

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Gestión Estratégica y Calidad de Servicios en la Municipalidad
Distrital de Huaura – 2021

Tesis para obtener título profesional de Licenciada en Administración

Autora

Bach. Castro Oyola, Gianella Rosmery
Código ORCID 0000-0002-6061-5440

Asesora

Mg. Avila Alcalde, Yesenia Margot
Código ORCID 0000-0001-5509-4460

Huacho - Perú

2022

INDICE

INDICE GENERAL.....	i
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ii
INDICE DE FIGURAS.....	iii
PALABRA CLAVE:.....	vi
TITULO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
1. INTRODUCCION	1
1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	1
1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	13
1.3 PROBLEMA	14
1.4 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	15
1.5 HIPOTESIS.....	26
1.6 OBJETIVOS	27
2. METODOLOGÍA	27
2.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	27
2.2 POBLACION Y MUESTRA	28
2.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS	29
2.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	29
3. RESULTADOS	31
4. ANALISIS Y DISCUSION	56
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. CONCLUSIONES.....	61
5.2. RECOMENDACIONES.....	63
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	64
7. <u>ANEXOS</u>	<u>72</u>

ÍNDICE DE TABLAS

N.º Tabla		Pág.
Tabla 1:	Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios	31
Tabla 2:	Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente.	32
Tabla 3:	Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales.	33
Tabla 4:	Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal	34
Tabla 5:	Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales	35
Tabla 6:	Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo	36
Tabla 7:	Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales	37
Tabla 8:	Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales	38
Tabla 9:	Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para resolver problemas	39
Tabla 10:	Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente	40
Tabla 11:	La oficina de auditoria interna informa de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente	41
Tabla 12:	El resultado de la auditoria externa se informa a la población	42
Tabla 13:	Percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura	43
Tabla 14:	Los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo	44
Tabla 15:	Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito	45
Tabla 16:	Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada	46
Tabla 17:	Los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas	47
Tabla 18:	Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura	48
Tabla 19:	Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas.	49
Tabla 20:	Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida	50
Tabla 21:	Los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del Distrito de Huaura	51
Tabla 22:	Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del Distrito de Huaura.	52
Tabla 23:	Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la Municipalidad Distrital de Huaura	53
Tabla 24:	Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del Distrito de Huaura.	54
Tabla 25:	Resultado de correlación de las variables	55

ÍNDICE DE FIGURAS

N.º Figura		Pág.
Figura 1:	Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios	31
Figura 2:	Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente.	32
Figura 3:	Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales.	33
Figura 4:	Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal	34
Figura 5:	Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales	35
Figura 6:	Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo	36
Figura 7:	Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales	37
Figura 8:	Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales	38
Figura 9:	Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para resolver problemas	39
Figura 10:	Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente	40
Figura 11:	La oficina de auditoría interna informa de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente	41
Figura 12:	El resultado de la auditoría externa se informa a la población	42
Figura 13:	Percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura	43
Figura 14:	Los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo	44
Figura 15:	Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito	45
Figura 16:	Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada	46
Figura 17:	Los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas	47
Figura 18:	Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura	48
Figura 19:	Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas.	49
Figura 20:	Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida	50
Figura 21:	Los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del Distrito de Huaura	51
Figura 22:	Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del Distrito de Huaura.	52
Figura 23:	Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la Municipalidad Distrital de Huaura	53
Figura 24:	Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del Distrito de Huaura.	54

Palabras clave:

TEMA	Gestión Estratégica y calidad de servicios
ESPECIALIDAD	Administración

Theme	Strategic management and quality of services
Specialty	Management

Línea de Investigación:

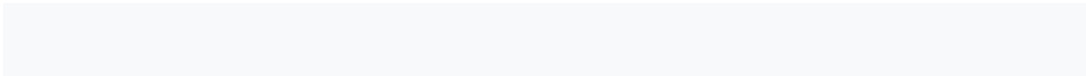
Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Gestión publica	Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Economía

Research Line:

Line of research	OCDE		
	Área	Sub Área	Discipline
public management	social Sciences	Economy and business	Economy

**“Gestión estratégica y calidad de servicios en la
Municipalidad Distrital de Huaura– 2021.”**

**" Strategic management and quality of services in the
District Municipality of Huaura-2021”**



Resumen

El propósito de la investigación fue describir la relación que existe entre la Gestión Estratégica y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura 2021, siguiendo los lineamientos metodológicos se utilizó una investigación de campo de carácter descriptiva de diseño no experimental. Para lograr dicho propósito se diseñó dos cuestionarios que fueron validados por el juicio de expertos y su confiabilidad fue mediante el Alpha de Cronbach, se contó con una población de 120 trabajadores y una muestra de 53 trabajadores, que se obtuvo de la fórmula de muestreo probabilístico mediante la técnica del muestreo aleatorio simple, para el procesamiento se hizo uso del programa de Excel, que permitió organizar la información obtenida con datos numéricos y porcentuales.

Concluye que existe una relación moderada baja entre la Gestión estratégica y la calidad de servicios, ya que el Rho de Spearman fue 0,317, donde $p=0,000 < 0,05$, en cuanto a la gestión estratégica no es óptima ya que solo el 32% de los trabajadores indicaron que casi nunca los funcionarios informan de los objetivos estratégicos institucionales, la calidad de servicio no es eficiente cuando el 49% de usuarios sostuvieron casi nunca los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada.

Abstract

The purpose of the research was to describe the relationship between Strategic Management and Quality of Services in the District Municipality of Huaura 2021, following the methodological guidelines, a descriptive field research of a non-experimental design was used. To achieve this purpose, two questionnaires were designed that were validated by expert judgment and their reliability was through Cronbach's Alpha, there was a population of 120 workers and a sample of 53 workers, which was obtained from the probabilistic sampling formula. Using the simple random sampling technique, the Excel program was used for processing, which allowed organizing the information obtained with numerical and percentage data.

It concluded that there is a moderate-low relationship between strategic management and service quality, since Spearman's Rho was 0.317, where $p=0.000 < 0.05$, in terms of strategic management it is not optimal since only 32 % of the workers indicated that the officials almost never inform of the institutional strategic objectives, the quality of service is not efficient when 49% of users maintained that the officials almost never show development in the care provided.

1. Introducción

1.1 Antecedentes y fundamentación científica.

Antecedentes

En lo internacional:

Grefa (2019), su trabajo de investigación tuvo como propósito principal crear un plan de gestión estratégica para mejorar la clase de servicio al cliente en el autogobierno urbano Municipal intercultural y Plurinacional del Cantón Araujuno-Provincia de Pastaza-Puyo Ecuador-2017, la clase de investigación empleada fue explicativo-descriptivo, habiendo utilizado el método de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se utilizó una población de 407 usuarios y una muestra de 60 residentes, los resultados obtenidos mostraron que el 88% a los que le realizaron la encuesta están de acuerdo en que la gestión institucional deriva que tan optimo es el trato que la institución brinda, coincidentemente el 82% de los encuestados expresaron lo urgente que seria desarrollar un modelo de gestión estratégica.

Baque (2019), la finalidad principal es describir la ilación entre la gestión estratégica y el comercio ambulatorio en la municipalidad de Guayaquil, mediante el método hipotético – deductivo, por la clase de estudio mediante un enfoque cuantitativo, diseño correlacional no experimental, con una población- muestra de 142 trabajadores de la municipalidad, aplicando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio muestran que la correlación entre la gestión estratégica y el comercio ambulatorio es muy alta con una conexión directa y significativa de 0,852** muy alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01). Además, las estadísticas mostraron también un predominio del nivel de gestión estratégica regular con un 75,40% y una prevalencia del nivel del comercio ambulatorio bueno con el 54,90%. Concluyéndose que la relación entre la gestión estratégica es altamente directa y significativa.

En lo Nacional:

Ochoa (2018), en su aplicación investigativa, se planteó que fuera el propósito de su estudio indicar relación entre la gestión estratégica y el progreso seguido en el área de compras en la Dirección de Salud II Lima Sur en el año 2016, de tipo descriptivo de diseño correlacional, estimando que la población fue de 380 trabajadores de la entidad y filtrándose una muestra total de 46 personas, se empleó la encuesta con una escala tipo Likert de 37 ítems, mediante la técnica del muestreo probabilístico se recolectó información la cual se aplicó en el programa estadístico SSPS 21.0 y Excel 2013 donde se inició el análisis estadístico, donde se obtuvo con éxito un resultado de 0.783 por medio de la prueba de alfa de Cronbach donde se evalúa el grado de fiabilidad en la correlación de las variantes, y con la herramienta utilizada para evaluar la mejora continua.

Coronado (2021), el propósito principal de investigación fue concluir la correlación entre la Gestión estratégica y desempeño laboral desde la virtualidad en la Municipalidad de Pucará 2021. Por ello se hizo uso de la metodología de tipo cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal. Del mismo modo, la muestra de estudio no probabilística estuvo compuesta por 25 personas laborales de las distintas áreas del citado municipio, según resultados el nivel de reciprocidad de Pearson fue de $r=0.859$ y un $p = 0.000 < 0.05$ donde existe una conexión directa y significativa entre las variables gestión estratégica y desempeño laboral desde la virtualidad, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula.

Mendoza (2021), el propósito de su investigación fue definir la relación entre la gestión estratégica y la creación de valor para los usuarios del restaurante Toque Marino SAC del Agustino, Lima, de enfoque cuantitativo, El planteamiento de investigación que se empleo fue no experimental ya que no se utilizaron ni controlaron las variables en estudio, los residentes fueron 900 clientes, se utilizó un cuestionario tipo Likert en una muestra de 270 , la confiabilidad del instrumento se realizó a través del alfa de cronbach., los datos fueron procesados en el SPSS versión 26 donde se determinó la dependencia mediante el coeficiente de correlación de Spearman, dando $Rho = 0,793$.

Rodríguez (2018), en el estudio su objetivo fue indicar cuál es el nexo entre la gestión estratégica y la productividad de los trabajadores de la empresa San Fernando Lima 2018, el tipo de investigación que se utilizó fue no experimental transversal, de diseño descriptivo correlacional, los residentes fueron 205 colaboradores funcionarios, filtrándose una muestra total de 52, en cuanto a la herramienta para la recopilación de datos se aplicó la encuesta por cada variable, validados por expertos y de confiabilidad muy alta, para el análisis estadístico se empleó la ayuda del software IBM SPSS Statistics a fines de obtener las relaciones mediante el análisis de Rho de Pearson 0.940 y significancia ($p = 0,000 < 0.05$), donde se niega la hipótesis de trabajo y se afirma la de la investigación; dando por finalizado que existe relación significativa entre la gestión estratégica y la productividad de los cooperantes de la empresa San Fernando.

Delfín (2020), en esta investigación el propósito de la investigación fue indicar la relación entre la gestión estratégica de recursos humanos y el estrés laboral entre los marinos de la empresa pesquera del Callao, 2020, se utilizó un método de estudio de tipo no-experimental y diseño descriptivo-correlacional, los residentes de estudio fueron diez empleados del área de recursos humanos y 101 marinos de la organización pesquera elegidos por medio de un muestreo por conveniencia, para la recopilación se utilizó el cuestionario de gestión estratégica de recursos humanos y estrés laboral con la ayuda del software google forms, los resultados se obtuvieron a nivel de estrategia de recursos humanos, reflejando así un 80% con nivel medio, el 10% obtuvo un nivel alto y un 10% consiguió nivel bajo, además el 52% presenta un nivel bajo de estrés laboral, el 27% consiguió un nivel medio y un 19% un nivel bajo, por ende mediante el análisis de anexo Rho de Spearman, se obtuvo un valor $p=0.383$, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0.05$, de tal manera, no se acepta la hipótesis nula; asimismo, también se presentó una correlación positiva baja entre la gestión de estrategia de recursos humanos y estrés laboral del personal de la Empresa Pesquera del Callao, contando con un coeficiente de ($Rho = .038$). En conclusión, se dio evidencia a una correlación positivamente baja entre la variable independiente y dependiente establecidas mediante la investigación.

