypothesis 2 There is a significant relationship between the implementation of the institutional strategic plan and the quality of service in the Formulation Unit of the Daniel Alcides Carrión Provincial Municipality, Pasco 2023.

Specific hypothesis 3 There is a significant relationship between the implementation of the institutional strategic plan and the quality of service in the Formulation Unit of the Daniel Alcides Carrión Provincial Municipality, Pasco 2023.

**Keywords:** Strategic Planning, Service Quality in the Formulation Unit.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. Mediante el estudio se ha podido comprobar que el plan estratégico institucional, se desarrolla en un nivel bueno respecto a la formulación, implementación y la evaluación; el mismo que tiene relación con la calidad del servicio en la Unidad Formuladora, en un nivel también bueno respecto a la fiabilidad, sensibilidad, garantía, empatía y tangibilidad.

El estudio fue elaborado de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, así como del estilo APA para las citas y referencias bibliográficas, desarrollada de la siguiente manera:

En el Capítulo I: consideramos el Problema de investigación que abarca la identificación y planteamiento del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, consideramos el Marco Teórico, donde se desarrolla los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas, la definición de términos, formulación de hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables referente a las variables de estudio.

En el Capítulo III, consideramos la Metodología y Técnicas de Investigación, el tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección, procesamiento, tratamiento estadístico, selección y validación de instrumentos y la orientación ética.

En el Capítulo IV, consideramos los Resultados y discusión, análisis e interpretación de resultados obtenidos, descripción del trabajo de campo, presentación de resultados obtenidos y la prueba de hipótesis para el cual se aplicó el test estadístico de coeficiente de correlación del Rho de Spearman para datos no paramétricos, para determinar la relación de las variables.

Finalmente, la investigación culminó en las conclusiones y recomendaciones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contrastación de la hipótesis general, donde de acuerdo a los resultados del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, concluimos que existe relación significativa entre la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

## ÍNDICE

DEDICATORIA

ADRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación .....	3
1.3.	Formulación del problema.....	4
1.3.1.	Problema general .....	4
1.3.2.	Problemas específicos.....	4
1.4.	Formulación de objetivos .....	4
1.4.1.	Objetivo general.....	4
1.4.2.	Objetivos específicos .....	5
1.5.	Justificación de la investigación .....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	6

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio .....	7
------	-------------------------------	---

2.2.	Bases teóricas-científicas.....	12
2.3.	Definición de términos básicos.....	22
2.4.	Formulación de hipótesis.....	23
2.4.1.	Hipótesis general .....	23
2.4.2.	Hipótesis específicos .....	24
2.5.	Identificación de variables.....	24
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	25

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1.	Tipo de investigación.....	26
3.2.	Nivel de investigación .....	26
3.3.	Métodos de investigación .....	27
3.4.	Diseño de investigación.....	27
3.5.	Población y muestra.....	28
3.5.1	Población .....	28
3.5.2.	Muestra .....	28
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	29
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9.	Tratamiento estadístico.....	31
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	31

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1.	Descripción del trabajo de campo .....	32
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	32

4.3. Prueba de hipótesis .....	63
4.4. Discusión de resultados .....	70

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores .....	25
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad .....	29
Tabla 3 ¿Consideras que el plan estratégico institucional fue elaborado adecuadamente? .....	33
Tabla 4 ¿Considera que en el plan estratégico institucional se valora adecuadamente?	34
Tabla 5 ¿Consideras que el diagnóstico FODA son favorables para un buen planeamiento?.....	35
Tabla 6 ¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico institucional?.....	36
Tabla 7 ¿Consideras que los recursos considerados en el plan estratégico institucional se adecuan a lo requerido en los proyectos? .....	37
Tabla 8 ¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional?.....	38
Tabla 9 ¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico? .....	39
Tabla 10 ¿Considera que la comunicación en la unidad formuladora permite realizar bien los proyectos de inversión pública?.....	40
Tabla 11 ¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión pública?.....	41
Tabla 12 ¿El trabajo en equipo favorece la labor en la unidad formuladora? .....	42
Tabla 13 ¿Consideras que en la medición del plan estratégico institucional se evalúa si los objetivos fueron bien formulados? .....	43
Tabla 14 ¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión pública se aplicaron adecuadamente? .....	44

Tabla 15 ¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento social del proyecto? .....	45
Tabla 16 ¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral? .....	46
Tabla 17 ¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social? .....	47
Tabla 18 ¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?.....	48
Tabla 19 ¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?.....	49
Tabla 20 ¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?.....	50
Tabla 21 ¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?.....	51
Tabla 22 ¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?.....	52
Tabla 23 ¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?.....	53
Tabla 24 ¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos? ....	54
Tabla 25 ¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos? .....	55
Tabla 26 ¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?.....	56
Tabla 27 ¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?.....	57

Tabla 28 ¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?.....	58
Tabla 29 ¿Las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales? .....	59
Tabla 30 ¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?.....	60
Tabla 31 ¿Consideras que el personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores? .....	61
Tabla 32 ¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades? .....	62
Tabla 33 Tabla cruzada PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (Agrupada)*CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD FORMULADORA (Agrupada).....	63
Tabla 34 Correlaciones del Plan Estratégico Institucional (Agrupada) y Calidad de Servicio en la UF (Agrupada).....	64
Tabla 35 Tabla cruzada Formulación del PEI (Agrupada)*CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD FORMULADORA (Agrupada) .....	65
Tabla 36 Correlaciones de la Calidad de Servicio (Agrupada) y la Formulación del PEI (Agrupada).....	66
Tabla 37 Tabla cruzada Implementación del PEI (Agrupada)*CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada) .....	67
Tabla 38 Correlaciones Calidad de Servicio (Agrupada) e Implementación del PEI (Agrupada).....	67
Tabla 39 Tabla cruzada Evaluación del PEI (Agrupada)*CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada).....	68

Tabla 40 Correlaciones Calidad del Servicio (Agrupada) y Evaluación del PEI (Agrupada).....	69
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	33
Figura 2.....	34
Figura 3.....	35
Figura 4.....	36
Figura 5.....	37
Figura 6.....	38
Figura 7.....	39
Figura 8.....	40
Figura 9.....	41
Figura 10.....	42
Figura 11.....	43
Figura 12.....	44
Figura 13.....	45
Figura 14.....	46
Figura 15.....	47
Figura 16.....	48
Figura 17.....	49
Figura 18.....	50
Figura 19.....	51
Figura 20.....	52
Figura 21.....	53
Figura 22.....	54
Figura 23.....	55

Figura 24.....	56
Figura 25.....	57
Figura 26.....	58
Figura 27.....	59
Figura 28.....	60
Figura 29.....	61
Figura 30.....	62

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Existen problemas en la gestión municipal a nivel nacional, uno de los principales desafíos es la población totalmente descontenta por la baja calidad del servicio público que brindan los municipios, a medida que continúan en su forma de atención los gobiernos locales, esto puede conducir a estancamiento y retrasos en la gestión pública, la ejecución de los proyectos de inversión son muy lentas, no se cierran al final de su ejecución, la mayoría de los PIP están suspendidas y paralizadas, actualmente ya no se hace los perfiles y proyectos con identificación real de acuerdo las necesidades de la población y en esta desesperación las unidades formuladoras están optando solo hacer un IOARR (Inversiones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición) que solo es una intervención puntual sobre uno o más activos estratégicos, como implementación complementaria reemplazando a un proyecto de inversión pública, estos famosos IOARR no solucionan los problemas, tampoco cierran las brechas, causando molestar en los ciudadanos.

Otra debilidad de la Unidad Formuladora de todos los municipios, es que están formulando los proyectos de inversión pública en gabinete, ya no salen al campo en el lugar de las necesidades de la población, no hay concertación con los grupos de interés y la población beneficiada, como tampoco se inicia la identificación de los proyectos con una línea de base, por ello también la duplicidad de proyectos.

El escenario internacional, durante décadas en los últimos años han conllevado las crisis de la posguerra y varios países han derivado en crisis internas. La sobre producción satura el mercado, por otro lado, la crisis financiera sacude la economía internacional, otros países optan por exportar bienes, otros optar por una política de intervención donde, el uso excesivo del recurso financiero solo sirve para corregir desequilibrios, esto afecta a los gobiernos locales también, ya que un cambio en el tipo de cambio o la tasa de interés repercute en la economía de la población.

Referente a la gestión del plan estratégico institucional en las municipalidades, existen serias deficiencias porque no están los proyectos y programas que deben estar, si bien es cierto a nivel nacional los municipios son una máquina de creación de proyectos de inversión; pero son priorizaciones hechas sin diagnósticos, sin observar las necesidades prioritarias de la población, por tal razón no cumplen con los objetivos y metas de desarrollo local, el mismo que genera malestar y división en la sociedad. Otro desafío que tienen los gobiernos locales es la corrupción generalizada entre la unidad formuladora y la alta dirección, no se realiza los seguimientos y planes de evaluación, siendo los proyectos auto direccionados que no resuelven los problemas de la sociedad, por ello que los proyectos realizados no dan sus frutos en bien de las mayorías.

Dado a estos problemas los municipios a nivel nacional están calificados como instituciones de bajo nivel de gestión, debido a la falta de programas sociales identificados, planes estratégicos que no satisfacen las necesidades de la población, mientras todavía exista violencia en las calles, inseguridad ciudadana, baja atención en salud, débil cultura local, bajo nivel educativo en la básica y todos los niveles sea local, regional y nacional, el gobierno local no ha resuelto estas problemáticas; en resumen, se tiene una gestión deficiente también a nivel de distrito. Las normas nos dicen que la tarea de las autoridades locales es garantizar una gestión eficiente, eficaz, que beneficie a la población y lograr su desarrollo en su conjunto, siendo estas las unidades que deben contar con herramientas de gestión como el plan estratégico institucional efectivo, donde se encuentran establecidas las metas y objetivos estratégicos claros, donde según las acciones puedan alcanzar su desarrollo en el medio y largo plazo. Las municipalidades deberían tomar la iniciativa, mejorar su proceso y brindar impacto a las necesidades de la población.

Ante estos desafíos nos proponemos a realizar el estudio para determinar la relación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

**Espacial,** La investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Daniel Alcides Carrión.

**Temporal,** El período para estudiado es a junio del 2023.

**Universo,** Se tomó en cuenta para la investigación la población de 174 trabajadores de la Municipalidad Daniel Alcides Carrión, para la recolección de la información primaria según los instrumentos de cada variable de estudio, para

ello se realizó un trabajo de campo y luego se procesó la información para llegar a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

**Contenido,** Los aspectos que se estudió fue determinar la relación de las variables plan estratégico institucional y calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial de Pasco.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

¿Cómo se relaciona la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

¿Cómo se relaciona la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

### **1.4. Formulación de objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación de la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Determinar la relación de la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Determinar la relación de la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

**Teórica**, el propósito de la investigación es contribuir al conocimiento los hallazgos al determinar la relación del planeamiento estratégico institucional y la calidad del servicio de la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, cuyos resultados del estudio podrán considerarse como una propuesta para ser incorporados a las ciencias sociales.

**Práctica**, la investigación se realizó porque se necesita superar la ejecución del plan estratégico institucional y la calidad de servicio en la Unidad Formuladora en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión.

**Metodológica**, La presente investigación del plan estratégico institucional y la calidad de servicio en la Unidad Formuladora, se realizó siguiendo la estructura del método científico, los mismos que son fenómenos que pueden ser investigadas por la ciencia social y una vez demostrada concluida podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación similares o iniciar a partir de ello una nueva investigación.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

El presente estudio tuvo limitación solo en determinar la relación entre el plan estratégico institucional y la calidad de servicio en la Unidad Formuladora en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, así mismo se tuvo limitaciones en la recolección de información porque las personas a veces no son sinceras con sus respuestas del cuestionario, la otra limitante fue el aspecto económico y factor tiempo para desarrollar la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Dentro de los antecedentes del estudio tenemos los siguientes:

**Ferrer, (2022)**, en su tesis concluye: Según los resultados obtenidos en la hipótesis supuestos general, el 46,67% de la población cree que el plan estratégico es alto y la calidad de los servicios es alta, el 53,5%. De las conclusiones se obtiene un nivel de confianza del 95%, la significancia es 0.000 menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y existe relación entre las variables. Por otro lado, la correlación es de 0.866, por lo que se confirma que la relación está fuertemente correlacionada positivamente con las variables Planificación Estratégica y Calidad del Servicio para la unidad de formulación de la municipalidad distrital 2021. Los resultados obtenidos en el primer nivel de supuesto específico fueron igualmente altos, ya que el 56,67% se relacionaron con la formulación de planes estratégicos y el 53,5% con la calidad de los servicios. De los resultados de la inferencia, el nivel de

confianza es del 95%, la significación es 0.000 menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación entre la formulación del plan estratégico y la calidad del servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación es de 0,755, lo que confirma la correlación positiva media a alta entre la formulación del plan estratégico y la calidad de los servicios para las unidades de formulación de distritos y ciudades en 2021. De acuerdo con la implementación del plan estratégico, es hasta un 40% en los resultados alcanzados según el segundo supuesto específico y un 53,5% en la calidad de los servicios. De los resultados del razonamiento se obtiene un nivel de confianza del 95%, la significancia es 0.000 menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la formulación del plan estratégico y la calidad del servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación es de 0,832, lo que confirma que existe una fuerte correlación positiva entre la implementación del plan estratégico y la calidad de servicio de las unidades de formulación de distrito y ciudad en 2021. El tercer supuesto específico es que al evaluar la planificación estratégica es media con un 63,33% y la calidad del servicio es alta con un 53,5%. De los resultados de la inferencia se tiene un nivel de confianza del 95% y una significación de 0.000 menor a 0.05, lo que rechaza la hipótesis nula y concluye que existe una relación entre la evaluación del plan estratégico y la calidad del servicio. Por otro lado, el coeficiente de correlación es de 0,689, lo que confirma una correlación positiva media alta entre la evaluación de los planes estratégicos de las unidades estructurales de formulación del distrito y municipio y la calidad del servicio en 2021. (p.34)

**Patricio, (2022)**, en su tesis concluye:

Primero: existe una relación entre el plan estratégico y la gestión pública en el municipio de Santa María, provincia de Huaura, que muestra un buen valor de  $r=0.713$ , lo que demuestra que toda institución que implemente su plan estratégico desarrollará una buena gestión pública.

Segundo: En el municipio de Santa María, provincia de Huaura, existe una correlación entre la cultura organizacional y la gestión pública con un valor promedio de  $r = 0.446$ , lo que indica la necesidad de mejorar las condiciones de la cultura organizacional, las cuales se ven mejor reflejadas en el plan estratégico que incide en el desarrollo de la administración pública.

Tercero: En el distrito de Santa María, provincia de Huaura, existe una correlación entre las políticas institucionales y la gestión pública, y el buen valor de  $r=0.675$  demuestra que las políticas institucionales se formulan en un plan estratégico para mejorar las condiciones de gobernabilidad del estado. Cuarto: Distrito de Santa María, Provincia de Huaura. En el municipio existe una relación entre los recursos humanos y la administración estatal, un muy buen tamaño  $r=0.780$ , lo que confirma la buena posición de los recursos humanos en el plan estratégico y la relación con la gestión pública. (p.40)

**Guevara, (2022)**, en su tesis concluye:

Primero: La conclusión es que existe una correlación positiva significativa entre la planificación estratégica y los proyectos de inversión pública. Existe una correlación positiva y significativa entre ellos, como lo demuestra el valor obtenido del estadístico Rho de Spearman ( $R = 0.756$ ), también con respecto al valor de significación obtenido, menor a 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis de investigación propuesta. .

que afirma: "Existe un vínculo directo e importante entre la planificación estratégica de las provincias y municipios de Castilla y los proyectos de inversión pública".

Segundo, existe una correlación directa y significativa entre las variables de planificación estratégica y la dimensión normativa de los proyectos de inversión pública. Existe una correlación positiva significativa entre ellos, como lo demuestra el valor obtenido por el estadístico Rho de Spearman ( $R= 0.686$ ), también en cuanto al valor de significancia obtenido, un valor menor a 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis de la estudiar.

Tercero: existe una correlación directa y significativa entre las variables de planificación estratégica y la dimensión metodológica de los proyectos de inversión pública. Existe una correlación positiva y significativa entre ellos, como lo demuestra el valor obtenido del estadístico Rho de Spearman ( $R= 0.720$ ), también con respecto al valor de significancia obtenido, un valor menor a 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la investigación propuesta. hipótesis.

Cuarto: existe una relación directa y significativa entre las variables de planificación estratégica y la dimensión de coherencia de los proyectos de inversión pública. 42 de ellos se correlacionaron positiva y significativamente, como lo indica el valor obtenido por el estadístico Rho de Spearman ( $R = 0.691$ ), también con respecto al valor de significancia obtenido, un valor menor a 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la investigación propuesta hipótesis.

Quinto: existe una relación directa y significativa entre las variables de planificación estratégica y la dimensión de factibilidad de los proyectos de

inversión pública. Existe una correlación positiva y significativa entre ellos, como lo demuestra el valor obtenido por el estadístico Rho de Spearman ( $R = 0.668$ ), también con respecto al valor de significación obtenido, un valor menor a 0.05 permite rechazar la hipótesis nula y confirmar la investigación propuesta. Hipótesis. (p.41-42)

**Cruzado, (2020)**, en su tesis concluye:

La conclusión es que tiene un carácter directo en detalle según el coeficiente de correlación ( $R^2 = 0.868$ ), ya que el valor aproximado del coeficiente de correlación es 1 ( $R^2 = 0.868$ ), este resultado nos permite dar respuesta al objetivo general, el cual es confirmar la planificación estratégica y publicitaria de la empresa Dany Luz S.R.L. La relación entre la calidad de los servicios, Cajamarca, 2020. Dijo que, si bien la planificación estratégica aumenta su productividad, la calidad de los servicios también mejorará significativamente. - Coeficiente de correlación de Spearman ( $R = 0,851$ ) y su significado aproximado (Sig. ca = 0. 027) menor al nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ) Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre la formulación de estrategias y la agencia de publicidad Dany Luz S.R.L. calidad de servicio, Cajamarca, 2020 y tienen una relación moderada. Indica que la planificación estratégica adoptará un desarrollo estratégico moderadamente relacionado con la calidad del servicio.

Coeficiente de correlación de Spearman ( $R = 0,558$ ) y su significado aproximado (Sig. ca = 0. 029) es menor al nivel de significación ( $\alpha = 0.05$ ), por lo que existe una relación positiva y significativa, lo que confirma que la implementación de la estrategia tiene una relación moderada con la calidad del servicio, de Cajamarca Agencia de Publicidad Dany Luz S.R.L.,

2020. Acuerdo de planificación estratégica express 109 La implementación estratégica está moderadamente relacionada con la calidad del servicio.

Coefficiente de correlación de Spearman ( $R=0,789$ ) y su significado aproximado (Sig. ca = 0. 013) es menor al nivel de significación ( $\alpha = 0.05$ ), por lo que existe una relación positiva significativa, lo que confirma que la evaluación de estrategias tiene una relación directa con la calidad del servicio. Indica que la planificación estratégica es consistente con evaluaciones estratégicas moderadamente relacionadas con la calidad del servicio. (p.108-109)

**Mallma, (2018)**, en su tesis concluye:

Primero: puede obtener la correlación entre la variable 1 y la variable 2,  $r = 0.946$  (correlación muy alta), se rechaza  $H_0$ , se acepta  $H_1$ . Segundo: Se puede obtener una relación entre la variable 1 y la dimensión 1,  $r = 0.749$  (alta correlación), se rechaza  $H_0$ , se acepta  $H_1$ . Tercero: Se puede determinar una relación entre la variable 1 y la dimensión 2 con un valor de  $r = 0.803$  (alta correlación), se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ . Cuarto: Se puede obtener una relación entre la variable 1 y la dimensión 3,  $r = 0.789$  (alta correlación), se rechaza  $H_0$ , se acepta  $H_1$ . Quinto: Se puede obtener una relación entre la variable 1 y la dimensión 4,  $r = 0.861$  (alta correlación), se rechaza  $H_0$ , se acepta  $H_1$ . Sexto: Se puede obtener una relación entre la variable 1 y la dimensión 5,  $r = 0.880$  (alta correlación), se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ . (p.83).

## **2.2. Bases teóricas-científicas**

### **Plan Estratégico Institucional**

El plan estratégico y la administración según la estructura organizacional se utiliza para definir áreas de enfoque, proporcionando a la gente trabajar hacia un objetivo común. El Plan Estratégico con tablero de control busca lograr

los resultados deseados, así para que la unidad sea competitiva y se utilice adecuadamente dentro de la organización los recursos disponibles, así mismo toman la decisión apropiada en la institución para desarrollar la sociedad. La planificación estratégica define los objetivos básicos, porque a través de la planificación detallada permiten la implementación de los objetivos, y la estrategia permite el logro de estos objetivos.

Según **Perez & Bohórquez, (2020)**, “la estrategia implica identificar objetivos a largo plazo y la dirección de acción y asignación de recursos para alcanzarlos. Consta de cuatro partes: el objetivo a alcanzar, la forma en que se usa el recurso, la estrategia o la forma en que se usa el recurso y, finalmente, el recurso en sí con los medios a su disposición en la organización”. (p.24)

Por su parte el **I.E. Asia y el Pacífico, (2019)**, “El plan estratégico es una herramienta que guía a una organización durante su navegación. Una guía para lograr los resultados propuestos a lo largo del tiempo específico. Como instrumento "vivo", el plan debe ser revisado y actualizado, especialmente para tener en cuenta los cambios que violan los requisitos previos de la planificación”. (p.34)

Para **Guterman, (2017)**, “La planificación estratégica es importante para cualquier organización independientemente, el tiempo y otros recursos de los que dispone la entidad para invertir, desarrollar, documentar, implementar y monitorear planes estratégicos. El entorno empresarial y las tecnologías relacionadas cambian constantemente, entonces regularmente surgirán nuevos riesgos e incertidumbres” (p.29).

Según, **Roncancio, (2023)**, “Un plan estratégico institucional, es un documento que contiene los componentes de la dirección estratégica de

una entidad pública, es decir, aquellos que guían el trabajo de la institución. Estos componentes se adaptarán al marco del plan nacional de desarrollo (PND) y se determinarán en un período de cuatro años.

¿Cuáles son estos ingredientes?:

- Misión: Es el propósito o razón de ser de la unidad. La misión debe definir lo que la empresa pretende lograr en el entorno en el que opera, es decir, qué quiere hacer y para quién.
- Visión: indica la dirección a largo plazo de la unidad. Es decir, en lo que espera llegar a ser, teniendo en cuenta el contexto, el entorno, las nuevas tecnologías, las necesidades y expectativas de la población.
- Política de la calidad: Es definida por la alta dirección y define los objetivos del sistema de gestión de la calidad dentro de la misión y visión de la organización.
- Lineamientos estratégicos: Son los presupuestos que determinan la gestión de la unidad estructural, los cuales señalan la visión, misión y prioridades establecidas por el líder.
- Objetivos estratégicos: son los resultados o metas que la empresa prevé alcanzar a medio y largo plazo para el cumplimiento de la misión, visión y política de calidad de la unidad estructural.

La planificación estratégica de cualquier unidad debe realizarse en dos niveles: Nivel 1: Los planes estratégicos deben ser elaborados en relación con el contexto estratégico, las prioridades del gobierno nacional, la misión y visión de cada entidad, las políticas y objetivos de calidad y las prioridades estratégicas. Nivel Dos: El plan estratégico debe incluir planes de acción para las dependencias de cada entidad, los cuales se basan en los componentes del Nivel

Uno. (**Roncancio, 2023; p.**)

Según **CEPLAN, (2019)**, El PEI es una herramienta de gestión que establece la estrategia de pliego para lograr sus objetivos en un mínimo de tres (3) años a través de iniciativas destinadas a mejorar el bienestar de los vecinos a los que sirve. Estos objetivos deben reflejarse en los resultados.

### **El planeamiento Institucional Enmarcado en la Gestión por Resultados**

El **CEPLAN, (2019)**, La planificación institucional juega un papel fundamental en la concreción de las prioridades de la política estatal (en los diferentes niveles administrativos) en la asignación de recursos. El PEI vincula los objetivos nacionales, sectoriales y regionales (según corresponda) con los objetivos estratégicos y actividades de la unidad, expresados como resultados esperados. El POI luego identifica un conjunto más específico de actividades operativas e inversiones que se priorizan para garantizar la producción de bienes o servicios que contribuyan a estos resultados. El presupuesto por resultados - PpR es una estrategia pública dirigida por el Ministerio de Economía y Finanzas - MEF, que puede beneficiar a los ciudadanos al vincular la asignación de recursos presupuestarios a productos y resultados medibles a través del 6° programa presupuestario. Utilizan un enfoque de cadena de valor o cadena de resultados, que define los resultados esperados de los productos, actividades e inversiones (o recursos) de la intervención pública para lograr esos resultados. De esta manera, busca transmitir el mayor valor que el liderazgo público aporta a la sociedad, así como una mayor transparencia y rendición de cuentas. La Política de Modernización de la Administración del Estado brinda ejemplos de cadenas de valor como se muestra en el siguiente diagrama, utilizandola terminología de los planes presupuestarios del MEF a nivel nacional. (p.16).

## **Formulación del Plan Estratégico Institucional**

Según **CEPLAN, (2019)**, el PEI debe levantarse a partir del diagnóstico, debe contener mínimamente la declaración de la política institucional, la misión institucional, como la razón de ser de la unidad. En la ley que la crea o en el estatuto que la rige, teniendo en cuenta la población a la que sirve y su forma especial de hacer las cosas. De hecho, esto refleja sus ambiciosos objetivos generales para el sistema. Políticas y programas nacionales y regionales.

Así mismo debe tener objetivos estratégicos institucionales (OEI) con sus respectivos indicadores, es decir los OEI definen los resultados que la unidad espera en relación con las condiciones de vida y las condiciones internas de la población a la que sirve, de acuerdo con sus funciones internas de gestión, definidas en la legislación orgánica de las funciones o facultades ejecutivas de su unidad estructural, la institución puede considerar múltiples OEI dependiendo sus necesidades. Una métrica es una expresión cuantitativa compuesta por variables cuantitativas o cualitativas que permite medir el cumplimiento de OEI y AEI en relación con las salidas o productos originales, respectivamente. Se recomienda medir cada OEI o AEI con un solo indicador. La elección correcta de los indicadores es un factor clave para un adecuado seguimiento y evaluación. En este sentido, se proponen tres criterios sucesivos que permitan la selección y formulación de indicadores correspondientes a OEI y AEI. Otro punto fundamental en el PEI es la ruta estratégica, este dispositivo establece una prioridad ascendente única para OEI y AEI que facilita asignación de recursos, la priorización se lleva a cabo en dos niveles: objetivos estratégicos y acciones estratégicas. (**CEPLAN, 2019; p.32-38**).

### **Seguimiento y Evaluación del PEI**

Según **CEPLAN, (2019)**, El seguimiento del programa institucional se lleva a cabo dentro del ciclo del programa. Una estrategia para la mejora continua, incluida la recopilación sistemática de información sobre Comprender las métricas y medidas de progreso de cumplimiento de OEI, AEI y AO que son las actividades operativas, e Inversión adecuada. El monitoreo permite la identificación de alerta temprana en función de las desviaciones del cronograma, se evalúan las acciones resultantes, las acciones correctivas requeridas para mejorar la gestión.

### **Calidad del Servicio**

**(Wikipedia, 2022)**, La calidad del servicio es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que se implementa para lograr la completa satisfacción de los clientes internos y externos, esta satisfacción es importante para que los clientes sigan consumiendo el producto o servicio brindado, no solo se recomiendan a otros clientes. Muchas empresas no están interesadas en esta área, por lo que pierden muchos clientes, por lo que tienen que invertir en costosas campañas publicitarias.

**(Melara, 2019)**, La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de conformidad del consumidor. Es decir, si el servicio logra su propósito previsto, sepa que se puede cambiar en nuevas transacciones para asegurar la experiencia futura del consumidor. (p.36)

Esto se conoce como evaluación de la actitud de servicio. Por lo tanto, la calidad del servicio la determina el cliente, no el director de marketing, el socio comercial u otro amigo cercano. Los clientes deciden si un servicio es bueno o no en función de sus expectativas y relevancia. Muchas veces nos encontramos

con restaurantes que dicen ofrecer un servicio excelente, o incluso con proveedores de servicios más atrevidos que dicen: calidad 100% garantizada. Presumieren un nivel de calidad por el que los consumidores están dispuestos a pagar. Nada más lejos de la realidad. Si bien es cierto, dichos informes pueden dar una idea de la calidad que se probará durante el servicio, dando como resultado una experiencia satisfactoria. La satisfacción del cliente depende de lo que el cliente tiene que renunciar o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio. La satisfacción se convierte entonces en la respuesta emocional del consumidor resultante de una comparación de recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los valores materiales del servicio, etc.) y costos asociados a las expectativas.

**(EcuRed, 2019)**, “calidad del servicio, es importante recalcar que cuando una organización considera su visión de la calidad del servicio que brinda, primero debe entender que un servicio se considera de alta calidad si cumple con su propósito: satisfacer las necesidades actuales y futuras. necesidades de los clientes” (p.45)

La calidad se define como la suma de las funciones, características o comportamientos de un producto o servicio. Ninguna calidad puede medirse evaluando o analizando los componentes del servicio recibido. Por lo tanto, la clasificación se realiza sobre una base holística, es decir, evaluación de cualquier función, función o comportamiento. Se entiende por servicios toda actividad o beneficio prestado por una parte a otra parte; son intangibles y no crean propiedad de nada. En otras palabras, un servicio es una actividad realizada para proporcionar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede involucrar o no un producto físico. La Calidad del Servicio

consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades en el mercado de bienes y servicios.

### **Componentes de la Calidad del Servicio**

Las dimensiones de la calidad del servicio para nuestro estudio se analizó la propuesta de Ramya, **Kowsalya, & Dharanipriya, (2020)**, las siguientes dimensiones:

- ***Fiabilidad***, la capacidad de realizar de manera confiable y precisa los servicios ofrecidos. En términos generales, la confiabilidad es el compromiso de una empresa con la entrega, el servicio, la resolución de problemas y la fijación de precios. Por ello, la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y su fidelización es un aspecto importante. Así, incluye: regularidad, tratamiento de las reclamaciones, información al cliente, coherencia, procedimientos, etc. Dimensión
- ***Sensibilidad o Capacidad de respuesta***, que se centra en la actitud y la puntualidad en el tratamiento de las solicitudes, solicitudes, quejas y problemas de los clientes. Además, se presta atención a la puntualidad, asistencia, compromiso profesional, etc. de los empleados. Es necesario calcular el tiempo que el cliente espera recibir ayuda, respuestas a preguntas, etc. La capacidad de respuesta debe mejorarse observando constantemente el proceso de prestación de servicios y la actitud de los empleados hacia los requisitos del cliente. Dimensión
- ***Garantía o Seguridad*** relacionada con el conocimiento, la cortesía y la capacidad de los empleados de la empresa y sus empleados para generar confianza en el cliente. Esta dimensión es importante porque

los clientes se sienten seguros de sus habilidades cuando utilizan los resultados de la evaluación. Esta dimensión se refiere únicamente a los conocimientos y habilidades laborales, la precisión y la cortesía de la empresa; Dimensión

- ***Empatía***, definida como la atención personal y solidaria que un proveedor de servicios brinda a los clientes. Esta dimensión pretende dotar al cliente de un significado único para la empresa a través de la personalización o atención individualizada. El enfoque de esta dimensión está relacionado con la variedad de servicios para satisfacer las necesidades de los diferentes clientes, servicios personalizados o individualizados, etc. En este contexto, proveedor de servicios significa una comprensión de las necesidades o preferencias del cliente y sus gustos personales, así como la Dimensión
- ***Tangibles o tangibilidad***, definida como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, comunicaciones, materiales y tecnología. Juntos, brindan a los clientes el asesoramiento adecuado sobre la calidad de los servicios de la empresa. Además, la dimensión enfatiza la imagen de la empresa. En este sentido, la dimensión de la tangibilidad es esencial para las unidades y requiere una importante inversión en instalaciones organizativas y físicas. (Kowsalya, & Dharanipriya, 2020; p.40),

(Karl, 1992), La calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes es un valor agregado intangible que puede determinar si un cliente regresa a nuestro negocio. Es necesario un esfuerzo específico, concertado y continuo para evitar que esto suceda. Este libro describe claramente la secuencia de defectos y el plan para superarlos. La gente que no quiere mejorar la gestión

no lo consigue porque, como dicen, no hay peor oído que el de la gente que no quiere oír. (p.34)

La revolución de los servicios es un fenómeno que está ganando impulso en la economía actual. Las empresas están tratando de descubrir cómo jugar su juego para atraer y retener a sus clientes de manera efectiva. Con la competencia actual y una revolución de servicios tan avanzada, podríamos pensar que todas las empresas consideran que la calidad del servicio es un factor clave. Pero eso no es verdad. Calidad media en muchos casos. Según Karl Albrecht, autor de este libro, las empresas se pueden dividir en 5 categorías según su compromiso con la calidad del servicio:

1. Abandonadores: Aquellos que desprecian comunicarse con los clientes y sus necesidades. Se encaminan al fracaso. Algunas empresas lo saben, otras no. Este es un caso clásico de clientes que parecen "hostiles" cuando quieren algo más que "gasolina rápida".
2. La búsqueda obstinada de la mediocridad: Estas empresas pueden seguir operando, pero la calidad del servicio no es el foco de su gestión. Aunque parezca ridículo, muchas aerolíneas y países se han visto en esta situación. Este es un caso de "se envía" no "se vende"; donde el ciclo de servicio y ventas es un procedimiento de gestión más que un proceso de negocio.
3. Poseen y justifican: Reconocen la importancia de la calidad del servicio, pero siguen sólo los aspectos "básicos" para mantener su posición en el mercado. La calidad del servicio no forma parte de su posicionamiento estratégico. Muchos bancos, así como cadenas minoristas y hoteles, entran en esta categoría. Entonces, esto es similar al caso anterior donde los ciclos de ventas y servicios son "listas de verificación", pero no se usan con

la creencia de que darán como resultado más o mejores ventas.