Melénde (2018), en su estudio dirigida a 307 MYPES, la encuesta se ha utilizado y las operaciones estadísticas aplicadas decidieron que la gestión estratégica está en gran medida vinculada a la capacidad de borde. Mystere, Litchi Sellers en Gamarra Rho para compras industriales y compras industriales le permite al DI 0.515 y significa 0., 000 ciertamente lo que se plantea; Estos datos se basan en el hecho de que los datos recopilados a través de estudios de investigación arrojan que el 54.4 % está de acuerdo y está completamente de acuerdo en que las estrategias deben usarse mejorando así la competencia en el mercado.

Porfirio & Huamani (2022), en su investigación, es indicar la relación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio en el método de diseño cuantitativo, no relacionada con la relación. La población consta de 8 e 72 invitados registrados de octubre a diciembre de 2020, el cuestionario Scala Likert, y la tecnología utilizada para recopilar información es una prueba. Estadística y alta importancia (rupia = 0.984, $p < 0.05$) y resultados relativos, entre la gestión del trabajo y la calidad del servicio en el Montecristo Casona-visquipa-2020.

Salazar (2018), en su tesis de investigación, tiene como objetivo indicar el impacto de implementar un modelo de gestión estratégica en la mejora de la competitividad de la división de servicios de lubricación de UTECO. SRL, se empleó un diseño descriptivo del tipo que se asoció a nivel no experimental horizontal, muestra de estudio en base a un total de 20 componentes activos en el departamento de servicios de lubricación de la organización, emplearon el software estadístico SSPS 21.0 y Excel 2013 donde se realizó el análisis estadístico. , arrojando Correlación 0.634, el porcentaje de efectos positivos que la aplicación del modelo de gestión debe tener sobre un sistema útil que sea eficiente y eficaz, que pueda ser de ayuda para mejorar la calidad de servicio en el sector de lubricantes.

Bejarano (2021), en su estudio para indicar la relación entre la gestión estratégica y la competitividad en el ámbito de la ciudad de Yarapamba, Arequipa, emplearon una metodología aplicada, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal. 30

controles muestrales, basándonos en el alfa de Cronbach, el resultado fue de 0,975, lo que confirma la hipótesis general alternativa; Mostró una puntuación de correlación media del 61%. Se concluye que si hay e una relación positiva significativa entre la gestión estratégica y la competitividad en el distrito de la ciudad de Yarapamba, Arequipa, 2022.

Casavilca (2020), el propósito de su investigación es indagar la relación entre la gestión estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas 31593, Distrito El Tambo 2020, tipo básico, sin portar características empíricas y los métodos utilizados fueron enfoques mixtos, con un población de 554, tomando muestras No probabilísticas con una muestra transversal de 67 directores generales, docentes y padres de familia. Apafa y jefes de clase en los grados 1 a 6, se utilizó un cuestionario con 30 entradas en el programa estadístico SSPS versión 23 del programa para cada variable concluyendo el análisis estadístico con una correlación positiva completa Rho Spearman $r = 0.913$.

Ruiz & Sánchez (2021), un estudio busca identificar la relación entre la gestión estratégica que contribuye al logro de las metas de las emergencias médicas en la ciudad regional de El Dorado. El estudio es no experimental, transaccional y descriptivo, con un diseño de galería asociado, y una muestra de 168 funcionarios de la ciudad, se utiliza tecnología de encuesta, y los principales resultados muestran el nivel de estrategia de la gestión para alcanzar las metas de emergencia sanitaria en la ciudad provincial de El Dorado, que es 42% “bajo”, 40% “medio” y 18% “alto”, destinado a contribuir al logro de metas en una emergencia médica entre colaboradores del 55% tan común como “malo”, 17%” frecuentemente” y 18% “bien”, y concluyó que existe una relación en la Gestión estratégica del departamento para el logro de objetivos en el contexto de las emergencias médicas en la ciudad. de L'Oro. Las variables se correlacionan entre sí según la prueba de Rho Spearman, y los resultados indican 0,716, es decir, al ponernos en los niveles del criterio de Spearman, la correlación directa es alta.

Ramos (2021), Su trabajo de investigación trata de determinar la relación entre la planificación y la gestión estratégica en la ciudad de Santa María. La categoría de investigación representa la investigación de correlación, y la población consta de 60 individuos e individuos. Un cuestionario a través de un cuestionario a través de un cuestionario a través de un cuestionario a través de un cuestionario a través de un cuestionario, haciendo a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta que hace a través de una pregunta durante durante Una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta a través de una pregunta que hizo a través de una pregunta a través de una pregunta a través de un cuestionario a través del horario de oraciones con 20 artículos para la variable 1 y 20 elementos del Variable 2 Con el porcentaje de Likert, después de tratar las estadísticas, se verificó la hipótesis general, y esto indica una gran relación entre la institución. Plan estratégico y de gestos auónico en Santa María en 2020, y también descubrió que con la $R = 0.772$, existe una gran relación entre la planificación y la gestión estratégica. En la región común de Santa María, la relación es una relación de relación.

Ponce (2017), la meta principal esta investigación fue indicar el impacto de tomar indicadores de gestión estratégica en las decisiones de gestión y el desempeño del sitio Hermasie Complex, 2014-2015, tipo. La investigación que se ha aplicado a la función y sobre el nivel de interpretación, su población consta de 26 trabajadores, la herramienta consta de 23 preguntas previstas, utilizando la escala Likert con muchas opciones. En cambio, después de elegir esto para analizar los resultados, también es la teoría del contraste, el uso de pruebas estadísticas se llama coeficiente de correlación de Spearman, porque las variables de búsqueda son grupos cualitativos. Del resultado $r = 0.833$, lo que indica la aplicación de la estrategia de gestión de la estrategia de gestión. Los indicadores se incluyen positivamente en la gestión del proceso de toma de decisiones y el desempeño de la compañía allí.

Fundamentación científica.

a) Gestión estratégica

Brume (2018), nos da como referencia que la gestión estratégica se encarga de hacer cumplir la meta trazada llegando así a la visión y misión de una empresa, de esta manera la gestión antes mencionada llegue a ser de influencia directamente para la realización de los planes formulados, por ende la gerencia suprema tiene la responsabilidad hace mención que la gestión estratégica es la responsable de encaminar al logro y alcance de la visión y misión de una determinada institución, lo cual implica que dicha gestión pueda ser capaz de influir de manera directa en la ejecución de los planes formulados, por lo cual la alta gerencia responsabilizada de la gestión estratégica debe aseverar, así otorgara información certera y verídica, de no ser así lo quieran decidir será impedimento para que cumplan su metas de manera óptima.

Rumelt (2011), menciona que la estrategia viene a ser un tipo de resolución a ciertas problemáticas, las divide en 3: diagnóstico, política orientadora y planes de acción. Cuando hablamos de diagnóstico se quiere decir que queremos conceptualizar el problema que queremos superar, visionando como nuestra meta y visión junto con los objetivos van a portarse, la normativa es poder definir el marco de referencia para así usarlo para las operaciones, finalmente los planes de acción caracterizan esto como puede ser la operación conceptualizada y cómo los procesos se verán alineados con la política orientadora de esta manera tratar la problemática identificada.

Sistemas de control para la Gestión Estratégica

Newman (2010), Los sistemas de dirección por muchos que haya y tengan diferencias en sus rasgos o funciones, están hechas por un grupo de acciones complejas en lo que refiere su agrupación y cómo funcionan. "La dirección ha sido conceptualizada por líder para guiar, dirigir y tener control de los esfuerzos de un conjunto de personas que tenga la misma meta". La labor de un directivo las parte en 3 funciones:

- 1. Planificar:** designar que se va a realizar, tomar decisiones fijando objetivos, determinando la normativa, integración de programas, definición de métodos, tratamientos específicos y fijación de previsiones día a día.
- 2. Organizar:** juntar las acciones requeridas para así evolucionar los planes de manera individual directivamente y conceptualizar entre los ejecutivos y los trabajadores la relación en las unidades operativas.
- 3. Coordinar los recursos:** conseguir, por su puesto en la empresa, los empleados ejecutivos, el dinero base, el crédito y otros más factores indispensables para crear los programas.
- 4. Dirigir:** dar dirección, contando como punto de partida el asignar los programas a los que están encargados junto con los que tienen una relación del día a día con superior emitir instrucciones. y sus subordinados.
- 5. Controlar:** alertar si los datos básicos se mantienen en lo que piden los estándares de los programas. Esto exige estándares, tener conocimiento de como alcanzarlos, ver un resultado con otro con los actuales estándares y llevarlos a la práctica si los resultados prácticos se conforman lo más exactamente posible a los programas la acción correctiva cuando la realidad se desvía de la previsión.

Secuencia de la Gestión Estratégica

La misión:

Amaya (2012), “El ser de la empresa radica en el cuestionamiento de propósitos que la hace distinta de otras empresas por varios factores como sus productos, el mercado y su talento humano que soporta el logro de estos propósitos”.

La visión:

Amaya (2012), “Grupo de pensamientos genéricos, muchas de ellas abstractas que facilitan un marco de referencia sobre lo que es y debería ser una organización, esta visión no se define por números si no que lo hace su alta dirección de compañía, deber se extensa y objetivo de musa, popular por todos incorporándola al grupo de

gerencia. La visión nos muestra el camino que se debe seguir, es guía, es soporte que unificara la empresa, en la visión debe estar fijado ya su misión, las metas y sus estrategias de la empresa haciéndose tangible al momento de crear proyectos y objetivos definidos, que estos datos obtenidos deben ser medidos a través de un óptimo sistema de índice de gestión.

b) Calidad de Servicios

Guenduez, et al (2020), en la gestión pública, destaca su punto de vista y como comprenden los administradores públicos, como esto les puede ayudar para que comprendan óptimamente el uso de los datos que son restringidos hasta cierto punto en el ámbito publico resaltar las percepciones y la comprensión de los administradores públicos, puede ayudarlo a uno, a comprender mejor por qué los usos de facto de los grandes datos siguen siendo muy limitados en el sector público, porque estos brindan información fundamental como es quienes son los encargados de crear y usar grandes datos que comprendan y conceptualicen las demás organizaciones

Alcaraz y Martínez (2012), la calidad de servicio es priorizar asegurando que la atención sea de calidad, al hacer esto estamos asegurándonos que la empresa evolucione de una manera eficaz, así ya no se crean clausulas e irremplazables de interrogar y atender, es necesario estar en la empresa en pie para que todos participen de esto de la mano de la responsabilidad de optimizar los datos obtenidos, para esto obligatoriamente se necesita el apoyo de todos los que conforman la empresa.