4. Hacen serios esfuerzos: Estas empresas hacen serios esfuerzos para hacer del servicio un arma competitiva. En tales casos, la gestión de servicios tiene sentido como "impulsor de ideas" organizacional. Aquí hay mucha creatividad para innovar, fomentar la asunción de riesgos y transformar la imagen frente al cliente. Ingrese el EESS que domina las demás categorías en esta categoría. Los que, a pesar de no ser "innovadores natos", manejaban turnos y servicio.

5. El servicio es como el arte: estas empresas están arraigadas en la mente de los consumidores por su calidad para deleitar a los clientes. Están obsesionados con la calidad del servicio prestado. Son un ejemplo de gasolineras que siempre están a la vanguardia en la aplicación de nuevas tecnologías, implementando prácticas modernas o en los propios procesos: sus operadores tienen un "ser y pensar" propio que los diferencia. Pero no por lo que dijeron, sino por lo que "hizo" su equipo. (Karl, 1992; p.36),

(Karl, 1992), concluye "Un nivel de calidad de servicio comparado con el de sus competidores que es suficientemente alto ante sus clientes para permitirle cobrar un precio más alto por su producto de servicio gana una participación en el mercado increíblemente elevada y/o disfruta de un margen de utilidad superior al de sus competidores". (p.37)

### 2.3. Definición de términos básicos

**Competitividad,** El conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país. (CEPLAN, 2020; p.8)

**Gestión Pública,** Es el conjunto de actividades mediante las cuales una empresa logra sus metas, objetivos y tareas establecidas por la política gubernamental. Consiste en el espacio institucional y los procesos a través de los cuales el

Estado desarrolla e implementa políticas, proporciona bienes y servicios y aplica normas para llevar a cabo sus funciones. (CEPLAN, 2020; p.9)

**Planificación estratégica**, es un proceso sistemático basado en el análisis constante de la situación actual y el pensamiento orientado hacia el futuro, que proporciona información para la toma de decisiones con el fin de lograr las metas estratégicas establecidas. (CEPLAN, 2020; p.11)

**Política pública**, Es el diseño que sustenta la acción pública. Con base en la política nacional, el gobernante establece prioridades de gobierno claras y apropiadas, teniendo en cuenta los deseos y necesidades de la población, que luego son formuladas por figuras públicas en metas, objetivos y procesos relevantes que los convierten en productos institucionales: reglamentos, procedimientos administrativos y bienes y servicios públicos, que tendrán un impacto positivo en la población si se dispone de ciertos recursos. (CEPLAN, 2020; p.11)

**Plan Estratégico Institucional (PEI)**, Instrumento de gestión que identifica la estrategia de la entidad para lograr sus objetivos, en un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en la población a la cual se orienta y cumplir su misión. Contiene los Objetivos y las Acciones Estratégicas Institucionales. (CEPLAN, 2019; p.88)

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

#### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Existe relación significativa entre la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Existe relación significativa entre la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

#### **2.5. Identificación de variables**

##### **V. 1**

Plan Estratégico Institucional

##### **V. 2**

Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN
<b>V.1. Plan Estratégico Institucional</b>	Formulación del Plan Estratégico Institucional	-Elaboración del PEI -Valoración del PEI -Diagnóstico FODA -Recursos	1, 2, 3, 4 y 5	Escala de Likert  1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
	Implementación del Plan Estratégico Institucional	-Resuelve problemas -Toma de decisiones - Comunicación -Capacidad de negociación	6, 7, 8, 9 y 10	
	Evaluación del Plan Estratégico Institucional	-Medición del PEI -Políticas -Impacto del proyecto -Costos -Presupuesto	11, 12, 13, 14 y 15	
<b>V.2. Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora</b>	Fiabilidad	-Regularidad -Consistencia de un proyecto -Medición de un proyecto	1, 2 y 3	
	Sensibilidad	-Personal comprometido -Labores del personal -Desempeño personal	4, 5 y 6	
	Garantía	-Personal idóneo -Precisión -Experiencia del personal	7, 8 y 9	
	Empatía	-Desarrollo de proyectos -Servicios a la comunidad -Desarrollo	10, 11 y 12	
	Tangibilidad	-Aptitudes físicas -Relevancia de los proyectos -Beneficio de la población	13, 14 y 15.	

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es aplicada según **Quezada, (2019)**, “llamada también practica o empírica, se caracteriza por buscar la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que depende de los resultados y avances de esta última” (p.25), por su parte **Moisés, B, Ango, J. & Palomino, V. (2018)**, “Se caracteriza por la utilización de los conocimientos que se adquieren con la investigación básica, en busca de posibles aplicaciones prácticas” (p.113).

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es el correlacional, según **Valderrama (2017)**, “mide la relación de dos o más variables es decir relación de concomitancia y estas puedan ser positivas o negativas” (p.24). Por su parte **Hernández & Mendoza, (2019)**, “este nivel de estudio tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables

en un contexto en particular” (p.109).

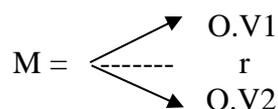
### 3.3. Métodos de investigación

Se utilizó el método analítico según, **Pacori & Pacori, (2019)**, “es la identificación y separación de los componentes de un todo, para ser estudiados por separado y examinar las relaciones entre las partes, considerando que la particularidad es parte de la totalidad y viceversa” (p.45). Así mismo utilizaremos el método dialéctico, por su parte **Pino, (2019)**, “se basa en conceptos, categorías y leyes, que desempeñan el papel de principios que actúan como instrumentos de análisis y síntesis en los campos de las ciencias naturales, sociales y filosóficas” (p.200).

### 3.4. Diseño de investigación

Para la investigación se usó el diseño correlacional, según **Vara, (2015)**, nos dice que el diseño de investigación correlacional: “evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras” (p.196). Según **Carrasco, (2019)**, “estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar, estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (p.73). Corresponde al diseño correlacional donde se toma una muestra M para relacionar las variables:

$$M = O.Y (f) O.X$$



**Dónde:**

M = Es la muestra

O = Observación

r = Relación entre las variables

O.V1 = Plan Estratégico Institucional

O.V2 = Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1 Población

La población estuvo constituida por 174 trabajadores de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, según el Cuadro de Asignación del Personal 2015-2018 (CAP).

#### 3.5.2. Muestra

La muestra estimada es 119 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Daniel Alcides Carrión de tipo probabilística, el mismo que fue estimado con un error de muestra del 5%, el nivel de confianza es de 1.95, la probabilidad a favor es de 50% y la probabilidad en contra es de 50%; para el cual se utilizó la fórmula probabilístico aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

**Donde:**

N = Población (174 trabajadores según CAP de la MPDAC)

n = Muestra

Z = Nivel de confianza (95% = 1.95)

E = Error de la muestra (5%)

P = Probabilidad a favor (50%)

Q = Probabilidad en contra (50%)

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.95^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 3648}{}$$

$$0.05^2 (3648-1) + 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5)$$

$$n = \frac{165.40875}{1.385625}$$

n = 199 muestras

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicó:

**Técnica:** Encuesta

**Instrumento:** Cuestionario de tipo escala de Likert con cinco alternativas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

### 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección del instrumento se hizo de acuerdo al tipo de investigación, la validación y confiabilidad del instrumento, se efectuó con el Alfa de Cronbach en el programa del SPSS 27 de los 30 elementos considerados en el cuestionario y los resultados se ve en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,965	,965	30

Los resultados del Alfa de Cronbach nos dan 0.965 y 0.965 positivo muy alto y está en nivel excelente cercano a uno, el mismo que los instrumentos son confiables, fiables y homogéneos y de acuerdo a la tabla del anexo 5 es excelente el grado de fiabilidad.

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

**Origen,** aquí acopiamos y evaluamos los datos iniciales con registro original como documento fuente.

**Entrada,** Aquí construimos la base de datos para su posterior procesamiento

**Procesamiento,** Aquí utilizamos un conjunto de operaciones necesarias para convertir los datos en información significativa, que ayudó en toma de decisiones.

**Salida,** Aquí reportamos el resumen de datos de forma impresa o electrónica del estudio.

**Distribución,** Aquí enviamos los registros de los datos de salida en la tesis y luego se toma decisiones como propósito la utilización de la información significativa.

**Almacenamiento,** en esta parte guardaremos la información o base de datos para su utilización posterior como datos de entrada para otras investigaciones que sea necesaria desarrollar.

**Recolección de datos,** se aplicará las encuestas a todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Daniel Alcides Carrión de acuerdo a la muestra de estudios, seguidamente se procedió a ordenar, organizar y tabular los datos en el programa Excel, luego estimar las puntuaciones de las variables y dimensiones del estudio, hecho esto se exportó al SPSS para realizar las estimaciones de la estadística descriptiva e inferencial. (Moisés, B, Ango, J. & Palomino, 2018; p.226).

### **Análisis de Datos**

**Inspección de los Datos,** aquí evaluamos la procedencia o fuente de los datos, así como su naturaleza, apoyado por una hoja de cálculo (Excel).

**Limpieza de Datos,** en este parte una vez verificado el registro de datos verificamos si hay errores, para no tener problema de digitación, codificación y reporte, estos deben estar limpios, para ello debemos revisar bien los datos.

**Transformación de datos,** En esta parte realizamos la suma de los puntajes

obtenidos de los datos mediante sumatorias, tanto de las variables, como de las dimensiones, el mismo que servirá para el baremo, aplicación de la estadística descriptiva y la inferencial en las pruebas de hipótesis. **(Moisés, B, Ango, J. & Palomino, 2018; p.227-228).**

### **3.9. Tratamiento estadístico**

En el tratamiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva, donde se estimó las tablas de frecuencias, los gráficos y sus interpretaciones, luego se utilizó la estadística inferencial para las pruebas de hipótesis, se usó el coeficiente de correlación con el test de Rho de Spearman de acuerdo a los datos no paramétricos.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

En el desarrollo de la investigación se siguió la estructura del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad, se tuvo en cuenta el código de ética, donde están los valores; al momento de realizar las citas, citas textuales, citas bibliográficas será de acuerdo al estilo APA.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo se desarrolló primero con la recolección de datos de fuentes primarias mediante la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario de escala de Likert encuestando a 119 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Daniel Alcides Carrión, seguido de ello se verificó cada encuesta según las preguntas contestadas, esto nos sirvió para describir, analizar y determinar los resultados de las variables de estudio.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

En primer lugar presentamos los resultados de las encuestas de la estadística descriptiva, las tablas de frecuencias y los gráficos correspondientes cada uno con sus respectivas interpretaciones, luego se presenta la prueba de hipótesis, general y las específicas, para ello usamos el test estadístico de coeficiente de correlación del Rho de Spearman para datos no paramétricos, luego presentamos los objetivos logrados tanto general y específico mediante la

verificación estadística de las hipótesis a nivel general y específica. A continuación, presento los resultados del estudio:

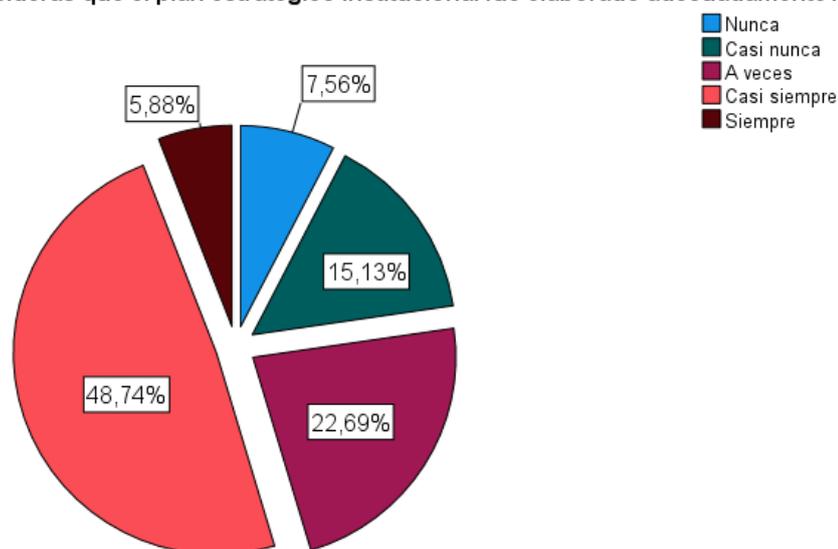
**Tabla 3**

*¿Consideras que el plan estratégico institucional fue elaborado adecuadamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	7,6	7,6	7,6
	Casi nunca	18	15,1	15,1	22,7
	A veces	27	22,7	22,7	45,4
	Casi siempre	58	48,7	48,7	94,1
	Siempre	7	5,9	5,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 1**

*¿Consideras que el plan estratégico institucional fue elaborado adecuadamente?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 48.74% afirman que casi siempre el plan estratégico institucional fue elaborado adecuadamente, el 22.69% dicen a veces, el 15.13% mencionan casi nunca, el 7.56% indican nunca y el 5.88% afirma que siempre el plan estratégico institucional fue elaborado adecuadamente.

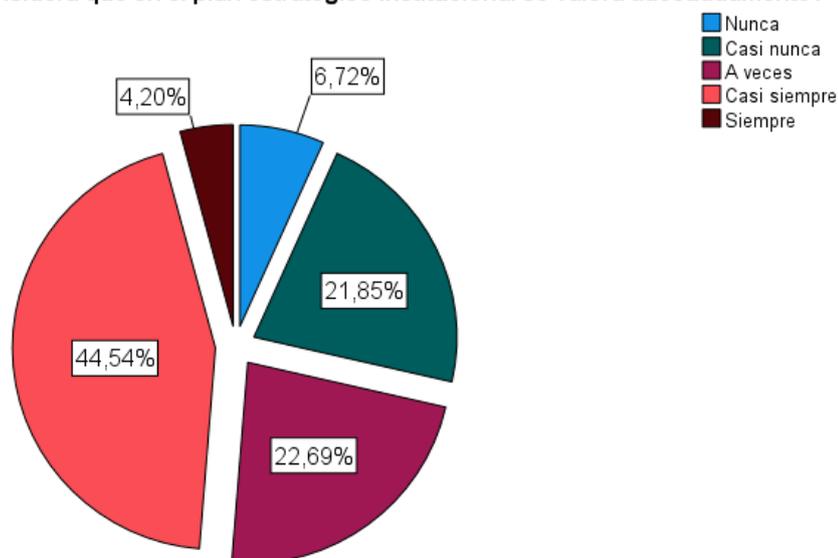
**Tabla 4**

*¿Considera que en el plan estratégico institucional se valora adecuadamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	26	21,8	21,8	28,6
	A veces	27	22,7	22,7	51,3
	Casi siempre	53	44,5	44,5	95,8
	Siempre	5	4,2	4,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 2**

*¿Considera que en el plan estratégico institucional se valora adecuadamente?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 44.54% afirman que casi siempre el plan estratégico institucional se valora adecuadamente, el 22.69% dicen a veces, el 21.85% mencionan casi nunca, el 6.72% indican que nunca y el 4.20% afirma que siempre el plan estratégico institucional se valora adecuadamente.