Importancia de Calidad de Servicios

Kotler (2012), **Afirma** que estos se basan en si son fiables midiendo la rápida respuesta que brindan, la cortesía, la amabilidad y el brindar seguridad verídica, definiendo dialogo y comprensión que el usuario requiere.

Aldana de Vega (2010), muestra que la calidad es la mentalidad que tiene la empresa sobre los procesos y estándares que se llevan a cabo en la misma en el día a día,

indagando cuales son los factores que cumplirían la misión de transformar la sociedad, basándose en las necesidades que no se cubren, queriendo de esta manera dar satisfacción. indica que la calidad es la vivencia de la manera que piensa una organización con los procesos que se realizan en ella a diario, buscando así que continúe de manera óptima en todos los individuos que tienen por misión transformar la sociedad, ver que necesidades faltan suplir y así aportar satisfacción.

Duque & Chaparro (2012), alegan que la calidad de servicio y como esta se desenvuelva, conceptualizan que tan bueno es la labor que brindan, considerando de forma única su percepción pero no las diferencias sobre lo que quieren y de cómo se desenvuelve, concluyendo que las expectativas no aportan información suplementaria a la ya contenida por las propias percepciones, y por su tendencia a alcanzar un valor alto.

Características de la Calidad de servicios

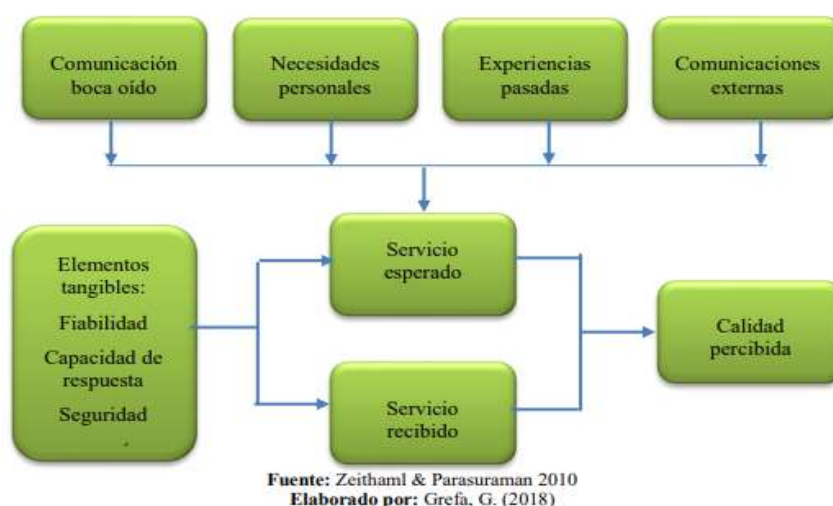
Aniorte (2013), la calidad de un servicio se destaca por el cumplimiento de lo que este le ofrece, ósea, los rasgos del servicio debe estar a la altura de las necesidades de la población, teniendo un gran nivel de utilidad, así se está cumpliendo de manera funcional la satisfacción de una carencia puntual que viene de la población, donde los rasgos del servicio no deben ser tan complicados que hagan más complicados que el usuario se movilizase mientras lo usa, a contrario este tiene que facilitarle sus necesidades.

Modelo del proceso para la medición y mejora continua de la calidad de servicios:

Zeithaml & Parasuraman (2010), el nivel óptimo del servicio se define como la discrepancia entre la percepción real que el usuario tiene del servicio y los estándares que se ha formado previamente sobre el mismo, por esta manera, el usuario evaluará negativamente (positivamente) la calidad del servicio. Empresas de servicios cuyo objetivo es la excelencia a través del servicio calidad prestar especial atención a la calidad del servicio Atención a superar las aspiraciones del usuario, si la calidad del servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, la gestión de

unos será a pesar de la importancia de otros modelos, este modelo utiliza un cuestionario que pide Criterios para evaluando la calidad del servicio de acuerdo con cinco aspectos: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y factores tangibles. Incluye una escala de opción múltiple creada para entender lo que esperan los usuarios respecto al servicio. Permite la evaluación, y a la vez es una herramienta que optimiza y se diferencia del resto de empresas.

Modelo servqual



Elementos que facilitan la atención al cliente

Gonzales (2012), indica que los elementos que facilitan la atención al cliente, son los siguientes:

organigrama: Llega a ser la presentación en gráficos de la colocación de la empresa o negocio que tiene diferentes factores en el equipo y cada uno con sus relaciones.

lista de personal: Se crea una lista con todos los integrantes que conforman el personal, se realiza por orden alfabético, esto facilita al encargado de recepción, dar rápidamente con cierto trabajador y sus labores.

Técnicas de atención al cliente

Rousseau (2013), dice que para lograr una buena relación de comunicación con los usuarios es necesario tener mucha atención verbal y física, teniendo en cuenta que hay diferentes técnicas buenas, teniendo en cuenta que una óptima comunicación se lleva a cabo entre 2 o más personas que intercambian y aportan sabiduría, experiencia, y sentimientos (así sea a la distancia o por la virtualidad), de estos también pueden adquirir obstáculos y no ser precisos.

Comunicación no verbal



Fuente: González, Z. (2002). Atención Al Cliente.
Elaborado por: Grefa, G (2018)

Características del buen servicio

Paz (2010), nos explica de manera sabia, los rasgos de los usuarios que su labor se basa en la atención al cliente, donde deben ser de apoyo y atención para así brindar estarán supliendo la necesidad, personalmente o por línea telefónica.

Formalidad: se puede definir como un factor de sinceridad en el comportamiento y ponerle un poco de seriedad junto con un toque de compromiso

Iniciativa: contar con carisma, ser dinámico, para poder sobrellevar dispersos escenarios y lograr dar solución a la brevedad.

Disposición de servicio: es una disposición natural, voluntaria, que busca dar una óptima atención al usuario con gracia y complacencia. Quiere decir no sentirse menos por estar atendiendo a unos clientes, hasta por sus exigencias.

Colaboración: quiere decir cuando al colaborador le gusta laboral en grupo, por una misma meta .

Habilidad analítica: Viene ser la habilidad que se posee para analizar lo importante y separarlo de lo secundario de una gran cantidad de información, , descomponer un discurso o problema en partes, para poder analizar cada una de las ideas principales y, en función de este análisis, ofrecer una solución global. **Imaginación.** – Vemos esto como algo que eta en nuestro subconsciente y lo recreamos ahí, en este caso usamos la imaginación para innovar nuevas ideas y proyectos.

1.2. Justificación de la investigación

El propósito de esta investigación se justificará ya que demostrará a la alta Gerencia de la Municipalidad Distrital de Huaura que el estudio referente a la problemática planteada les permitirá resolver la deficiencia en la calidad de Servicios que existe en muchas instituciones públicas.

Justificación Científica

Para el estudio se revisará investigaciones y nuevos fundamentos teóricos en relación a las dimensiones de las variables de nuestra problemática que permitirá que el resultado sea óptimo en cuanto a una mejor calidad de servicios y solución de problemas, es indiscutiblemente importante que la gestión Estratégica se aplique no solo en las municipalidades, por el contrario, es menester hacer uso de ella en las instituciones públicas y privadas, a fin de lograr los objetivos propuestos.

Justificación Práctica

Con los resultados que se obtendrán podrá permitir brindar nuevas estrategias y soluciones a la problemática que será en beneficio de la municipalidad, funcionarios y usuarios del distrito y que de esta manera ayudará a mejorar las deficiencias y falencias que existe en la actualidad.

Justificación metodológica

Para nuestro estudio de investigación será necesario usar el instrumento debidamente confiable y validado por expertos en la materia, con la finalidad de obtener información exacta con respecto a la problemática planteada, esta investigación será descriptiva correlacional, y con un diseño de investigación no experimental porque no habrá ninguna alteración con las variables de estudio.

Justificación Social

Los aportes que se obtendrán serán en beneficio de la Municipalidad Distrital de Huaura de como brindar una mejor calidad de servicios a fin de resolver problemáticas dentro de las instituciones y la propia sociedad, generando un beneficio, una paz y tranquilidad, con una adecuada gestión y uso racional de los recursos que brinda el estado y a los mismos ciudadanos del mismo distrito.

1.3. Problema

Esta tesis de investigación se centró en la Municipalidad Distrital de Huaura, que pertenece a la provincia de Huaura, departamento de Lima, ya que en la actualidad los funcionarios y trabajadores de las labores administrativas no se desempeña de manera eficiente, debido a que existe debilidades del conocimiento adecuado para la realización de sus actividades en la gestión pública, esto genera que los usuarios de

la comuna no se sientan conformes con el desempeño del personal debido a las siguientes deficiencias encontradas:

- Los funcionarios y trabajadores no cuentan con título profesional a fin a sus puestos de trabajo.
- Existen niveles de nepotismo.
- No existe política de capacitación
- No existe practica de relaciones humanas, por lo tanto, hay enfrentamientos.
- Algunos funcionarios son déspotas y autoritarios.

¿Qué nivel de relación existe entre la Gestión Estratégica y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura-2021?

1.4. Conceptualización y operacionalización de variables

1.4.1. Definición conceptual

a) Gestión Estratégica

Bazán (2016), dice: “El prototipo de gestión estratégica está planteada por 3 fases: (lo axiológico, crear un plan de comercio e incorporación de los planes a hacer) de este modo se diferenciará los factores distintos El modelo de gestión estratégica aplicado establece tres fases (búsqueda de valores, diseño de la estrategia del negocio e integración de los planes de acción) de los enfoques comunes para la planeación estratégica”.

Dimensiones de gestión estratégica

Formulación Estratégica:

David (2013), Enfatiza necesariamente el poder desarrollar la misión y visión, identificar amenazas y oportunidades externas, identificar fortalezas y debilidades, definir metas e iniciativas que la organización debe perseguir, y construir términos tiende a asociarse planeando con estrategia gracias a las igualdades con la entre los dos términos.

Implementación Estratégica:

David (2013), expresa que manifiesta que involucra el desarraigamiento de las metas del año junto con las propuestas que den por garantía que se cumpla las metas trazadas. De igual modo, esto consiste en alentar a los trabajadores trasladando recursos para las propuestas las óptimas donde se cumplan las metas suele asociarse con la etapa de ejecución de iniciativas que forman parte de un planeamiento estratégico.

Decisiones Estratégicas:

Rodríguez, et al (2013), Para el proceso de toma de decisiones es necesario conocer y comprender los factores importantes en la toma de decisiones estratégicas, ya que es una tarea crítica y sus resultados pueden conducir a la divulgación de información, la mejor alternativa para el éxito estratégico dentro de la empresa, por ello, las decisiones estratégicas son una herramienta fundamental en las organizaciones porque representan claramente elecciones de largo plazo. El término se relaciona con importantes recursos institucionales y el compromiso de un gran número de personas y funciones.

Sistema de Control Estratégico:

Aguilera (2011), Es un modelo que define puntos de ayuda, normas, métodos y dispositivos para medir la consistencia, el progreso, la eficiencia, la eficacia y la efectividad “en el logro de los objetivos estratégicos que impulsan una mejor gestión de crisis y conocimiento.

Indicadores**Planeamiento Estratégico:**

NIST (2013), este estándar procesa cómo una empresa evolucionada pone sus objetivos estratégicos y planes de acción, así como también los implementa, los posibles cambios a estos planes si las circunstancias lo justifican y cómo se mide el progreso.

Sistema de Gestión:

Gasiorowski (2013), Los sistemas de gestión (SG) fijados por su calidad, la naturaleza y la protección junto con el bienestar físico no son solo ellos, también existen los cimentados en otros estándares extranjeros que son creados por la Organización Internacional de Normalización (ISO), por ejemplo: ISO/IEC 27001 Seguridad de la información e ISO/IEC 20000 Gestión de Servicios TI. Algunos son desarrollados del grupo entre la ISO y la comisión electrotécnica Internacional (IEC), y la ISO 50001: 2011 Sistemas de gestión de la energía, exigida a diario puesta como carencia en el área de organización. Porcentajes al año revelan el auge saludable de las certificaciones en todos los ámbitos.

Objetivos Estratégicos:

Comentar sobre los objetivos estratégicos ayuda a proporcionar una idea de cómo la organización logrará o logrará los objetivos más altos en la jerarquía, la visión y la misión de los objetivos. En definitiva, qué pasos vamos a dar para que podamos alcanzar el objetivo final de la empresa, que debe ser nuestra visión empresarial.

Comunicación organizacional:

Castro (2012) dijo que es uno de los elementos básicos en el trabajo en las organizaciones, es un instrumento de apoyo, un elemento importante de la empresa y teniendo un rol principal para la conservación de la organización. Su funcionamiento se da debido al intercambio de información entre diferentes áreas y estándares de los medios de comunicación; Los patrones típicos de comportamiento comunicativo entre los miembros se generan a partir de variables sociales, lo que significa que cada persona juega un rol comunicativo.

Responsabilidad:

Clemenza et al (2010) nos dijo que la responsabilidad es estar listo para cooperar con sus usuarios brindar un servicio oportuno a las solicitudes, preguntas o inquietudes de los usuarios.

Trabajo en Equipo:

Newstrom (2011), indica que el colaborador tiene que hacer áreas operativas, pero lo hacen en pequeños grupos, ya que los deberes tienen encajar como un rompecabezas. Haciendo un conjunto de deberes, desarrollan un estado de cooperación que puede llamarse trabajo en equipo; Se caracteriza por la coordinación de la ejecución y la clara participación de los miembros en el logro de los objetivos fijados.

Liderazgo Estratégico:

Chiavenato & Sapiro (2011), enfatizan como la capacidad de predecir, observar y mantener la flexibilidad en la gestión general de una organización a través de las personas, la descentralización para crear y abordar cambios estratégicos según sea necesario y, por lo tanto, transversal. Perspectivas de liderazgo distinguidas: establecer la dirección estratégica de la organización, descubrir y desarrollar habilidades clave, desarrollar recursos humanos, apoyar una cultura organizacional emprendedora, enfatizar prácticas éticas y socialmente responsables y establecer controles organizacionales equilibrados. Habilidades estratégicas:

Habilidades Estratégicas:

Club ensayos (2020), explica sobre lo importante que es tener el líder estratégico para liderar el equipo de trabajo y lo relaciona con otros conceptos como: procedimientos, procesos, tácticas, habilidades, métodos, direcciones, técnicas y métodos, además de referirse a el conjunto de acciones utilizadas para implementar el plan.

Capacidad decisoria:

blog acpgerontologia (2020), afirma que la capacidad de un individuo para tomar decisiones, tomar decisiones y asumir las consecuencias.

Supervisión administrativa:

Bartle (2011), señala que toda empresa debe contar con un área para organizar y coordinar el desarrollo diario, a través de diferentes estrategias y procesos, uno de los cuales es el seguimiento específico, es el proceso encargado de monitorear y registrar las actividades desarrolladas en un proyecto o programa, para poder seguirlos, o centrarse sobre todo en reconocer, atender y hacer un seguimiento de las necesidades que surgen dentro de la organización Sesiones internas:

Auditoría interna:

Chávez, et al (2012) , informaron que esta es una herramienta de gestión para las organizaciones públicas y privadas, concluyendo que las empresas privadas, al igual que las agencias públicas, cuentan con una oficina de auditoría interna, donde efectivamente cumplen con sus hallazgos al 100%. En promedio, mientras otras organizaciones del mismo rubro no cuentan con una oficina de control interno, su gestión no es efectiva ya que solo logra un 86% en promedio.

Auditoria externa:

Alario (2010), afirma que se trata de un examen en profundidad del sistema de información de una entidad financiera; Esto lo hace un contador público que no tiene nada que ver con la empresa. Su objetivo principal es determinar la integridad y corrección de los procedimientos y archivos contenidos en los sistemas de información de una organización.

b) Calidad del servicio.

García (2018), la calidad del servicio es el acondicionamiento entre las necesidades del consumidor, a más adecuado más calidad, y menos adecuada menos calidad esto juega con el ambiente que brindan de la desigualdad que existen entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo

Las dimensiones de calidad de servicios

Liderazgo:

Chiavenato (2015), plantea sobre que el ser líder es fundamental en las empresas que el liderazgo es importante en las organizaciones porque tiene la capacidad de liderar y dirigir, una organización puede tener todo un proceso de planear, controlar y organizar y no tener ninguna actividad u organización; Por el contrario, muchas señala que toda empresa debe contar con un área para organizar y coordinar el desarrollo diario, a través de diferentes estrategias y procesos, uno de los cuales es el seguimiento específico, es el proceso encargado de monitorear y registrar las actividades desarrolladas en un proyecto o programa. . , para poder seguirlos, o centrarse sobre todo en reconocer, atender y hacer un seguimiento de las necesidades que surgen dentro de las sesiones internas.

Habilidades comunicativas:

Blog universia (2021), nos dice que son todas las cosas que brindan dialogo preciso y eficaz con los demás y demostrar nuestro nivel de destreza y habilidad en un tema. Ciertamente, hay muchas habilidades de comunicación que podemos entrenar y practicar. Cuando no se domina, por ejemplo, dar una buena retroalimentación es una, saber cómo hacer preguntas importantes para comprender es otra, saber cómo crear e infundir confianza es otra. Se agradecen mucho otras habilidades, junto con la capacidad de sumar (o en definitiva, estar sin rodeos).

Interacción personal:

Pérez & Gardey (2021), nos definen como la interacción mutua entre dos o más personas, es decir, las relaciones sociales, como tales, se rigen por las leyes e instituciones de la interacción social. Llamada de servicio:

El Diccionario de la Real Academia Española (2019)

Da por definición como la tendencia a ayudar a los demás, lo que implica la voluntad de cumplir regularmente con las solicitudes y tareas que se le asignan.

Indicadores de calidad de servicios

Motivación

Iborra, et al (2014), afirman que el comportamiento humano es una acción motivadora. En este sentido, las personas hacen algo por una razón específica, o un estímulo para realizar su trabajo, por lo que la mente se puede definir como algo que motiva a esa persona a actuar de cierta manera. , también conocido como el impulso de acción, o esta causa, puede resultar de un estímulo externo y también puede generarse durante el pensamiento de una persona.

Capacidad:

Urquijo (2014), Las competencias que desarrolla una persona están determinadas por el desarrollo de la capacidad de hacer las cosas de acuerdo con metas establecidas”, y por tanto, la teoría del desarrollo de competencias aparece a través de las tareas de las personas, las acciones que aprovechan de la cognición, motrices y psicológicas, que son las capacidades que hacen único a cada ser humano. Me comprometo a lo siguiente:

Compromiso:

Lehman (2019), señala que compromiso es mostrar la mejor de las intenciones y así llevar a cabo lo que se dice, que es la mayor verdad que se dice de una persona que se ha comprometido en el pasado y tendrá que hacer lo que prometió. Es el mayor logro de la "honestidad", que es la naturaleza de todas las personas, para realizar clientes más profundamente en el respeto de sus necesidades y el respeto de sus obligaciones.

Desarrollo personal:

Blog Economipedia (2022), indica que es un mecanismo que a través del cual un individuo se enfoca en descubrir ciertos aspectos para ponerlos en práctica y

potenciar sus cualidades, talentos, habilidades y metas, y la meta es vivir en equilibrio y lograr la armonía entre a ellos. cuerpo y mente.

Conocimiento:

Alfaro & Alfaro (2012) afirman que es un cuerpo de información obtenido de los individuos a partir de sus experiencias, juicios, valores, actitudes y habilidades, que debe ser considerado como fuente para la práctica de resolución de problemas. el entorno en el que trabajan.

Empatía

Balrter (2018), en *The Keys to Power Power*, describe que la simpatía lo convierte en un reflejo como quieres ver dentro de que tu propia reflexión es la sabiduría y la capacidad de realizar, hablar o expresar con precisión con eso, personas similares, aquellos que Ponerse en otros con reacciones emocionales maravillosas sedimentación. Parece positivo con plena atención y palabras en palabras con una voz completa que refleja la motivación monopolística y solo se preocupa por otras personas. También explicó que la simpatía es la capacidad de conocer el comportamiento de las personas, aunque la sensación de necesidad y problemas puede ir más allá de los demás para consentir y satisfacer todo lo que queremos proporcionar transferir un sentimiento con este nivel de comprensión es una herramienta para vincular a los demás con la simpatía. y amabilidad que muestran respeto y seguridad que el autor también indicó.

Trato personal:

Blog océano.mx (2011), incluidos aspectos como el buen comportamiento, el tiempo, cómo usar ropa y saludos, cómo resolver el problema, cómo hablar y hablar, dirigir a otros y muchos aspectos de otros que desean tratar y conocer Muchos aspectos de hacer negocios con nosotros o quieres evitarnos. confianza:

Confianza:

Vives (2015), la define como una creencia que tiene una persona sobre el comportamiento mutuo de otra, lo que significa que una persona debe hacer algo por la otra, igual o similar a lo que hizo por ella.

Resolución de problemas:

Tamayo, et al (2014), señalaron que la calidad del pensamiento crítico tiene una serie de aportes al sistema educativo, muchos de los cuales se enfocan en el desarrollo de actividades cognitivas de orden superior. Combina habilidades, actitudes, conocimientos declarativos y reflexivos. . Crítica del conocimiento científico.

Amabilidad:

Montagud (2019), afirma que es un rasgo de personalidad que las personas poseen a través de la empatía y la cooperación con quienes les rodean, por lo que las buenas personas tienden a desempeñarse especialmente bien en situaciones sociales y en actividades en las que además se involucran fomentando un buen ambiente interpersonal, evitando confrontación y tratando de resolver problemas de relación.

Satisfacción:

Rodríguez (2015), también muestra que la satisfacción no solo reconoce la calidad, sino que también indica cuánto se preocupan los empleados por cómo entregan los servicios y cómo superan sus expectativas, y los consumidores no pueden verse restringidos por ningún servicio prestado. Porque podría sentirse mal por ello. En el estudio también se entiende que la satisfacción va de la mano con el estado psicológico porque depende de los sentimientos que los consumidores puedan expresar, y sus sentimientos siempre estarán rodeados de expectativas y sentimientos. Se ha cumplido.

Atención oportuna:

Caja Costarricense de Seguro Social (2014), el apoyo justo a tiempo es un acto al momento de quienes cuentan con una atención de alta calidad con los factores que otorguen satisfacción para satisfacer al consumidor en diferentes etapa de la vida viendo las carencias que pueda tener como herramienta de planificación en un entorno personal que permite definir puestos de trabajo para que tengan conocimiento inmediato de lo que tienen que hacer.