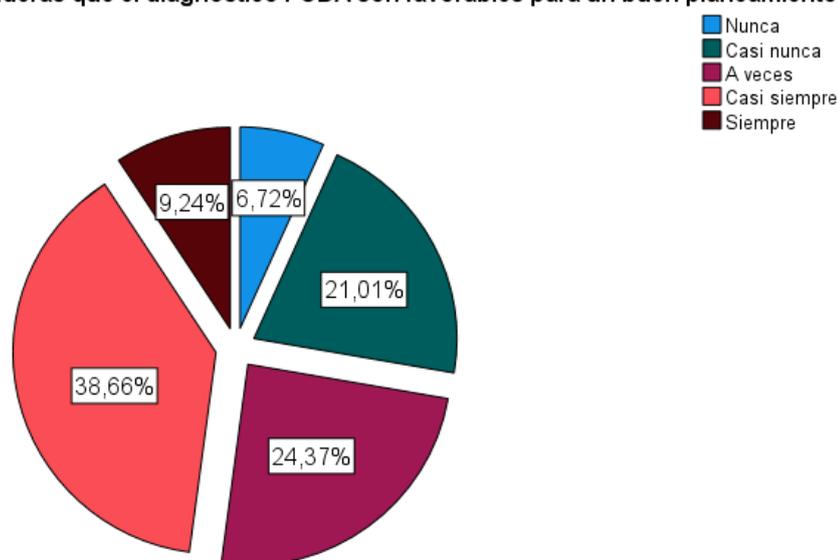
**Tabla 5**

*¿Consideras que el diagnóstico FODA son favorables para un buen planeamiento?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	25	21,0	21,0	27,7
	A veces	29	24,4	24,4	52,1
	Casi siempre	46	38,7	38,7	90,8
	Siempre	11	9,2	9,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 3**

*¿Consideras que el diagnóstico FODA son favorables para un buen planeamiento?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 38.66% afirman que casi siempre el diagnóstico FODA son favorables para un buen planeamiento, el 24.37% dicen a veces, el 21.01% mencionan casi nunca, el 9.24% indican que siempre y el 6.72% afirma que nunca el diagnóstico FODA son favorables para un buen planeamiento.

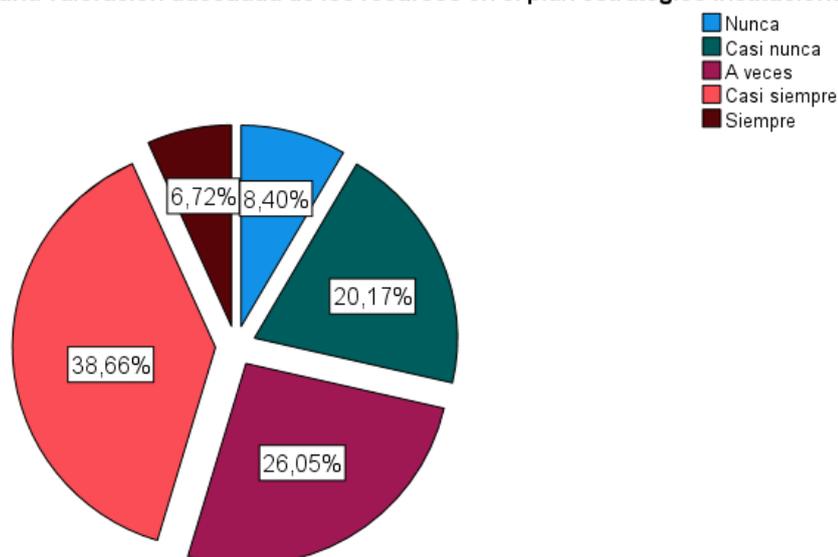
**Tabla 6**

*¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico institucional?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	24	20,2	20,2	28,6
	A veces	31	26,1	26,1	54,6
	Casi siempre	46	38,7	38,7	93,3
	Siempre	8	6,7	6,7	100,0
Total		119	100,0	100,0	

**Figura 4**

*¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico institucional?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 38.66% afirman que casi siempre existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico institucional, el 26.05% dicen a veces, el 20.17% mencionan casi nunca, el 8.40% indican que nunca y el 6.72% afirma que siempre existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico institucional.

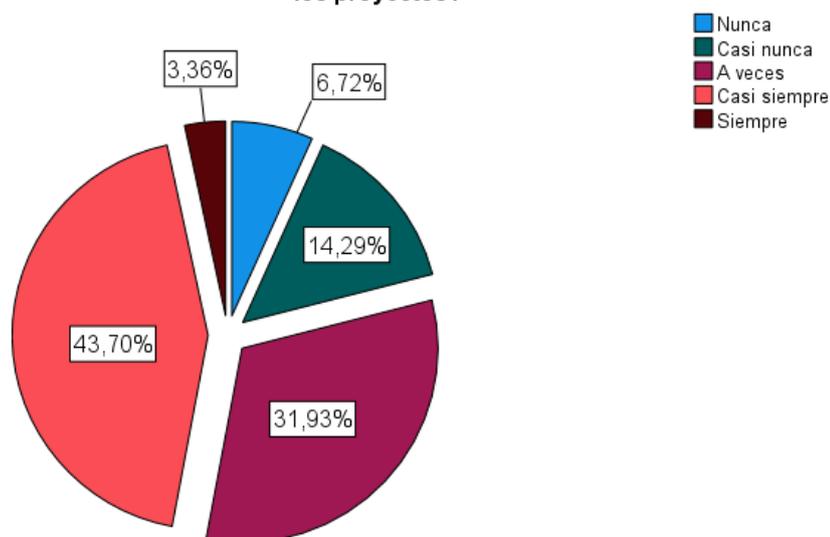
**Tabla 7**

*¿Consideras que los recursos considerados en el plan estratégico institucional se adecuan a lo requerido en los proyectos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	17	14,3	14,3	21,0
	A veces	38	31,9	31,9	52,9
	Casi siempre	52	43,7	43,7	96,6
	Siempre	4	3,4	3,4	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 5**

*¿Consideras que los recursos considerados en el plan estratégico institucional se adecuan a lo requerido en los proyectos?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 43.70% afirman que casi siempre los recursos considerados en el plan estratégico institucional se adecuan a lo requerido en los proyectos, el 31.93% dicen a veces, el 14.29% mencionan casi nunca, el 6.72% indican que nunca y el 3.36% afirma que siempre los recursos considerados en el plan estratégico institucional se adecuan a lo requerido en los proyectos.

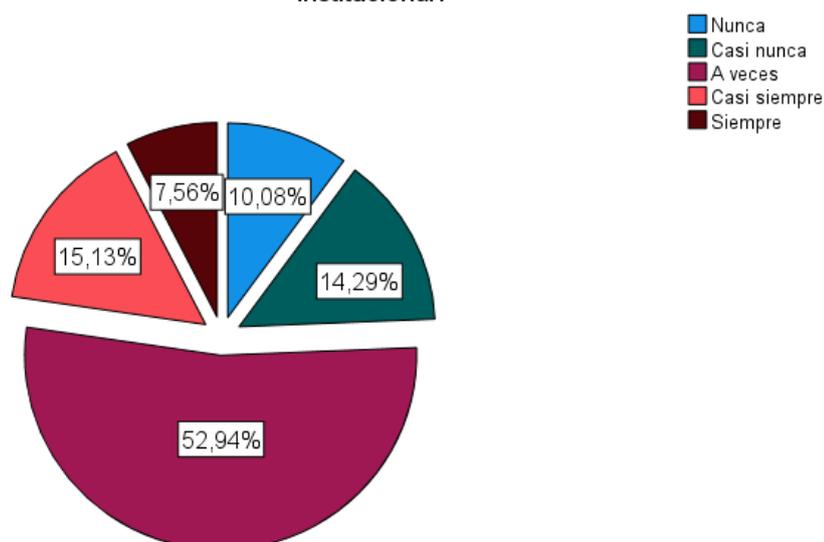
**Tabla 8**

*¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	10,1	10,1	10,1
	Casi nunca	17	14,3	14,3	24,4
	A veces	63	52,9	52,9	77,3
	Casi siempre	18	15,1	15,1	92,4
	Siempre	9	7,6	7,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 6**

*¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 52.94% afirman que a veces se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional, el 15.13% dicen que casi siempre, el 14.29% mencionan casi nunca, el 10.08% indican que nunca y el 7.56% afirma que siempre se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional.

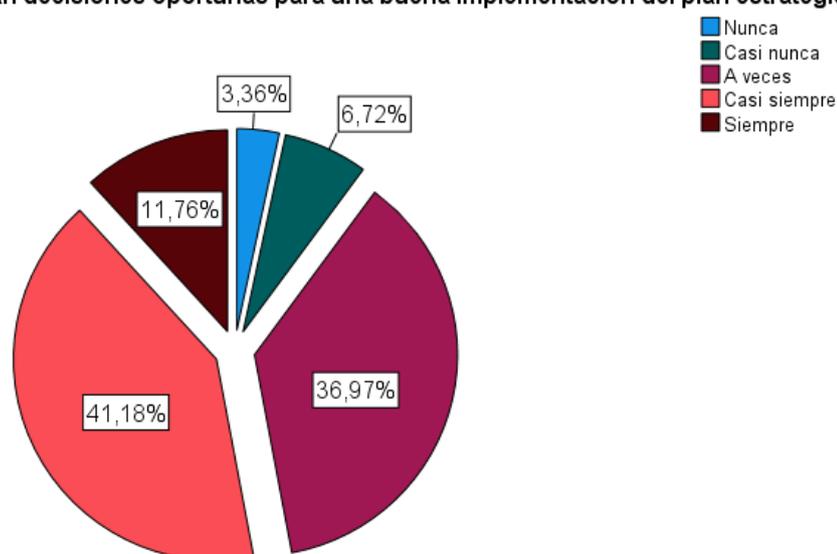
**Tabla 9**

*¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	8	6,7	6,7	10,1
	A veces	44	37,0	37,0	47,1
	Casi siempre	49	41,2	41,2	88,2
	Siempre	14	11,8	11,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 7**

*¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 41.18% afirman que casi siempre se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico, el 36.97% dicen a veces, el 11.76% mencionan que siempre, el 6.72% indican casi nunca y el 3.36% afirma que nunca se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico.

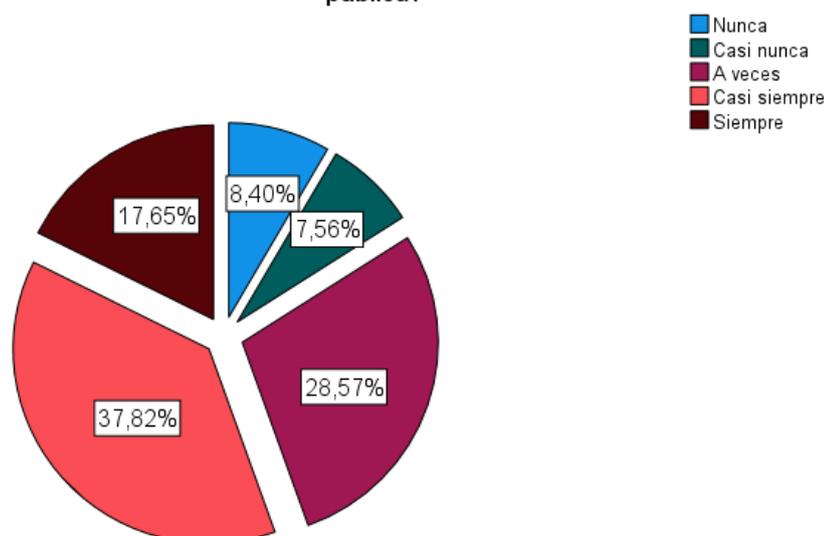
**Tabla 10**

*¿Considera que la comunicación en la unidad formuladora permite realizar bien los proyectos de inversión pública?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	9	7,6	7,6	16,0
	A veces	34	28,6	28,6	44,5
	Casi siempre	45	37,8	37,8	82,4
	Siempre	21	17,6	17,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 8**

*¿Considera que la comunicación en la unidad formuladora permite realizar bien los proyectos de inversión pública?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 37.82% afirman que casi siempre la comunicación en la unidad formuladora permite realizar bien los proyectos de inversión pública, el 28.57% dicen a veces, el 17.65% mencionan que siempre, el 8.40% indican que nunca y el 7.56% afirma que casi nunca la comunicación en la unidad formuladora permite realizar bien los proyectos de inversión pública.

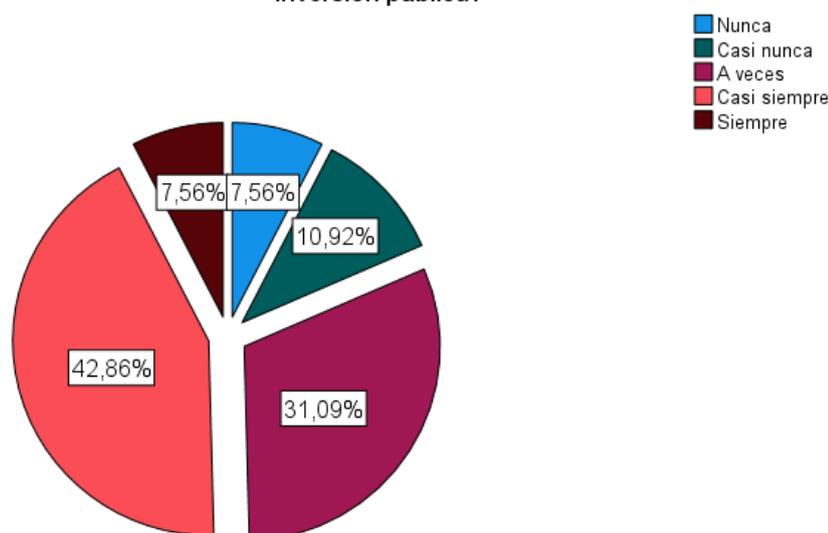
**Tabla 11**

*¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión pública?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	7,6	7,6	7,6
	Casi nunca	13	10,9	10,9	18,5
	A veces	37	31,1	31,1	49,6
	Casi siempre	51	42,9	42,9	92,4
	Siempre	9	7,6	7,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 9**

*¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión pública?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 42.86% afirman que casi siempre la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión pública, el 31.09% dicen a veces, el 10.92% mencionan casi nunca, el 7.56% indican que nunca y el 7.56% afirma que siempre la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión pública.

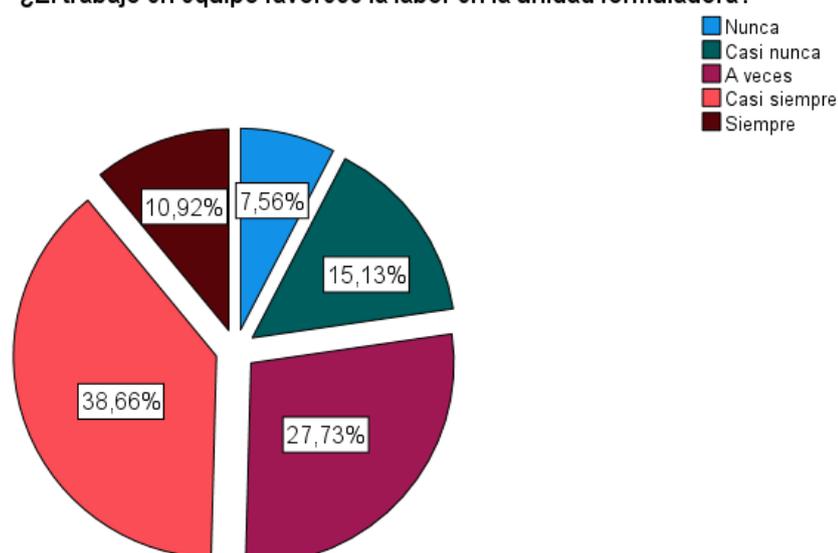
**Tabla 12**

*¿El trabajo en equipo favorece la labor en la unidad formuladora?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	7,6	7,6	7,6
	Casi nunca	18	15,1	15,1	22,7
	A veces	33	27,7	27,7	50,4
	Casi siempre	46	38,7	38,7	89,1
	Siempre	13	10,9	10,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 10**

*¿El trabajo en equipo favorece la labor en la unidad formuladora?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 38.66% afirman que casi siempre el trabajo en equipo favorece la labor en la unidad formuladora, el 27.73% dicen a veces, el 15.13% mencionan casi nunca, el 10.92% indican que siempre y el 7.56% afirma que nunca el trabajo en equipo favorece la labor en la unidad formuladora.