1.4.2. Definición operacional

a) Gestión estratégica

V. 1	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN ESTRATEGICA	Es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones de diferentes funcionalidades y que, a través de la formulación estratégica, implementación estratégica, decisiones estratégicas y un sistema de control estratégico permitirá a la organización alcanzar sus objetivos.	Formulación Estratégica	Planeamiento Estratégico	1.
			Sistema de Gestión	2.
			Objetivos Estratégicos	3.
		Implementación Estratégica	Comunicación	4.
			Responsabilidad	5.
			Trabajo en equipo	6.
		Decisiones Estratégicas	Liderazgo estratégico	7.
			Habilidades estratégicas	8.
			Capacidad decisoria	9.
		Sistema de Control Estratégico	Supervisión Administrativa	10.
			Auditoría Interna	11.
			Auditoría Externa	12.

b) Calidad de servicios

V.2	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIOS	Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio a través del liderazgo, habilidades comunicacionales, interacción personal y vocación de servicios en la cual se podrá medir el nivel de calidad que ofrece la Municipalidad Distrital de Huaura	Liderazgo	Motivación	1.
			Capacidad	2.
			Compromiso	3.
		Habilidades comunicativas	Desarrollo personal	4.
			Conocimiento	5.
			Empatía	6.
		Interacción personal	Trato personal	7.
			Confianza	8.
			resolución de problemas	9.
		Vocación de servicios	Amabilidad	10.
			Satisfacción	11.
			Atención oportuna	12.

1.5 Hipótesis

“La gestión Estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura-2021.”

1.6 Objetivos

Objetivo general

1. Describir la relación que existe entre la Gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura 2021,

Objetivos específicos

1. Determinar el nivel de la gestión estratégica en la municipalidad distrital de Huaura,2021.
2. Detallar el nivel de calidad de servicios que brinda la Municipalidad distrital de Huaura,2021.
3. Sugerir que la aplicación de una eficiente gestión estratégica mejoraría la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura,2021.

2. Metodología

2.1. Tipo y diseño de investigación

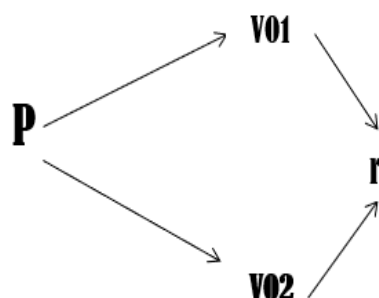
Tipo de investigación.

La tesis tuvo como tipo de investigación la descriptiva-analítica, porque parte de un marco teórico y se mantiene en él para avanzar en el conocimiento científico, y al respecto, **Carrasco (2014)** destaca que la investigación básica o teórica se realiza con el objetivo de producir, ampliando y profundizando nuevos conocimientos en las ciencias sociales.

Diseño de investigación.

El diseño fue no experimental ya que no se manipularon las variables deliberadamente, solo se analizaron en su entorno real, la información solo se recolectó una vez, simplemente porque se trabajó con una muestra, en este sentido, **Hernández y Batista (2014)**, enfatizó que la investigación no experimental se define como una investigación realizada sin manipulación intencional de las variables de

investigación, es decir, la variable independiente. Se cambió intencionalmente para ver su efecto en otras variables. En el estudio se utilizó el siguiente esquema:



Donde:

V₁: Variable (Gestión Estratégica)

V₂: Variable (Calidad de Servicios)

P : Población

r: relación entre V₁ V₂

2.2. Población muestral

En el caso de la investigación científica, la población de estudio fue conformada por 120 personas entre funcionarios, trabajadores administrativos, y usuarios de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021. Según **Arias (2012)**, define como “...población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...”

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

La técnica de este estudio se aplicó la encuesta a los operadores administrativos y usuarios de la comuna de Huaura, y al respecto Carrasco (2013) nos dice que la encuesta es la técnica más utilizada en las ciencias sociales, además, obtenemos datos objetivos y válidos para la investigación.

Instrumentos.

El cuestionario se utilizó para evaluar el nivel de gestión estratégica y otro para medir el nivel de calidad del servicio en el distrito de Huaura, y al respecto, Carrasco (2013), el cuestionario incluye una presentación de varios modelos que contienen una secuencia de resultados coherentes, preguntas claras, precisas y objetivas hasta que sean respondidas de la misma manera.

Validez y confiabilidad de la información

La validación:

Durante este procedimiento se realizó una evaluación, el cual fue verificada por tres expertos investigadores (revisores expertos) quienes brindaron seguridad de que la herramienta era aplicable a su investigación

Confiabilidad:

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento se utilizó mediante el alfa de Cronbach.

Fiabilidad del instrumento de la variable Gestión Estratégica

Resultados de fiabilidad a nivel estadístico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	12

Se puede ver con el resultado obtenido con la aplicación del alfa de Cronbach que es de 0.866, mostrando que el instrumento de Gestión estratégica presenta una confiabilidad alta significativa, demostrando que el instrumento es aplicable para obtener la información para nuestra investigación.

Fiabilidad del instrumento de Calidad de Servicios

Resultados de fiabilidad a nivel estadístico

Alfa de Cronbach	N de elementos
,720	12

Se puede ver con el resultado obtenido con la aplicación de alfa de Cronbach es de 0.720, mostrando que el instrumento de calidad de servicios presenta una confiabilidad alta significativa, demostrando que el instrumento es aplicable para obtener la información para nuestra investigación.

2.4. Procesamiento y análisis de la información.

Toda la información que se obtuvo mediante la recopilación del instrumento que es el cuestionario, aplicado en la Municipalidad distrital de Huaura, se procedió a organizarlo en tablas y figuras con la ayuda de los programas informáticos como es el Excel y el Word el cual facilitara a interpretar la información en forma estadística ya que estarán ingresadas con valores numéricos y porcentuales, conllevando a un mejor análisis descriptivo de la realidad actual, que nos permitirá llegar a las conclusiones y luego dar las sugerencias de mejoras.

3. RESULTADOS

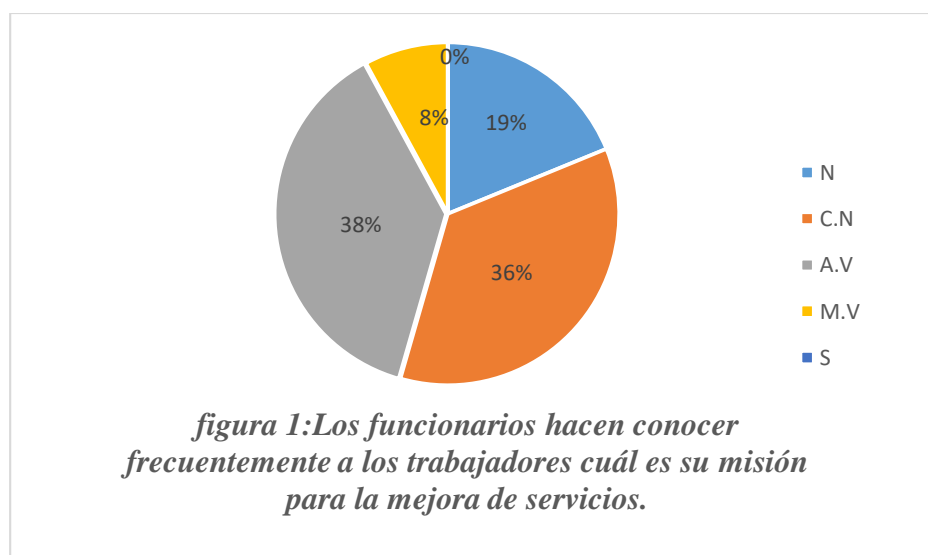
RESULTADO DE ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA – 2021.

TABLA 1.

Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	10	19%
Casi Nunca	19	36%
A veces	20	38%
Muchas veces	4	8%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

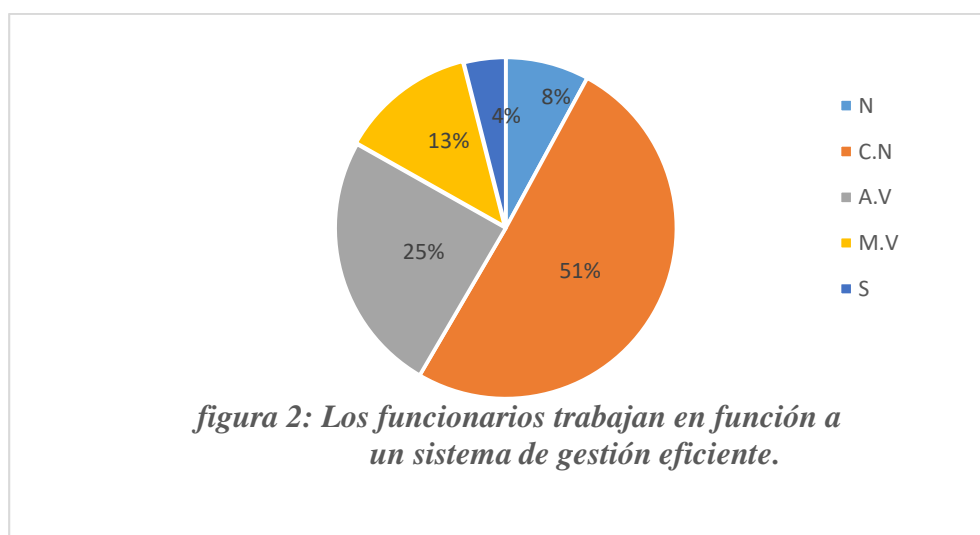
Observamos en la tabla 1, un 38% de trabajadores manifiestan que los funcionarios a veces hacen conocer frecuentemente cuál es su misión para la mejora de servicios, el 36% indican casi nunca, asimismo el 19% señalan nunca, en tanto el 8% restante de los trabajadores indican que muchas veces.

TABLA 2.

Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	4	8%
Casi Nunca	27	51%
A veces	13	25%
Muchas veces	7	13%
Siempre	2	4%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

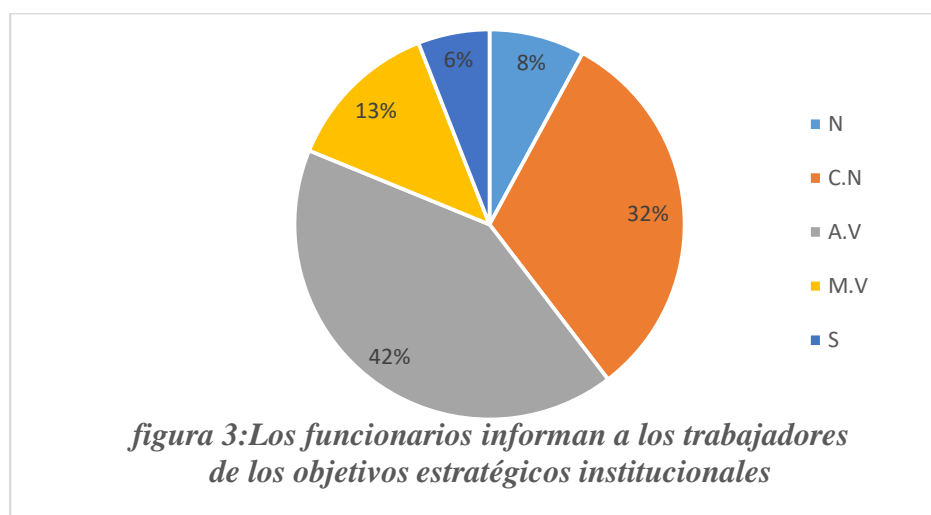
Nos muestra la tabla 2, un 51% de trabajadores manifiestan casi nunca trabajan en función a un sistema de gestión eficiente, un 25% indican a veces, asimismo un 13% dice casi siempre, un 8% evidencia que nunca, y el 4% del resto de trabajadores coinciden siempre.