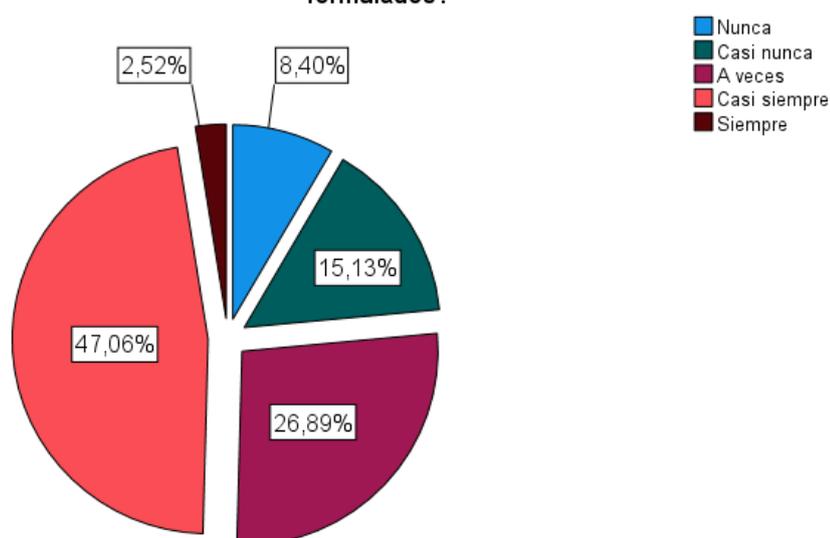
**Tabla 13**

*¿Consideras que en la medición del plan estratégico institucional se evalúa si los objetivos fueron bien formulados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	18	15,1	15,1	23,5
	A veces	32	26,9	26,9	50,4
	Casi siempre	56	47,1	47,1	97,5
	Siempre	3	2,5	2,5	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 11**

*¿Consideras que en la medición del plan estratégico institucional se evalúa si los objetivos fueron bien formulados?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 47.06% afirman que casi siempre con la medición del plan estratégico institucional se evalúa si los objetivos fueron bien formulados, el 26.89% dicen a veces, el 15.13% mencionan casi nunca, el 8.40% indican que nunca y el 2.52% afirma que siempre con la medición del plan estratégico institucional se evalúa si los objetivos fueron bien formulados.

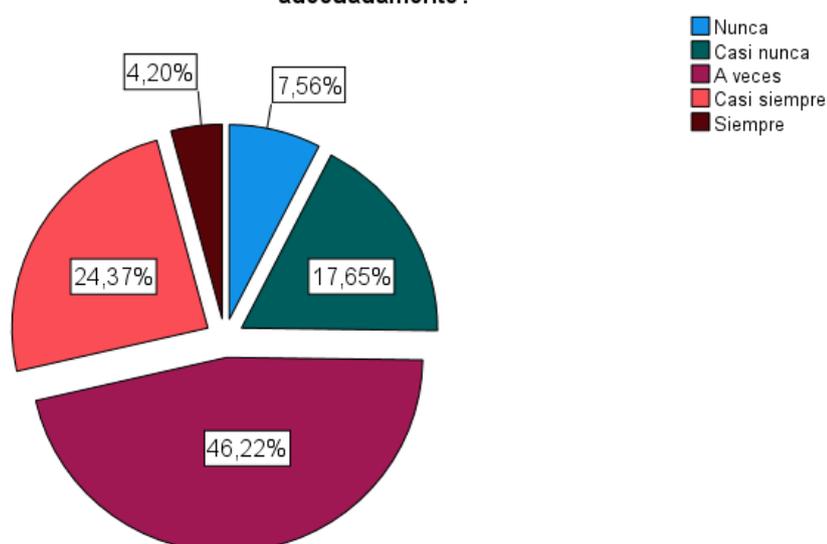
**Tabla 14**

*¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión pública se aplicaron adecuadamente?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	7,6	7,6	7,6
	Casi nunca	21	17,6	17,6	25,2
	A veces	55	46,2	46,2	71,4
	Casi siempre	29	24,4	24,4	95,8
	Siempre	5	4,2	4,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 12**

*¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión pública se aplicaron adecuadamente?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 46.22% afirman que a veces las políticas establecidas en los proyectos de inversión pública se aplicaron adecuadamente, el 24.37% dicen casi siempre, el 17.65% mencionan casi nunca, el 7.56% indican que nunca y el 4.20% afirma que siempre las políticas establecidas en los proyectos de inversión pública se aplicaron adecuadamente.

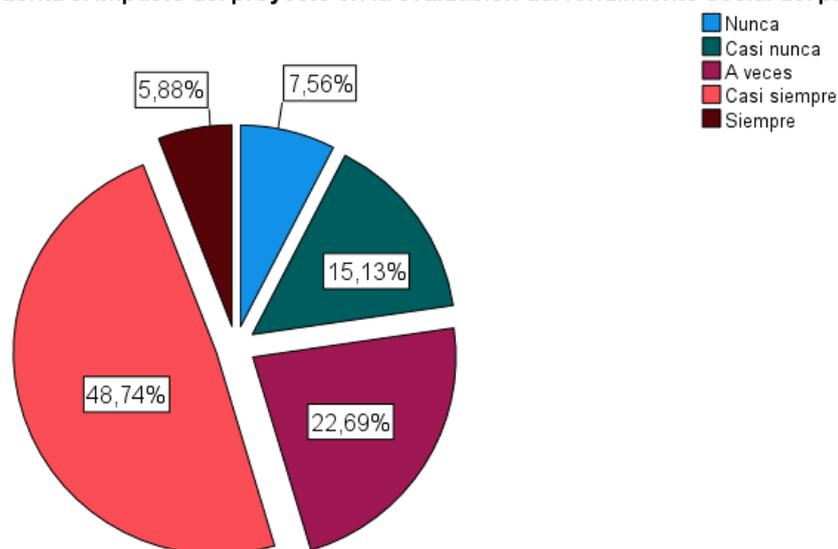
**Tabla 15**

*¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento social del proyecto?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	7,6	7,6	7,6
	Casi nunca	18	15,1	15,1	22,7
	A veces	27	22,7	22,7	45,4
	Casi siempre	58	48,7	48,7	94,1
	Siempre	7	5,9	5,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 13**

*¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento social del proyecto?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 48.74% afirman que casi siempre se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento social del proyecto, el 22.69% dicen a veces, el 15.13% mencionan casi nunca, el 7.56% indican que nunca y el 5.88% afirma que siempre Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento social del proyecto.

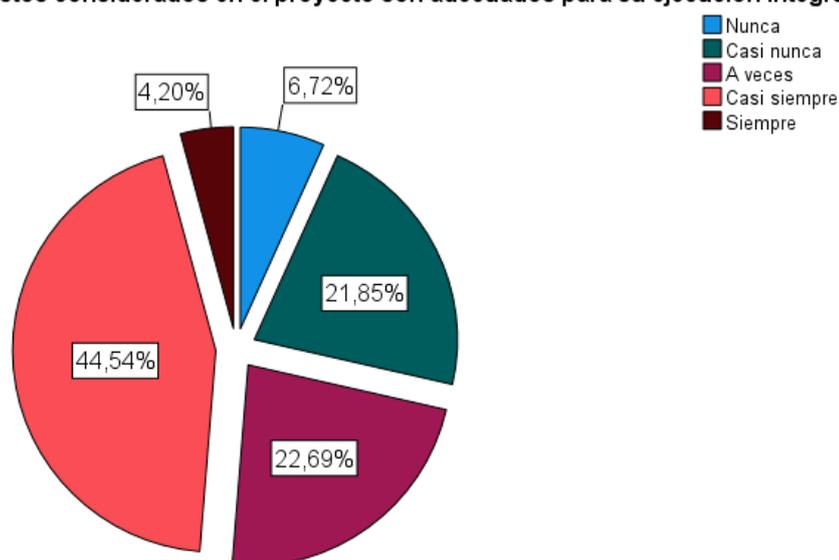
**Tabla 16**

*¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	26	21,8	21,8	28,6
	A veces	27	22,7	22,7	51,3
	Casi siempre	53	44,5	44,5	95,8
	Siempre	5	4,2	4,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 14**

*¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 44.54% afirman que casi siempre los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral, el 22.69% dicen a veces, el 21.85% mencionan casi nunca, el 6.72% indican que nunca y el 4.20% afirma que siempre los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral.

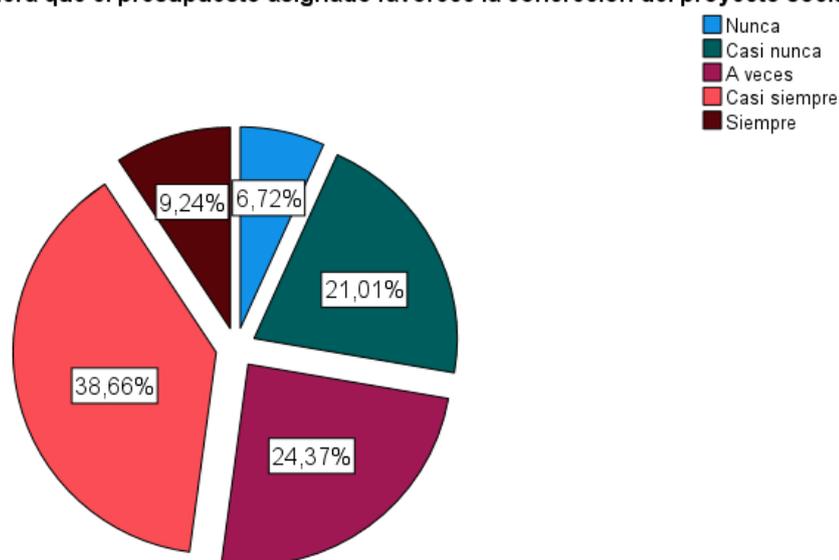
**Tabla 17**

*¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	25	21,0	21,0	27,7
	A veces	29	24,4	24,4	52,1
	Casi siempre	46	38,7	38,7	90,8
	Siempre	11	9,2	9,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 15**

*¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 38.66% afirman que casi siempre el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social, el 24.37% dicen a veces, el 21.01% mencionan casi nunca, el 9.24% indican que siempre y el 6.72% afirma que nunca el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social.

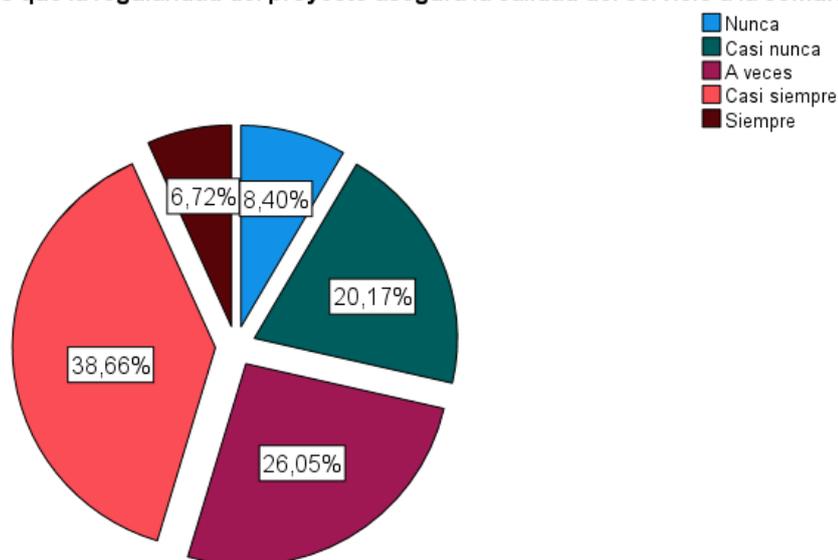
**Tabla 18**

*¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	24	20,2	20,2	28,6
	A veces	31	26,1	26,1	54,6
	Casi siempre	46	38,7	38,7	93,3
	Siempre	8	6,7	6,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 16**

*¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 38.66% afirman que casi siempre consideran que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad, el 26.05% dicen a veces, el 20.17% mencionan casi nunca, el 8.40% indican que nunca y el 6.72% afirma que siempre consideran que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad.

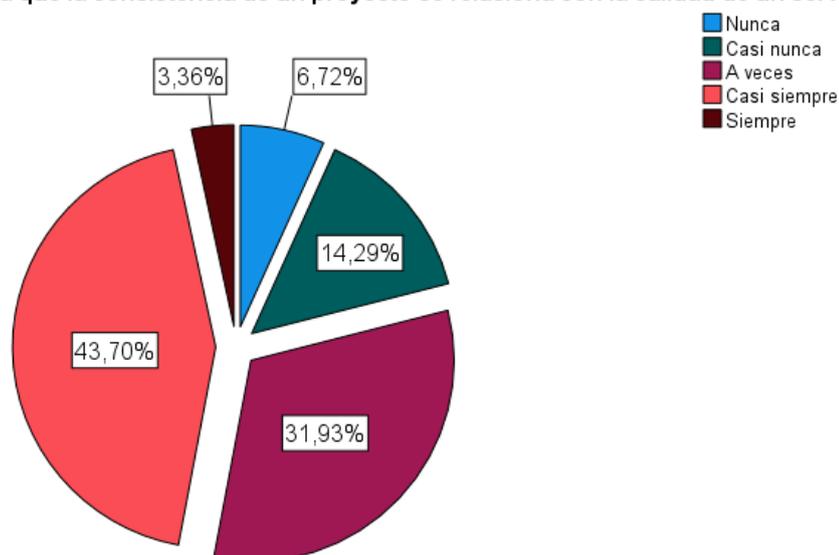
**Tabla 19**

*¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	17	14,3	14,3	21,0
	A veces	38	31,9	31,9	52,9
	Casi siempre	52	43,7	43,7	96,6
	Siempre	4	3,4	3,4	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 17**

*¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 43.70% afirman que casi siempre consideran que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio, el 31.93% dicen a veces, el 14.29% mencionan casi nunca, el 6.72% indican que nunca y el 3.36% afirma que siempre consideran que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio.

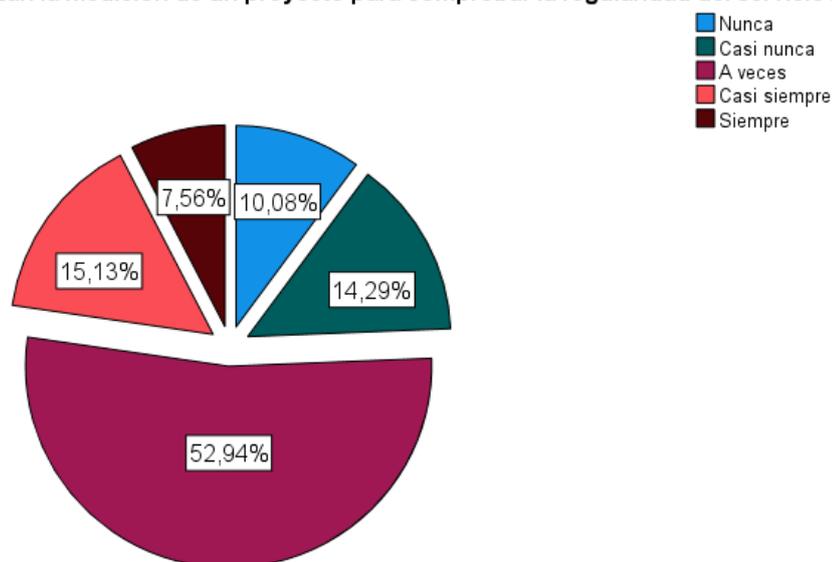
**Tabla 20**

*¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	10,1	10,1	10,1
	Casi nunca	17	14,3	14,3	24,4
	A veces	63	52,9	52,9	77,3
	Casi siempre	18	15,1	15,1	92,4
	Siempre	9	7,6	7,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 18**

*¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 52.94% afirman que a veces realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio, el 15.13% dicen casi siempre, el 14.29% mencionan casi nunca, el 10.08% indican que nunca y el 7.56% afirma que siempre realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio.