TABLA 3.

Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	4	8%
Casi Nunca	17	32%
A veces	22	42%
Muchas veces	7	13%
Siempre	3	6%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

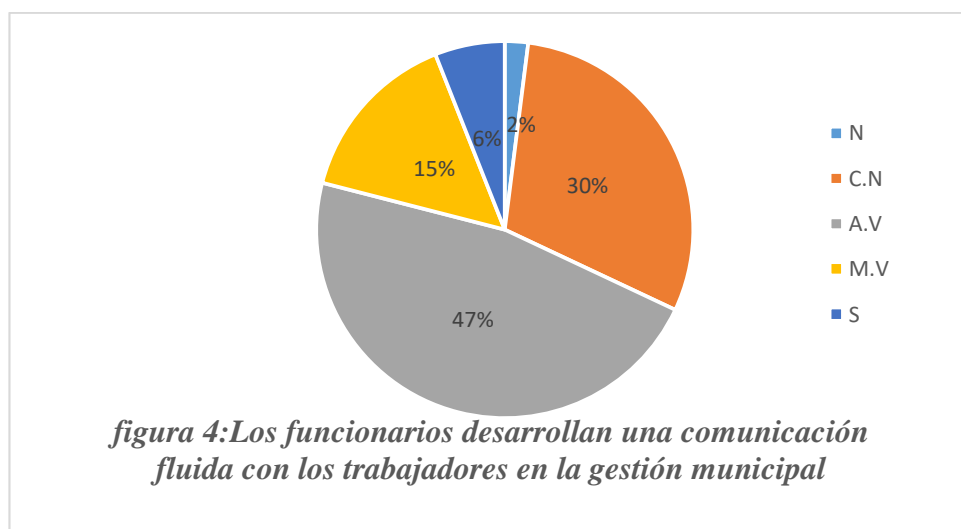
Observamos en la tabla 3, un 42% de trabajadores manifiestan a veces los funcionarios informan de los objetivos estratégicos institucionales, el 32% señalan casi nunca, el 13% indican muchas veces, en tanto un 8% coinciden nunca y el 6% de los trabajadores restantes consignan siempre.

TABLA 4.

Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	1	2%
Casi Nunca	16	30%
A veces	25	47%
Muchas veces	8	15%
Siempre	3	6%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

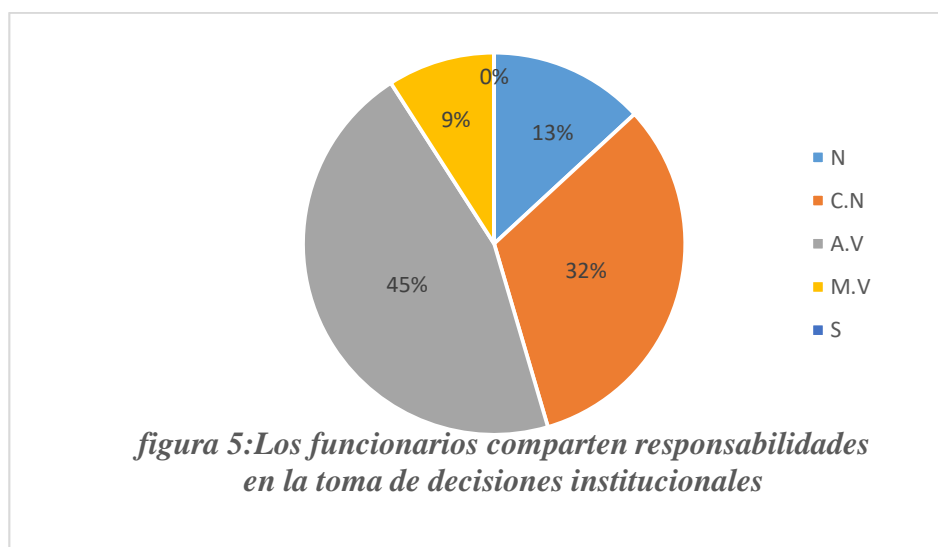
Podemos ver en la tabla 4, un 47% de trabajadores indican a veces los funcionarios desarrollan una comunicación fluida en la gestión municipal, el 30 % indican casi nunca, el 15% señalan muchas veces, en tanto el 6% coinciden siempre, mientras el otro resto del 2% de los trabajadores afirman nunca.

TABLA 5.

Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	7	13%
Casi Nunca	17	32%
A veces	24	45%
Muchas veces	5	9%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

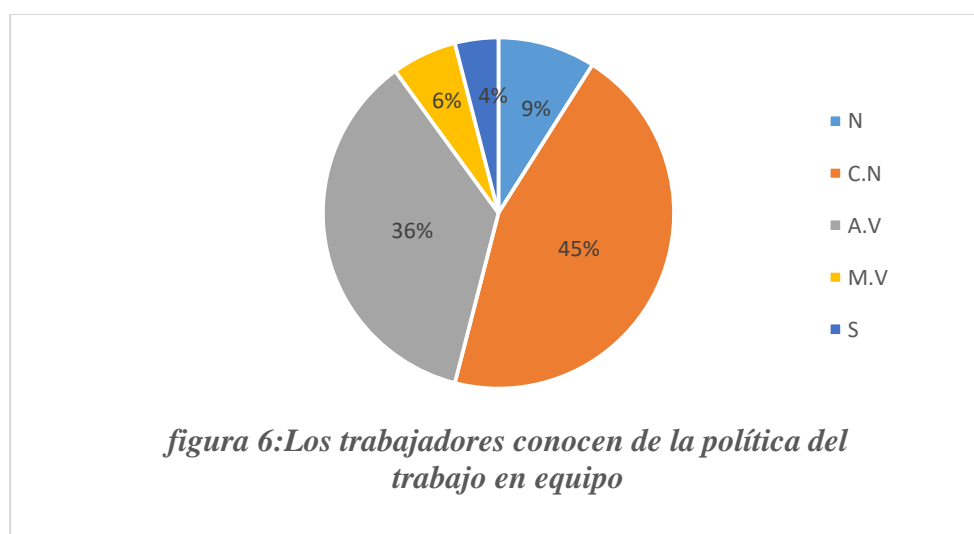
En la tabla 5, podemos ver el 45% de los trabajadores manifiestan a veces los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales, un 32% indican casi nunca, mientras un 13% afirman nunca, y el 9% restante sostienen muchas veces

TABLA 6.

Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	5	9%
Casi Nunca	24	45%
A veces	19	36%
Muchas veces	3	6%
Siempre	2	4%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

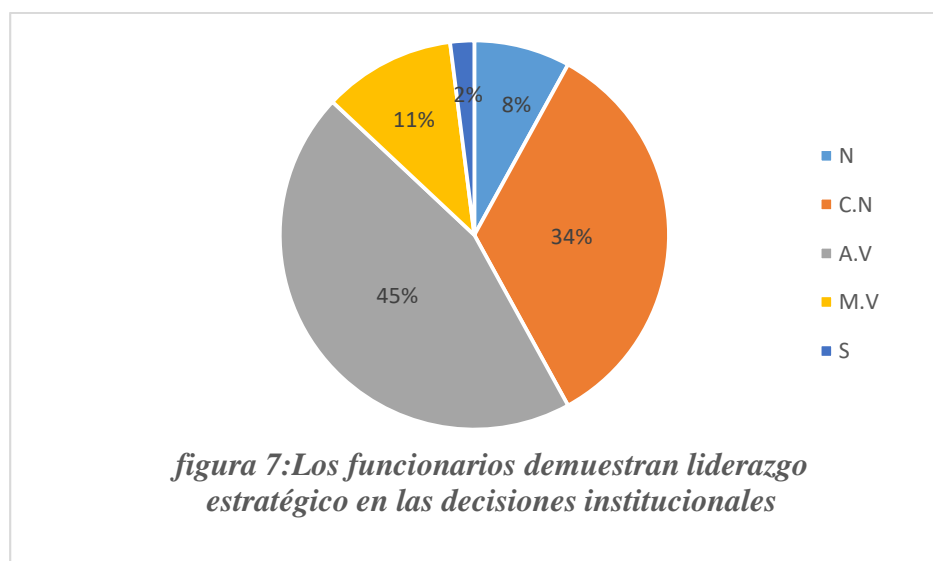
Observamos en la tabla 6, existe un 45% de los trabajadores indican casi nunca conocen de la política del trabajo en equipo, un 36% consideran a veces, un 9% coinciden nunca, el 6% afirman muchas veces, y el 4% restante sostiene que siempre.

TABLA 7.

Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	4	8%
Casi Nunca	18	34%
A veces	24	45%
Muchas veces	6	11%
Siempre	1	2%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

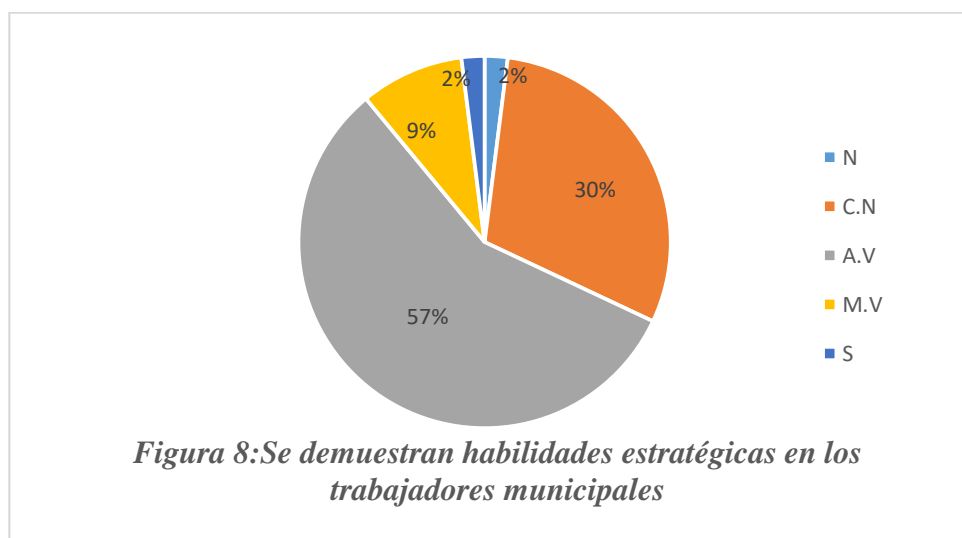
Podemos ver en la tabla 7, un 45% de trabajadores manifiestan a veces los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales, un 34% indican casi nunca, el 11% coinciden muchas veces, asimismo el 8% señalan nunca, por otro lado, el 2% de los trabajadores restantes dicen siempre.

TABLA 8.

Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	1	2%
Casi Nunca	16	30%
A veces	30	57%
Muchas veces	5	9%
Siempre	1	2%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

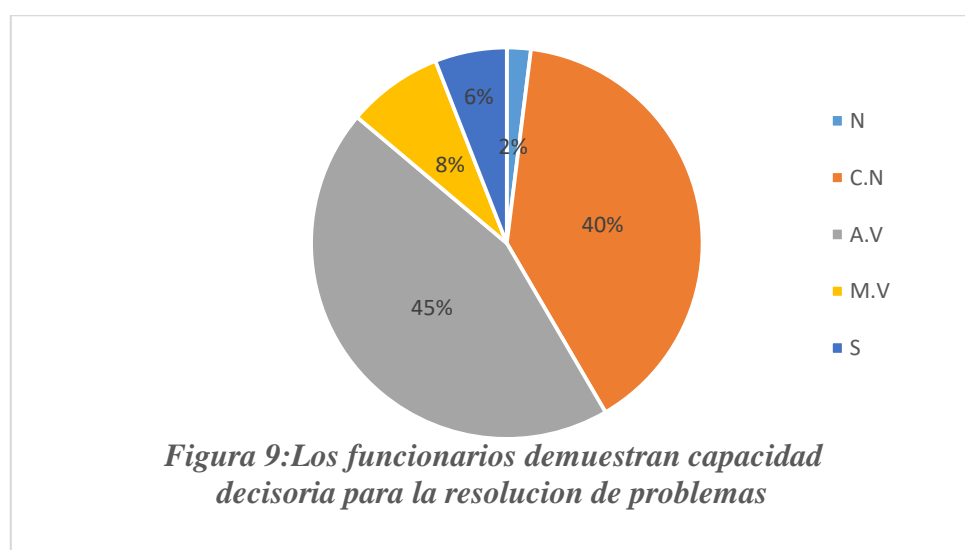
visualizamos en la tabla 8, un 57% de trabajadores sostienen a veces se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales, otro 30% indican casi nunca, mientras otro 9% concuerdan muchas veces, el 2% coinciden nunca, y el 2% restante confirman siempre.

TABLA 9.

Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para resolver problemas

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	1	2%
Casi Nunca	21	40%
A veces	24	45%
Muchas veces	4	8%
Siempre	3	6%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

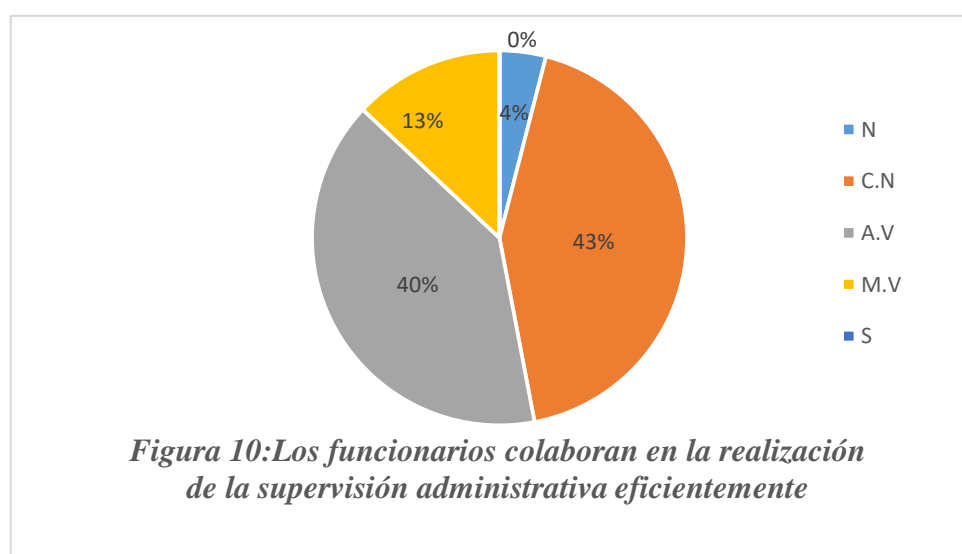
Se ve en la tabla 9, un 45% de los trabajadores sostienen a veces los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas, un 40% manifiestan casi nunca, por otro lado, el 8 % indican muchas veces, mientras que un 6% consignan siempre y el 2% de trabajadores restantes dijeron nunca.

TABLA 10.

Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	2	4%
Casi Nunca	23	43%
A veces	21	40%
Muchas veces	7	13%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

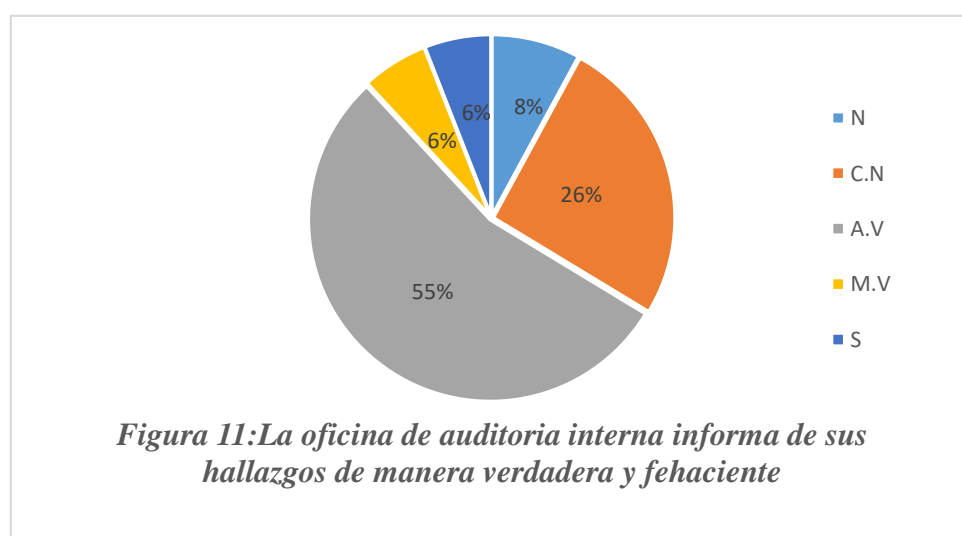
Se ve en la tabla 10, un 43% de los trabajadores coinciden que casi nunca los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente, en tanto el 40% concuerdan a veces, el 13% señalan muchas veces, y un 4% restante de trabajadores indican nunca.

TABLA 11.

La oficina de auditoria interna informa de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	4	8%
Casi Nunca	14	26%
A veces	29	55%
Muchas veces	3	6%
Siempre	3	6%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

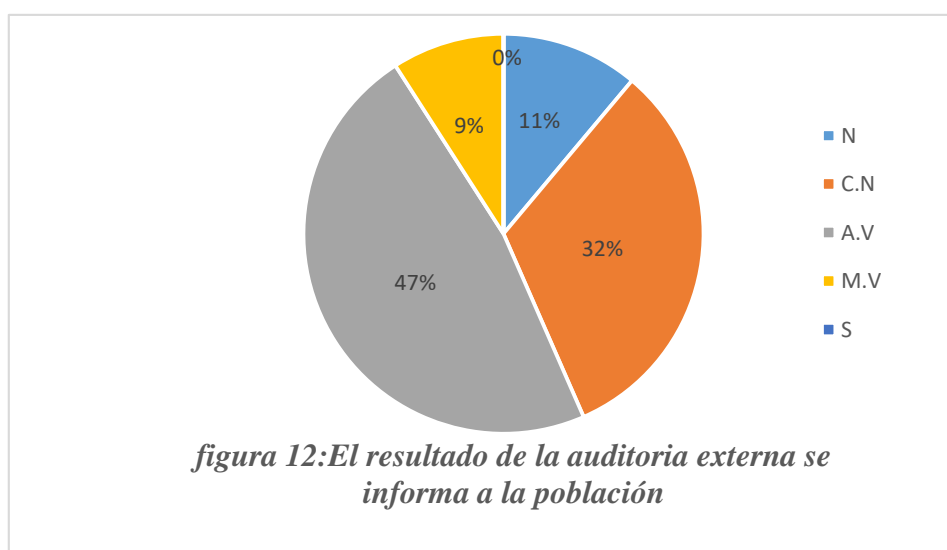
Se ve en la tabla 11, un 55% de los trabajadores sostienen a veces la oficina de auditoria interna informa de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente, el 26% indican casi nunca, mientras que un 8% manifiestan nunca, un 6% coinciden muchas veces, y el 6% restante de trabajadores señalan siempre.

TABLA 12.

El resultado de la auditoria externa se informa a la población

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	6	11%
Casi Nunca	17	32%
A veces	25	47%
Muchas veces	5	9%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

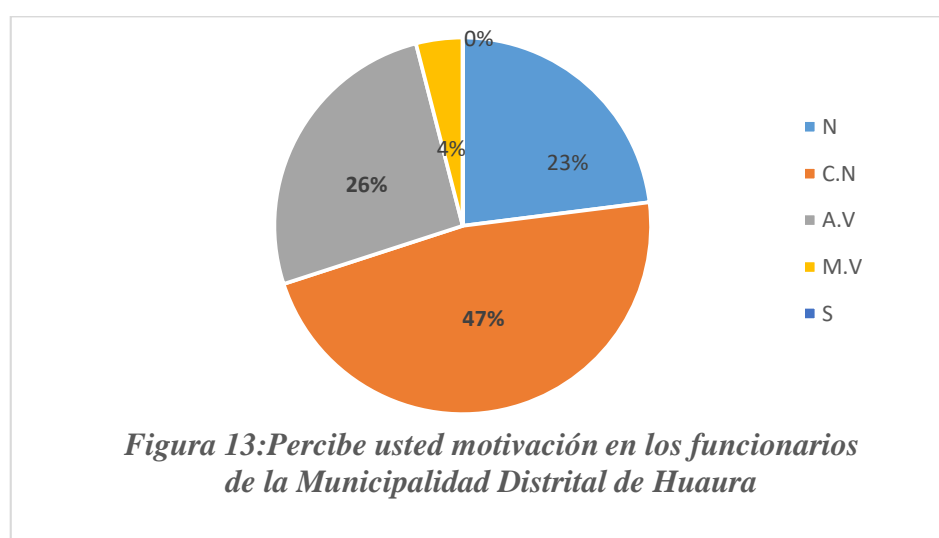
Obtenemos en la figura 12, hay un 47% de trabajadores que coinciden a veces el resultado de la auditoria externa se informa a la población, un 32% señalan casi nunca, por otro lado, un 11% manifiestan nunca y el 9% restante de trabajadores consignan muchas veces.

TABLA 13.

Percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	12	23%
Casi Nunca	25	47%
A veces	14	26%
Muchas veces	2	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

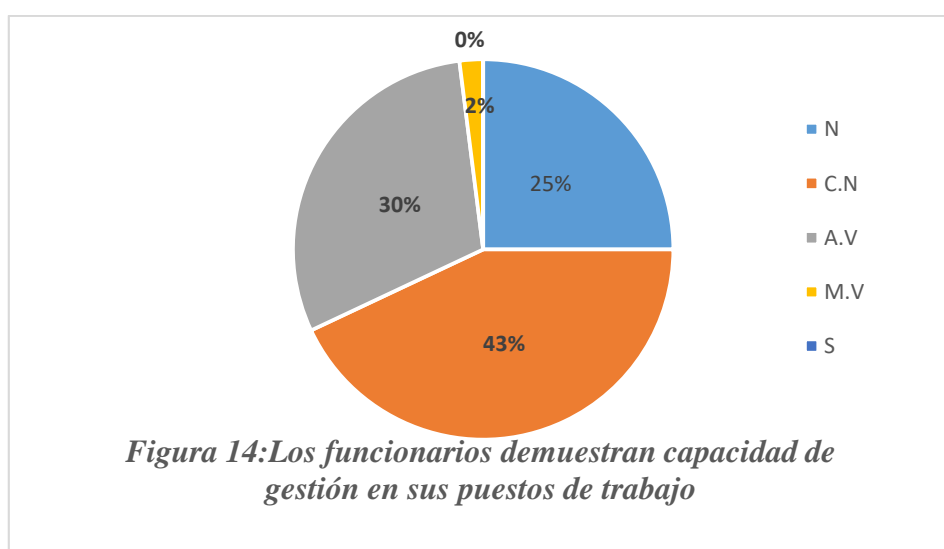
La tabla 13, nos resalta el 47% de los usuarios del distrito sostienen casi nunca percibe motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura, un 26% señalan a veces, en tanto un 23% de usuarios concuerdan nunca y el 4% restante de los usuarios coinciden muchas veces.