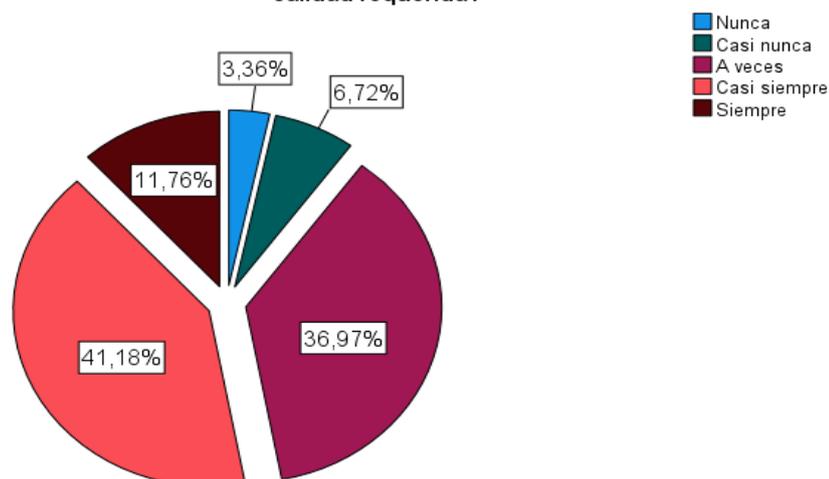
**Tabla 21**

*¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	8	6,7	6,7	10,1
	A veces	44	37,0	37,0	47,1
	Casi siempre	49	41,2	41,2	88,2
	Siempre	14	11,8	11,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 19**

*¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 41.18% afirman que casi siempre consideran que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida, el 36.97% dicen a veces, el 11.76% mencionan que siempre, el 6.72% indican que casi nunca y el 3.36% afirma que nunca consideran que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida.

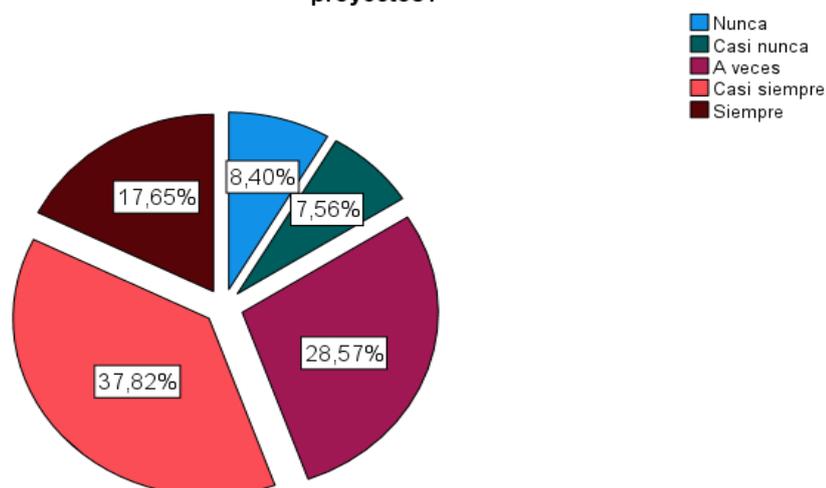
**Tabla 22**

*¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	9	7,6	7,6	16,0
	A veces	34	28,6	28,6	44,5
	Casi siempre	45	37,8	37,8	82,4
	Siempre	21	17,6	17,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 20**

*¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 37.82% afirman que casi siempre el interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos, el 28.57% dicen a veces, el 17.65% mencionan siempre, el 8.40% indican que nunca y el 7.56% afirma que siempre el interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos.

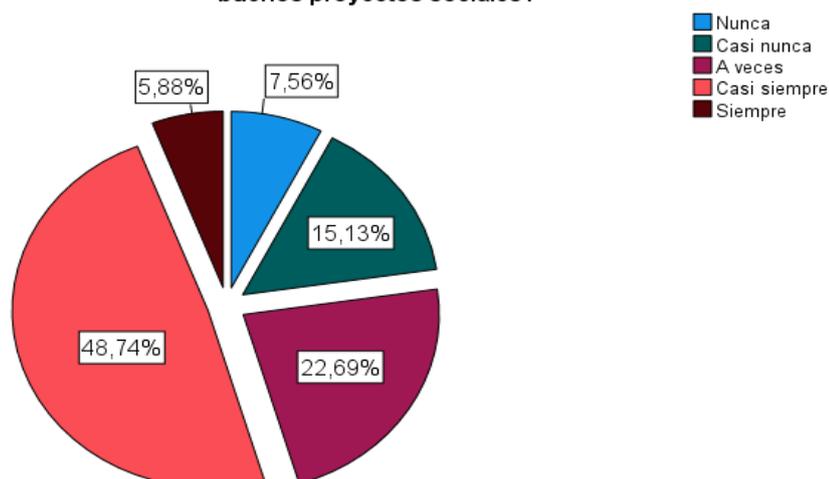
**Tabla 23**

*¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	7,6	7,6	7,6
	Casi nunca	18	15,1	15,1	22,7
	A veces	27	22,7	22,7	45,4
	Casi siempre	58	48,7	48,7	94,1
	Siempre	7	5,9	5,9	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 21**

*¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 48.74% afirman que casi siempre consideran que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales, el 22.69% dicen a veces, el 15.13% mencionan casi nunca, el 7.56% indican que nunca y el 5.88% afirma que siempre consideran que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales.

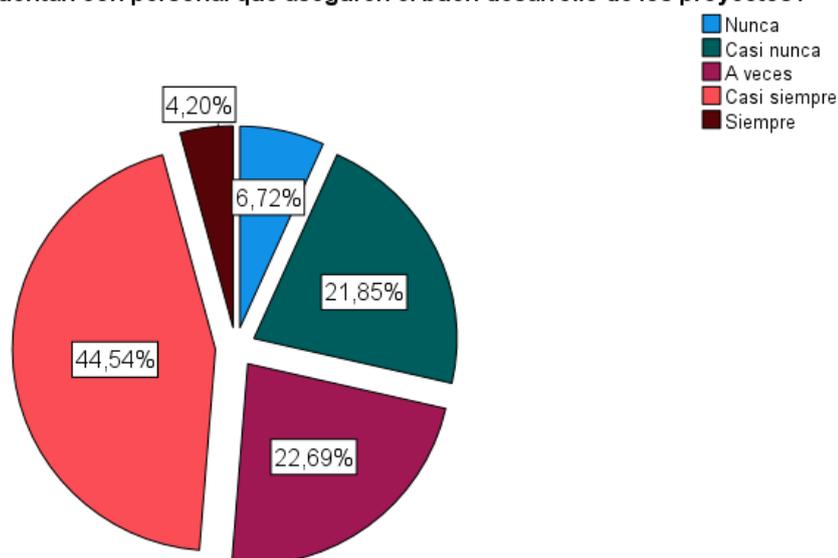
**Tabla 24**

*¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	26	21,8	21,8	28,6
	A veces	27	22,7	22,7	51,3
	Casi siempre	53	44,5	44,5	95,8
	Siempre	5	4,2	4,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 22**

*¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 44.54% afirman que casi siempre cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos, el 22.69% dicen a veces, el 21.85% mencionan casi nunca, el 6.72% indican que nunca y el 4.20% afirma que siempre cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos.

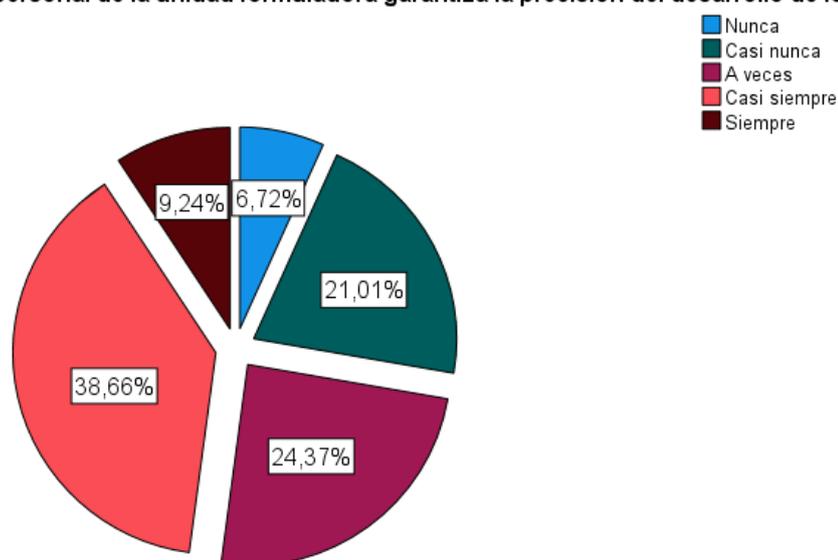
**Tabla 25**

*¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	25	21,0	21,0	27,7
	A veces	29	24,4	24,4	52,1
	Casi siempre	46	38,7	38,7	90,8
	Siempre	11	9,2	9,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 23**

*¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 38.66% afirman que casi siempre consideran que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos, el 24.37% dicen a veces, el 21.01% mencionan casi nunca, el 9.24% indican que siempre y el 6.72% afirma que nunca consideran que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos.

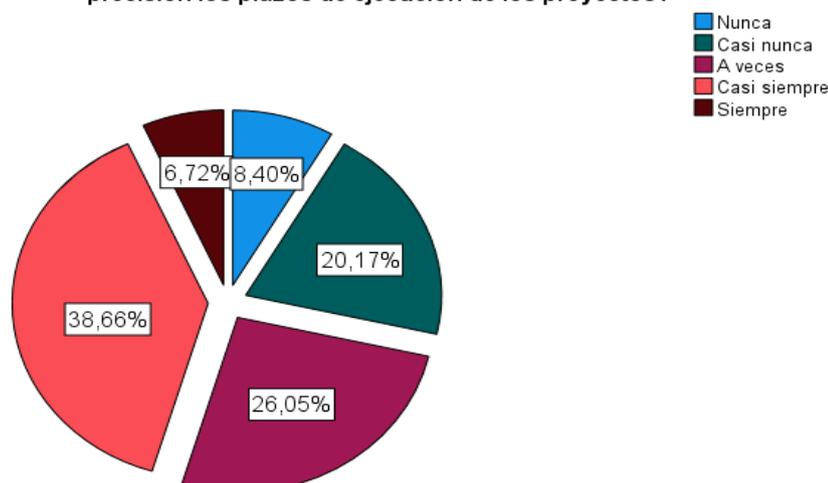
**Tabla 26**

*¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	24	20,2	20,2	28,6
	A veces	31	26,1	26,1	54,6
	Casi siempre	46	38,7	38,7	93,3
	Siempre	8	6,7	6,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 24**

*¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 38.66% afirman que casi siempre consideran que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos, el 26.05% dicen a veces, el 20.17% mencionan casi nunca, el 8.40% indican que nunca y el 6.72% afirma que siempre consideran que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos.

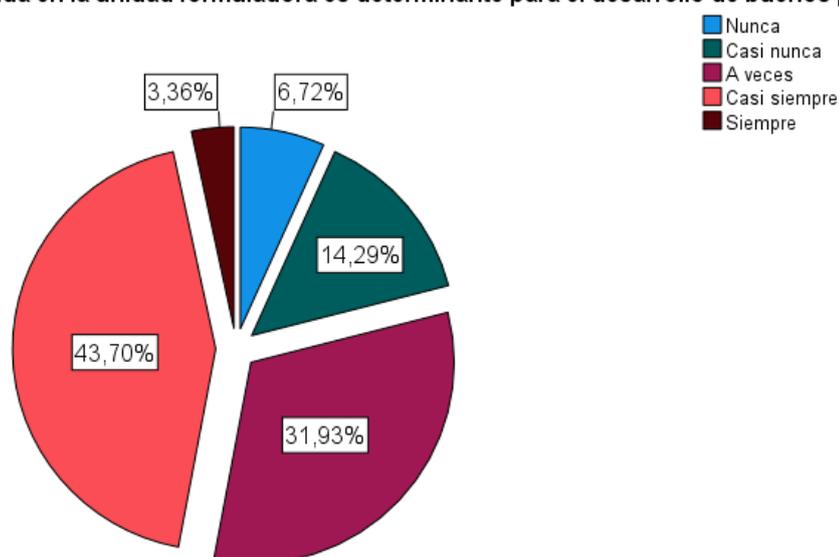
**Tabla 27**

*¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	17	14,3	14,3	21,0
	A veces	38	31,9	31,9	52,9
	Casi siempre	52	43,7	43,7	96,6
	Siempre	4	3,4	3,4	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 25**

*¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 43.70% afirman que casi siempre la empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos, el 31.93% dicen a veces, el 14.29% mencionan casi nunca, el 6.72% indican que nunca y el 3.36% afirma que siempre la empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos.

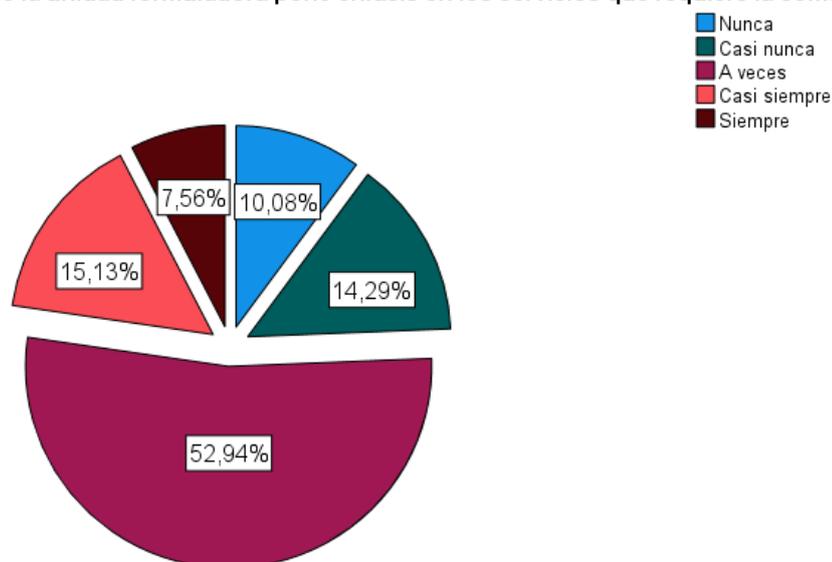
**Tabla 28**

*¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	10,1	10,1	10,1
	Casi nunca	17	14,3	14,3	24,4
	A veces	63	52,9	52,9	77,3
	Casi siempre	18	15,1	15,1	92,4
	Siempre	9	7,6	7,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 26**

*¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 52.94% afirman que a veces el personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad, el 15.13% dicen casi siempre, el 14.29% mencionan casi nunca, el 10.08% indican que nunca y el 7.56% afirma que siempre el personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad.

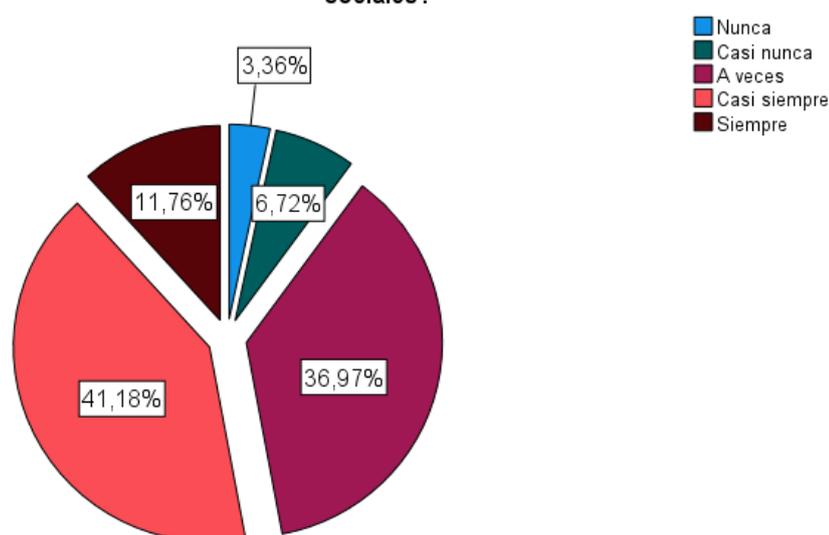
**Tabla 29**

*¿Las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	8	6,7	6,7	10,1
	A veces	44	37,0	37,0	47,1
	Casi siempre	49	41,2	41,2	88,2
	Siempre	14	11,8	11,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 27**

*¿Las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 41.18% afirman que casi siempre las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales, el 36.97% dicen a veces, el 11.76% mencionan que siempre, el 6.72% indican que casi nunca y el 3.36% afirma que nunca las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales.

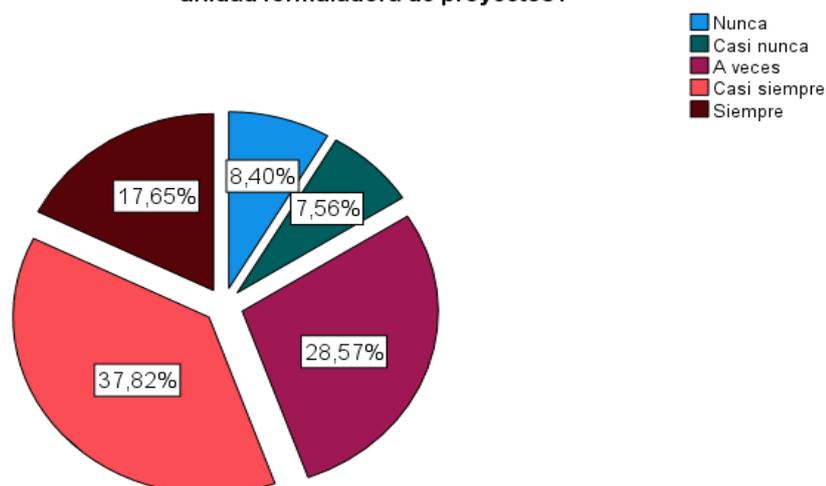
**Tabla 30**

*¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	9	7,6	7,6	16,0
	A veces	34	28,6	28,6	44,5
	Casi siempre	45	37,8	37,8	82,4
	Siempre	21	17,6	17,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 28**

*¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 37.82% afirman que casi siempre consideran que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos, el 28.57% dicen a veces, el 17.65% mencionan que siempre, el 8.40% indican que nunca y el 7.56% afirma que siempre consideran que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos.

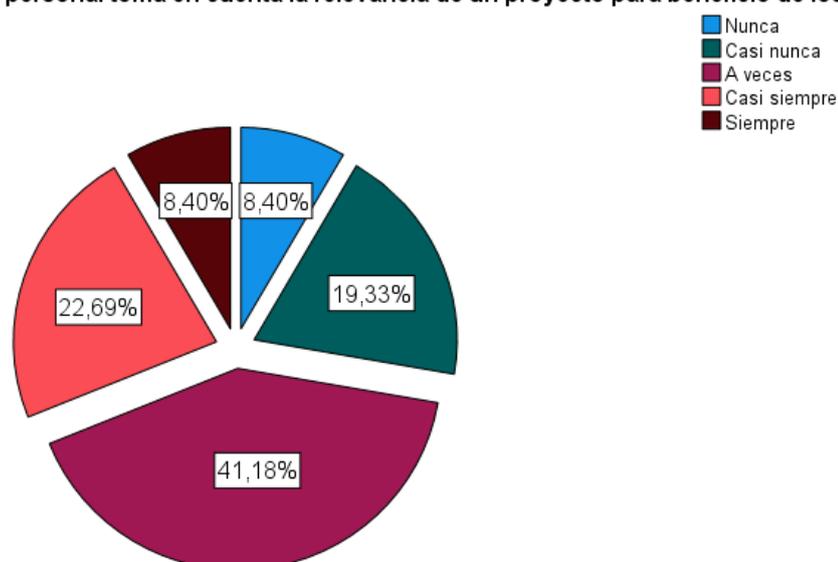
**Tabla 31**

*¿Consideras que el personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	8,4	8,4	8,4
	Casi nunca	23	19,3	19,3	27,7
	A veces	49	41,2	41,2	68,9
	Casi siempre	27	22,7	22,7	91,6
	Siempre	10	8,4	8,4	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 29**

*¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 41.18% afirman que a veces consideran que el personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores, el 22.69% dicen casi siempre, el 19.33% mencionan casi nunca, el 8.40% indican que nunca y el 8.40% afirma que siempre consideran que el personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores.

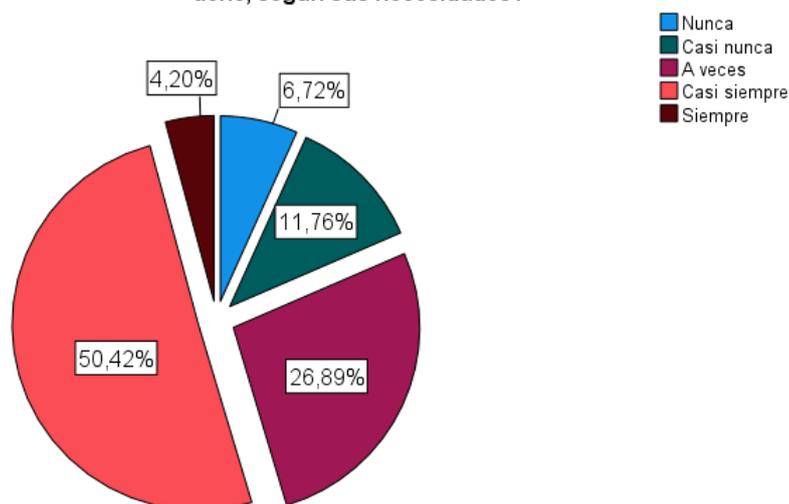
**Tabla 32**

*¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	14	11,8	11,8	18,5
	A veces	32	26,9	26,9	45,4
	Casi siempre	60	50,4	50,4	95,8
	Siempre	5	4,2	4,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

**Figura 30**

*¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?*



**Interpretación:**

Los resultados de la información estadística nos muestran de 119 encuestados, el 50.42% afirman que casi siempre en muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades, el 26.89% dicen a veces, el 11.76% mencionan casi nunca, el 6.72% indican que nunca y el 4.20% afirma que siempre en muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades.

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis General

**Ho:** No existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Ha:** Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 33**

**Tabla cruzada PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (Agrupada)\*CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD FORMULADORA (Agrupada)**

		CALIDAD DEL SERVICIO EN LA					Total
		UF (Agrupada)					
		Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno		
<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL (Agrupada)</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	13	3	0	0	16
		% del total	10,9%	2,5%	0,0%	0,0%	13,4%
	<b>Regular</b>	Recuento	2	28	10	0	40
		% del total	1,7%	23,5%	8,4%	0,0%	33,6%
	<b>Bueno</b>	Recuento	0	5	37	3	45
		% del total	0,0%	4,2%	31,1%	2,5%	<b>37,8%</b>
	<b>Muy bueno</b>	Recuento	0	0	6	12	18
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	10,1%	15,1%
<b>Total</b>		Recuento	15	36	<b>53</b>	15	119
		% del total	12,6%	30,3%	<b>44,5%</b>	12,6%	100,0%

De acuerdo a los resultados en la tabla de contingencia o tabla cruzada 33 podemos observar el nivel del plan estratégico institucional es “Bueno” en un 37.8% y la calidad del servicio tiene un nivel de aceptación de “Bueno”, en un 44.5% de la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 34**

*Correlaciones del Plan Estratégico Institucional (Agrupada) y Calidad de Servicio en la UF (Agrupada)*

			<b>PLAN ESTRATEGI CO INSTITUCI ONAL (Agrupada)</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONA L (Agrupada)</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 119	,836** ,000 119
	<b>CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)</b>	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,836** ,000 119	1,000 . 119

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

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la prueba de hipótesis general, el test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, nos muestra el grado de relación de las variables en un 83.6% positiva alta, siendo el p-valor es = 0.000 < 0.05 el grado de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, que: Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

### Hipótesis Específica 1

**Ho:** No existe relación significativa entre la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 35**

**Tabla cruzada Formulación del PEI (Agrupada)\*CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIDAD FORMULADORA (Agrupada)**

		CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UF					Total
		(Agrupada)					
		Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno		
Formulación del PEI (Agrupada)	Bajo	Recuento	11	8	0	0	19
	% del total	9,2%	6,7%	0,0%	0,0%	16,0%	
Regular	Recuento	4	23	12	0	39	
	% del total	3,4%	19,3%	10,1%	0,0%	32,8%	
Bueno	Recuento	0	5	34	7	<b>46</b>	
	% del total	0,0%	4,2%	28,6%	5,9%	<b>38,7%</b>	
Muy bueno	Recuento	0	0	7	8	15	
	% del total	0,0%	0,0%	5,9%	6,7%	12,6%	
Total	Recuento	15	36	<b>53</b>	15	119	
	% del total	12,6%	30,3%	<b>44,5%</b>	12,6%	100,0%	

De acuerdo a los resultados en la tabla de contingencia o tabla cruzada 35 podemos observar el nivel de la formulación del plan estratégico institucional es “Bueno” en un 38.7% y la calidad del servicio tiene un nivel de aceptación de “Bueno”, en un 44.5% de la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 36**

***Correlaciones de la Calidad de Servicio (Agrupada) y la Formulación del PEI (Agrupada)***

			<b>CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)</b>	<b>Formulación del PEI (Agrupada)</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	<b>Formulación del PEI (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la prueba de hipótesis específico 1, el test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, nos muestra el grado de relación de las variables en un 78.5% positiva alta, siendo el p-valor es = 0.000 < 0.05 el grado de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, que: Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Hipótesis Específica 2**

**Ho:** No existe relación significativa entre la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 37**

**Tabla cruzada Implementación del PEI (Agrupada)\*CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)**

		CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)				Total	
			Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Implementación del PEI (Agrupada)	Bajo	Recuento	11	2	1	0	14
		% del total	9,2%	1,7%	0,8%	0,0%	11,8%
	Regular	Recuento	4	25	10	0	39
		% del total	3,4%	21,0%	8,4%	0,0%	32,8%
	Bueno	Recuento	0	7	39	10	<b>56</b>
		% del total	0,0%	5,9%	32,8%	8,4%	<b>47,1%</b>
	Muy bueno	Recuento	0	2	3	5	10
		% del total	0,0%	1,7%	2,5%	4,2%	8,4%
Total		Recuento	15	36	<b>53</b>	15	119
		% del total	12,6%	30,3%	<b>44,5%</b>	12,6%	100,0%

De acuerdo a los resultados en la tabla de contingencia o tabla cruzada 37 podemos observar el nivel de la implementación del plan estratégico institucional es “Bueno” en un 47.1% y la calidad del servicio tiene un nivel de aceptación de “Bueno”, en un 44.5% de la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 38**

**Correlaciones Calidad de Servicio (Agrupada) e Implementación del PEI (Agrupada)**

		CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)		Implementación del PEI (Agrupada)
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
<b>Implementación del PEI (Agrupada)</b>	<b>Implementación del PEI (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la prueba de hipótesis específico 2, el test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, nos muestra el grado de relación de las variables en un 70.7%, positiva alta siendo el p-valor es = 0.000 < 0.05 el grado de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, que: Existe relación significativa entre la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

### Hipótesis Específica 3

**Ho:** No existe relación significativa entre la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Ha:** Existe relación significativa entre la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 39**

**Tabla cruzada Evaluación del PEI (Agrupada)\*CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)**

		CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)					Total
		Bajo	Regular	Bueno	Muy bueno		
Evaluación del PEI (Agrupada)	Bajo	Recuento	10	10	0	0	20
		% del total	8,4%	8,4%	0,0%	0,0%	16,8%
	Regular	Recuento	5	18	12	0	35
		% del total	4,2%	15,1%	10,1%	0,0%	29,4%
	Bueno	Recuento	0	6	23	6	35
		% del total	0,0%	5,0%	19,3%	5,0%	29,4%
	Muy bueno	Recuento	0	2	18	9	29
		% del total	0,0%	1,7%	15,1%	7,6%	24,4%
Total		Recuento	15	36	53	15	119
		% del total	12,6%	30,3%	44,5%	12,6%	100,0%

De acuerdo a los resultados en la tabla de contingencia o tabla cruzada 39 podemos observar el nivel de la evaluación del PEI está entre “Regular” y “Bueno” en un 29.9% y la calidad del servicio tiene un nivel de aceptación de “Bueno”, en un 44.5% en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

**Tabla 40**

***Correlaciones Calidad del Servicio (Agrupada) y Evaluación del PEI (Agrupada)***

			<b>CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)</b>	<b>Evaluación del PEI (Agrupada)</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	<b>Evaluación del PEI (Agrupada)</b>	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

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

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la prueba de hipótesis específico 3, el test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, nos muestra el grado de relación de las variables en un 71.6% positiva alta, siendo el p-valor es = 0.000 < 0.05 el grado de significancia, por lo que se rechaza la hipótesis nula y concluimos, que: Existe relación significativa entre la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

#### 4.4. **Discusión de resultados**

En la presente investigación al determinar la relación entre el plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, se pudo encontrar de acuerdo a la estimación del coeficiente de correlación del Rho de Spearman el valor ( $p$  calculado = 0.000) < ( $p$  tabular = 0.05), a través de la prueba no paramétrica, lo que nos da que entender que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio. Esto quiere decir que el plan estratégico institucional, se desarrolla en un nivel bueno tanto en la formulación, implementación y la evaluación del plan estratégico institucional, al mismo tiempo tiene relación con la calidad del servicio, es decir en un nivel también de bueno respecto a la fiabilidad, sensibilidad, garantía, empatía y tangibilidad.

Frente a este hallazgo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, donde refiere que: Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Estos resultados son corroborados por **Ferrer, (2022)**, De las conclusiones se obtiene un nivel de confianza del 95%, la significancia es 0.000 menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y existe relación entre las variables. Por otro lado, la correlación es de 0.866, por lo que se confirma que la relación está fuertemente correlacionada positivamente con las variables Planificación Estratégica y Calidad del Servicio para la unidad de formulación de la municipalidad distrital 2021. **Cruzado, (2020)**, dice que la relación entre la calidad de los servicios y plan estratégico tiene el valor aproximado de ( $R^2 = 868$ ), en la empresa Dany Luz S.R.L. Cajamarca,

2020. Dijo que, si bien la planificación estratégica se implementa, entonces aumenta su productividad, la calidad de los servicios también mejorará significativamente. según **Mallma, (2018)**, la correlación entre la variable planeamiento estratégico y calidad de servicio, tiene una relación de  $r = 0.946$  (correlación muy alta), se rechaza  $H_0$ , se acepta  $H_1$ .

En este sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmamos que mientras se ejecuta de manera correcta el plan estratégico institucional en todas sus fases desde la formulación, implementación y evaluación, mejorará la calidad de servicio en la Unidad Formuladora en la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión.

## CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, la prueba de hipótesis general planteado y según los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman, las variables de estudio tienen un grado de relación del 83.6%, siendo el (p-valor estimado =  $0.000 < 0.05$  p-tabular) por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que: Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.
2. Según el objetivo específico 1 y la hipótesis específica 1 se comprobó de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman, las variables de estudio tienen un grado de relación de 78.5%, donde el (p-valor estimado =  $0.000 < 0.05$  p-tabular) por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.
3. Según el objetivo específico 2 y la hipótesis específica 2 se comprobó de acuerdo a los resultados del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, las variables de estudio tienen un grado de relación de 70.7%, donde el (p-valor estimado es =  $0.000 < 0.05$  p-tabular) por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva alta donde concluimos, que: Existe relación significativa entre la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.
4. Para el objetivo específico 3 y la hipótesis específica 3 se comprobó de acuerdo a los resultados del test estadístico coeficiente de correlación Rho de Spearman, las variables de estudio tienen un grado de relación de 71.6%, donde el (p-valor

estimado es =  $0.000 < 0.05$  p-tabular), por lo que se rechaza la hipótesis nula, donde afirmamos que existe una correlación positiva alta donde concluimos, que: Existe relación significativa entre la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

## **RECOMENDACIONES**

1. La Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, debe mejorar resolver de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional
2. La Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, debe reformular las políticas con respecto a la elaboración y ejecución de los proyectos de inversión pública y su aplicación adecuada.
3. La Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, debe realizar la medición de un proyecto en la unidad formuladora y ejecutora para comprobar la regularidad del servicio.
4. La Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, mediante la unidad formuladora debe poner énfasis en los proyectos relevantes para brindar servicios que requiere la población.
5. La Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, debe dar a conocer a todos los miembros de la institución las políticas, los objetivos, acciones y metas a fin de que todos estén alineados a la misión y visión de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Altair. (2003). La Elaboración del PPlan Estratégico. México: Eco3 Colecciones.
- Arbulu, I., & Fernandez, M. (2020). Relación entre la Calidad de Servicio en el restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo. Chiclayo Perú: UCSTM.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: McGraw-Hill.
- Calderon, M. (2022). Gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial en la Región Ica, 2022. Lima Perú: EPG - UCV.
- Carrasco. (2019). Metodología de la Investigación Científica. Lima Perú: San Marcos.
- CEPLAN. (2019). Guía para el Planeamiento Institucional. Lima Perú: Ceplan.
- CEPLAN. (2020). Glosario PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO NACIONAL AL 2021. Lima Perú: Ceplan.
- Crosby, P. (1996). Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad. México: McGraw Hill.
- Cruzado, D. (2020). PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE PUBLICIDAD DANYLUZ S.R.L., CAJAMARCA 2020. Cajamarca Perú: UPAGU.
- Dess, & Lumpkin. (2003). Dirección estratégica. México: Mc Graw Hill.
- EcuRed. (22 de diciembre de 2019). Calidad de los Servicios. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios)
- Ferrer, D. (2022). Plan estratégico y calidad del servicio en la Unidad formuladora de una Municipalidad distrital, 2021. Lima Perú: EPG UCV.
- Fontalvo, T., & Vergaram, J. (2 de diciembre de 2010). Gestión de Calidad. Obtenido

de Calidad en los servicios: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/index.htm>

- Gómez, J. (2021). Sistema de Información y Calidad de Servicio de la Unidad de Licencias de Conducir Clase A de la Región Callao 2020. 2021: IGGP - UPG.
- Guevara, R. (2022). PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CASTILLA, REGIÓN AREQUIPA, 2019 - 2021. Arequipa Perú: UNSAA.
- Gutterman, A. (2017). Strategic Planning: A Global Survey of Theory and Research. Sustainable entrepreneurship projet. , 29-58 Recuperado de: Doi: 10.13140/RG.2.2.14325.88807.
- Hernández, R., & Mendoza , C. (2019). Metodología de la Investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Gc Graw Hill.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: a la conquista del cliente. Madrid España: Mc Grwa Hill.
- Hurtado , H. (2021). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del Restaurant Blanca en el distrito de Piura, 2021. Piura Perú: UCV.
- I.E. Asia y el Pacífico. (2019). Report on the Review of the Implementation of the Strategic Plan for 2015-2019. Report on the Review of the Implementation of the Strategic Plan for 2015-2019, 59-72 [https://www.unsiap.or.jp/about/gc14/Repor\\_Implementation\\_Strategic\\_](https://www.unsiap.or.jp/about/gc14/Repor_Implementation_Strategic_).
- Karl, A. (1992). La Revolución del Servicio. Habana Cuba: INT.
- Koontz, H., & Weirich, H. (2007). Elementos de administración Un Enfoque Internacional. México: McGraw-Hill.
- Labrador, H. (16 de Febrero de 2011). CIDEDEC. Obtenido de La Satisfacción del Cliente: [http://www.galeon.com/henderlabrador/hender\\_archivos/lsc.pdf](http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf)

- Liza, C., & Siancas, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. Trujillo Perú: UPN.
- Mallma, V. (2018). Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018. Lima Perú: EPG UCV.
- MEF. (21 de diciembre de 2022). Glosario de Presupuesto Público. Obtenido de Gobierno del Perú: [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_seoglossary&language=es-ES&Itemid=100297&lang=es-ES&view=glossaries&catid=6&limit=15](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_seoglossary&language=es-ES&Itemid=100297&lang=es-ES&view=glossaries&catid=6&limit=15)
- Mendoza, P. (2000). Planeamiento Estratégico en Gerencia. Lima Perú: San Marcos.
- Merlo, A. (2021). La Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Restaurant-Picantería Acuña, 2021. Lima Perú: UPA.
- Moises, B., Ango, J., & Palomino, V. (2018). Diseño de Proyecto de Investigación. Lima Perú: San Marcos.
- Ortiz, V. (1999). Metodología para el Diseño y Elaboración de Investigación Social. Lima Perú: San Marcos.
- Pacori, A., & Pacori, E. (2019). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima Perú: FFECAAT E.I.R.L.
- Patricio, A. (2022). PLAN ESTRATÉGICO Y LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA, PROVINCIA DE HUAURA. 2022: UNFSC.
- Perez, & Bohórquez. (2020). Strategic Planning as an Important Factor in Business Management. Business, Management and Economics Research. Business, Management and Economics Research. 6 (8), 99-106 Recuperado de: <https://arpgweb.com/journal/journal/8>. Obtenido de Strategic Planning.
- Pino, R. (2019). Metodología de la Investigación Elaboración de Diseños para

contrastar hipótesis. Lima Perú: San Marcos.

- Quezada , N. (2019). Metodología de la Investigación. Lima Perú: Macro.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2020). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. EPRA International Journal of Research and Development (IJRD), 38-41.
- Reyes, A. (2007). Administración Moderna. México: Limusa España.
- Reyes, S., Loredó, N., & Mayo, J. (16 de febrero de 2011). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. Obtenido de Calidad de Servicios: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>
- Roncancio, G. (10 de junio de 2023). ¿Qué es un Plan Estratégico Institucional? Uso en Administración Pública. Obtenido de Plan estrategico institucional: <https://gestion.pensemos.com/que-es-un-plan-estrategico-institucional-su-uso-en-la-administracion-publica>
- Sainz de Vicuña, A. (2003). El plan estratégico en la práctica. Madrid España: ESIC.
- Sampiere, H. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.
- Scott, A. (2013). Planificación Estratégica. Gran Bretaña: Edinburgh.
- Vidal, M. (2022). El proceso presupuestario y la gestión pública en la Municipalidad provincial de Daniel Carrión – Yanahuanca, Región Pasco 2017-2018. Pasco Perú: UNDAC.
- Vigo, G. (2002). Influencia de la Ética en la Eficacia Empresarial. Lima Perú: San Marcos.
- Villegas, E. (2019). GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA DEPARTAMENTO DE CUSCO, 2019. Cusco Perú: UAC.

- Wikipedia. (2010 de agosto de 2017). Wikipedia la Enciclopedia Libre. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad\\_en\\_el\\_servicio](https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio)
- Wikipedia. (13 de noviembre de 2022). Enciclopedia Libre. Obtenido de Wikipedia: [https://www.google.com.pe/search?q=loreto&ei=2r5xY\\_3POceGwbkP9uC5-A4&ved=0ahUKEwj9pOHZ5az7AhVHQzABHXZwDu8Q4dUDCA8&uact=5&oq=loreto&gs\\_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCC4QgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyEAguEIMBENQCELEDEIAEEEMyEAguE](https://www.google.com.pe/search?q=loreto&ei=2r5xY_3POceGwbkP9uC5-A4&ved=0ahUKEwj9pOHZ5az7AhVHQzABHXZwDu8Q4dUDCA8&uact=5&oq=loreto&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCC4QgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyEAguEIMBENQCELEDEIAEEEMyEAguE)
- Zendesk. (3 de enero de 2022). 8 Estrategias para mejorar la calidad en el servicio. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-para-mejorar-la-calidad-en-el-servicio/>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### INTRUMENTOS DE RECOLECIÓN DE DATOS



#### CUESTIONARIO

#### VARIABLE: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



El cuestionario tiene la finalidad de recolectar información referente al Plan Estratégico Institucional y Calidad del Servicio de la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, para ello se cuenta con cinco alternativas para que marque con una “X” la respuesta que estime conveniente. Gracias.

<b>V.1. PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Ítems</b>	<b>D1. Formulación del Plan Estratégico Institucional</b>					
1	¿Consideras que el plan estratégico institucional fue elaborado adecuadamente?					
2	¿Considera que en el plan estratégico institucional se valora adecuadamente?					
3	¿Consideras que el diagnóstico FODA son favorables para un buen planeamiento?					
4	¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico institucional?					
5	¿Consideras que los recursos considerados en el plan estratégico institucional se adecuan a lo requerido en los proyectos?					
	<b>D2. Implementación del Plan Estratégico Institucional</b>					
6	¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional?					
7	¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?					
8	¿Considera que la comunicación en la unidad formuladora permite realizar bien los proyectos de inversión pública?					
9	¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión pública?					
10	¿El trabajo en equipo favorece la labor en la unidad formuladora?					
	<b>D3. Evaluación del Plan Estratégico Institucional</b>					
11	¿Consideras que en la medición del plan estratégico institucional se evalúa si los objetivos fueron bien formulados?					
12	¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión pública se aplicaron adecuadamente?					

13	¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento social del proyecto?					
14	¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?					
15	¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social?					



**CUESTIONARIO**  
**VARIABLE: PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**



El cuestionario tiene la finalidad de recolectar información referente al Plan Estratégico Institucional y Calidad del Servicio de la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, para ello se cuenta con cinco alternativas para que marque con una “X” la respuesta que estime conveniente. Gracias.

<b>V.2. CALIDAD DEL SERVICIO</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Ítems</b>	<b>D1. Fiabilidad</b>					
1	¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?					
2	¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?					
3	¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?					
	<b>D2. Sensibilidad</b>					
4	¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?					
5	¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?					
6	¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?					
	<b>D3. Garantía</b>					
7	¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?					
8	¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?					
9	¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?					
	<b>D4. Empatía</b>					
10	¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?					
11	¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?					
12	¿Las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?					
	<b>D5. Tangibilidad</b>					

13	¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?					
14	¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores?					
15	¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?					

Nota. Tomado y adecuado de Chávez, 2022 EPG – UCV.

## ANEXO 2

### Análisis e Interpretación del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

*Tabla de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### ANEXO 3

#### Tabla de Análisis e Interpretación de Fiabilidad del Alfa de Cronbach

##### *Tabla de Interpretación del Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

Intervalo a la que Pertenece el Coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración de la Fiabilidad de los Ítems Analizados
[0.9 - 1]	Excelente
[0.8 - 0.9]	Bueno
[0.7 - 0.8]	Aceptable
[0.6 - 0.7]	Cuestionable
[0.5 - 0.6]	Pobre
[0 - 0.5]	Inaceptable

Nota. Extraído de Chávez, (2018), Universidad Nacional Heredia, Costa Rica.

#### Procedimiento del Alfa de Cronbach para Validación y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

##### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	119	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	119	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,965	,965	30

##### *Estadísticas de elemento*

	Media	Desviación estándar	N
¿Consideras que el plan estratégico institucional fue elaborado adecuadamente?	3,30	1,046	119
¿Considera que en el plan estratégico institucional se valora adecuadamente?	3,18	1,039	119
¿Consideras que el diagnóstico FODA son favorables para un buen planeamiento?	3,23	1,093	119

¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico institucional?	3,15	1,086	119
¿Consideras que los recursos considerados en el plan estratégico institucional se adecuan a lo requerido en los proyectos?	3,23	,969	119
¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional?	2,96	1,003	119
¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?	3,51	,910	119
¿Considera que la comunicación en la unidad formuladora permite realizar bien los proyectos de inversión pública?	3,49	1,126	119
¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión pública?	3,32	1,025	119
¿El trabajo en equipo favorece la labor en la unidad formuladora?	3,30	1,094	119
¿Consideras que en la medición del plan estratégico institucional se evalúa si los objetivos fueron bien formulados?	3,20	1,013	119
¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión pública se aplicaron adecuadamente?	3,00	,948	119
¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento social del proyecto?	3,30	1,046	119
¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?	3,18	1,039	119
¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social?	3,23	1,093	119
¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?	3,15	1,086	119
¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?	3,23	,969	119
¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?	2,96	1,003	119
¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?	3,51	,910	119
¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?	3,49	1,126	119
¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?	3,30	1,046	119
¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?	3,18	1,039	119

¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?	3,23	1,093	119
¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?	3,15	1,086	119
¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?	3,23	,969	119
¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?	2,96	1,003	119
¿Las buenas prácticas del personal la unidades formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?	3,51	,910	119
¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?	3,49	1,126	119
¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un proyecto para beneficio de los pobladores?	3,03	1,049	119
¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?	3,34	,977	119

### Alfa de Cronbach por cada Interrogante o Pregunta

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Consideras que el plan estratégico institucional fue elaborado adecuadamente?	94,02	439,305	,791	,963
¿Considera que en el plan estratégico institucional se valora adecuadamente?	94,14	440,751	,763	,963
¿Consideras que el diagnóstico FODA son favorables para un buen planeamiento?	94,09	442,322	,687	,964
¿Existe una valoración adecuada de los recursos en el plan estratégico institucional?	94,17	437,226	,807	,963
¿Consideras que los recursos considerados en el plan estratégico institucional se adecuan a lo requerido en los proyectos?	94,09	440,593	,824	,963

¿Considera se resuelve de manera oportuna los inconvenientes en la implementación del plan estratégico institucional?	94,36	447,267	,632	,964
¿Se toman decisiones oportunas para una buena implementación del plan estratégico?	93,81	449,700	,636	,964
¿Considera que la comunicación en la unidad formuladora permite realizar bien los proyectos de inversión pública?	93,83	446,480	,574	,964
¿Considera que la capacidad de negociación en la unidad formuladora ayuda a realizar bien los proyectos de inversión pública?	94,00	451,441	,519	,965
¿El trabajo en equipo favorece la labor en la unidad formuladora?	94,02	449,525	,525	,965
¿Consideras que en la medición del plan estratégico institucional se evalúa si los objetivos fueron bien formulados?	94,12	447,122	,629	,964
¿Consideras que las políticas establecidas en los proyectos de inversión pública se aplicaron adecuadamente?	94,32	453,490	,513	,965
¿Se toma en cuenta el impacto del proyecto en la evaluación del rendimiento social del proyecto?	94,02	439,305	,791	,963
¿Los costos considerados en el proyecto son adecuados para su ejecución integral?	94,14	440,751	,763	,963
¿Considera que el presupuesto asignado favorece la concreción del proyecto social?	94,09	442,322	,687	,964
¿Consideras que la regularidad del proyecto asegura la calidad del servicio a la comunidad?	94,17	437,226	,807	,963
¿Considera que la consistencia de un proyecto se relaciona con la calidad de un servicio?	94,09	440,593	,824	,963
¿Realizan la medición de un proyecto para comprobar la regularidad del servicio?	94,36	447,267	,632	,964

¿Considera que el personal de la unidad formuladora está comprometido con realizar los proyectos con la calidad requerida?	93,81	449,700	,636	,964
¿El interés de realizar bien las labores del personal de la unidad formuladora favorece la ejecución de buenos proyectos?	93,83	446,480	,574	,964
¿Considera que el buen desempeño del personal de la unidad formuladora contribuye con la realización de buenos proyectos sociales?	94,02	439,305	,791	,963
¿Cuentan con personal que aseguren el buen desarrollo de los proyectos?	94,14	440,751	,763	,963
¿Considera que el personal de la unidad formuladora garantiza la precisión del desarrollo de los proyectos?	94,09	442,322	,687	,964
¿Consideras que la experiencia del personal en la formulación de proyectos es un factor determinante en la precisión los plazos de ejecución de los proyectos?	94,17	437,226	,807	,963
¿La empatía habida en la unidad formuladora es determinante para el desarrollo de buenos proyectos?	94,09	440,593	,824	,963
¿El personal de la unidad formuladora pone énfasis en los servicios que requiere la comunidad?	94,36	447,267	,632	,964
¿Las buenas prácticas del personal la unidas formuladora aseguran el desarrollo de buenos proyectos sociales?	93,81	449,700	,636	,964
¿Considera que el personal cuenta con aptitudes físicas para desarrollar adecuadamente los proyectos en la unidad formuladora de proyectos?	93,83	446,480	,574	,964
¿Consideras que la personal toma en cuenta la relevancia de un	94,29	452,697	,477	,965

proyecto para beneficio de los pobladores?				
¿En muchos proyectos los beneficios que dan a la ciudadanía no se garantizan por la poca relevancia que tiene, según sus necesidades?	93,98	449,135	,604	,964

**ANEXO 4  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Plan Estratégico Institucional y Calidad del Servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se relaciona el plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar la relación de la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Determinar la relación de la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Determinar la relación de la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación significativa del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Existe relación significativa entre la formulación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la implementación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la evaluación del plan estratégico institucional y la calidad del servicio en la Unidad Formuladora de la Municipalidad Provincial Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p><b>VARIABLE 1.</b> <b>Plan Estratégico Institucional</b></p> <p><b>VARIABLE 2.</b> <b>Calidad del Servicio</b></p>	<p>-Formulación del PEI -Implementación del PEI -Evaluación del PEI</p> <p>-Fiabilidad -Sensibilidad -Garantía -Empatía -Tangibilidad</p>