TABLA 14.

Los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	13	25%
Casi Nunca	23	43%
A veces	16	30%
Muchas veces	1	2%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

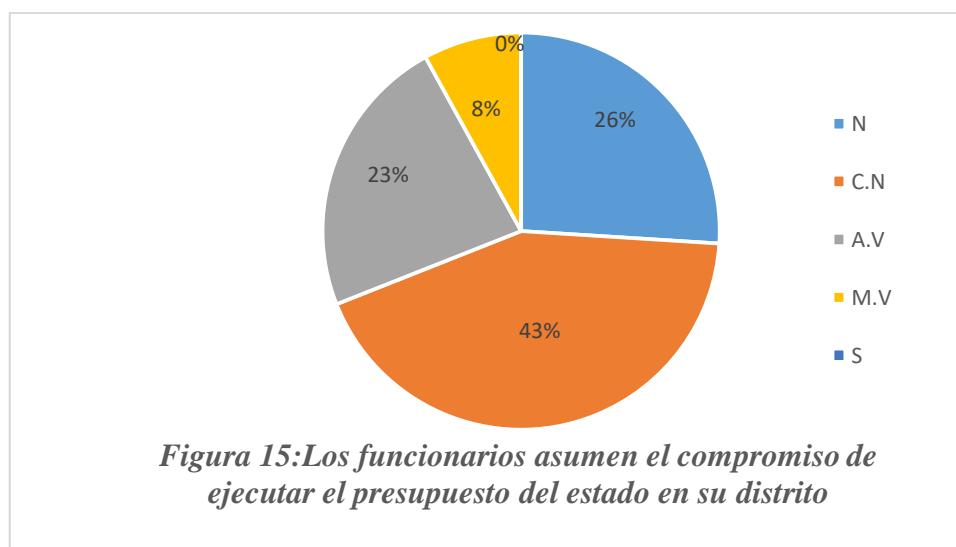
Nos muestra la figura 14, un 43% de los usuarios del distrito sostienen que casi nunca los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo, un 30% manifiestan a veces, también otro 25% de usuarios sostienen nunca y el 2% restante de usuarios concuerdan que muchas veces.

TABLA 15.

Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	14	26%
Casi Nunca	23	43%
A veces	12	23%
Muchas veces	4	8%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

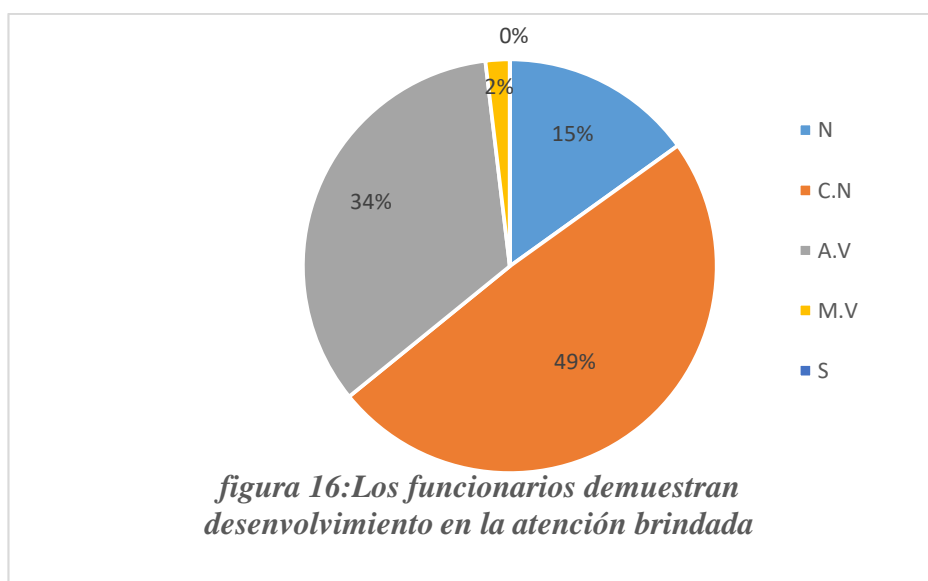
Vemos en la figura 15, un 43% de los usuarios sostienen que casi nunca los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito, el 26% señalan nunca, por otro lado, un 23% indican a veces y el 8% restante de los usuarios consignan muchas veces.

TABLA 16.

Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	8	15%
Casi Nunca	26	49%
A veces	18	34%
Muchas veces	1	2%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

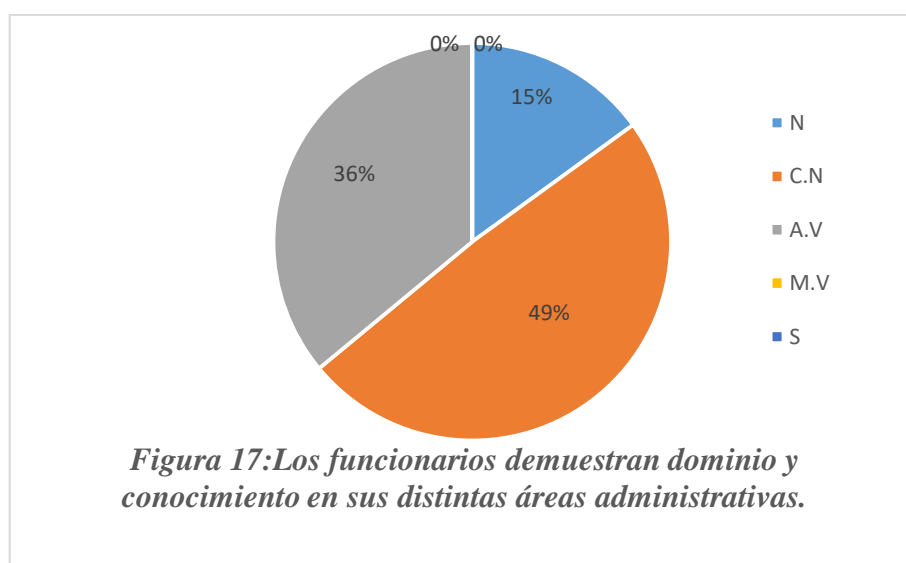
Observamos que la tabla 16, existe un 49% de usuarios del distrito que indican casi nunca los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada, un 34% manifiestan a veces, por otro lado, el 15% señalan nunca y, el 2% restante sostienen muchas veces.

TABLA 17.

Los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	8	15%
Casi Nunca	26	49%
A veces	19	36%
Muchas veces	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

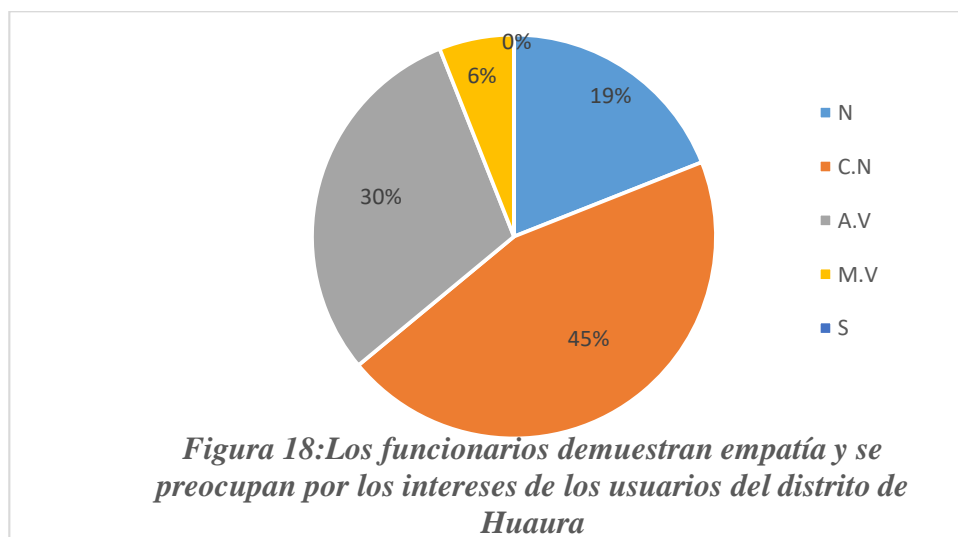
Observamos que la tabla 17, existe un 49% de usuarios del distrito que manifiestan casi nunca los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas, en tanto un 36% indican a veces, por otro lado, el 15% restante de usuarios sostienen nunca.

TABLA 18.

Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	10	19%
Casi Nunca	24	45%
A veces	16	30%
Muchas veces	3	6%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

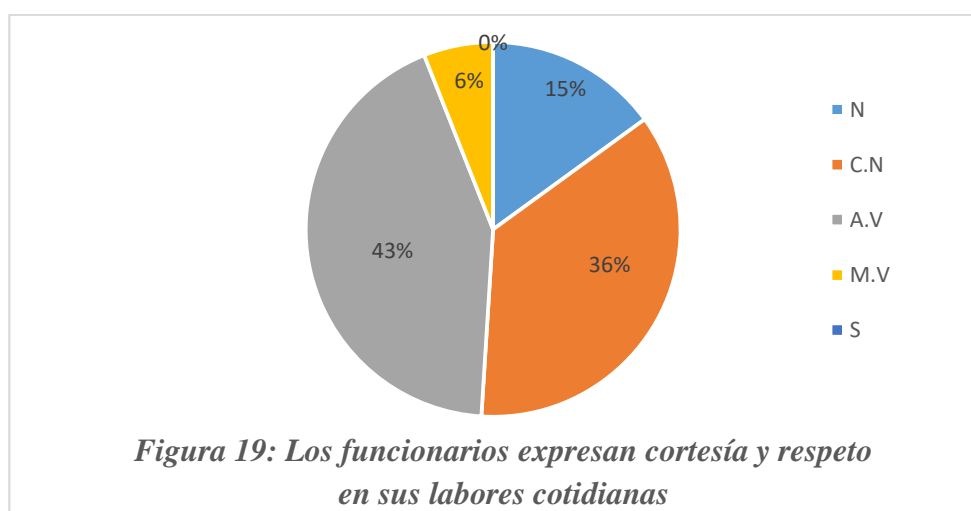
La tabla 18 nos muestra, hay un 45% de los usuarios del distrito que manifiestan casi nunca los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura, un 30% concuerdan a veces, mientras el 19% sostienen nunca y el 6% de los usuarios restantes indican muchas veces.

TABLA 19.

Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	8	15%
Casi Nunca	19	36%
A veces	23	43%
Muchas veces	3	6%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

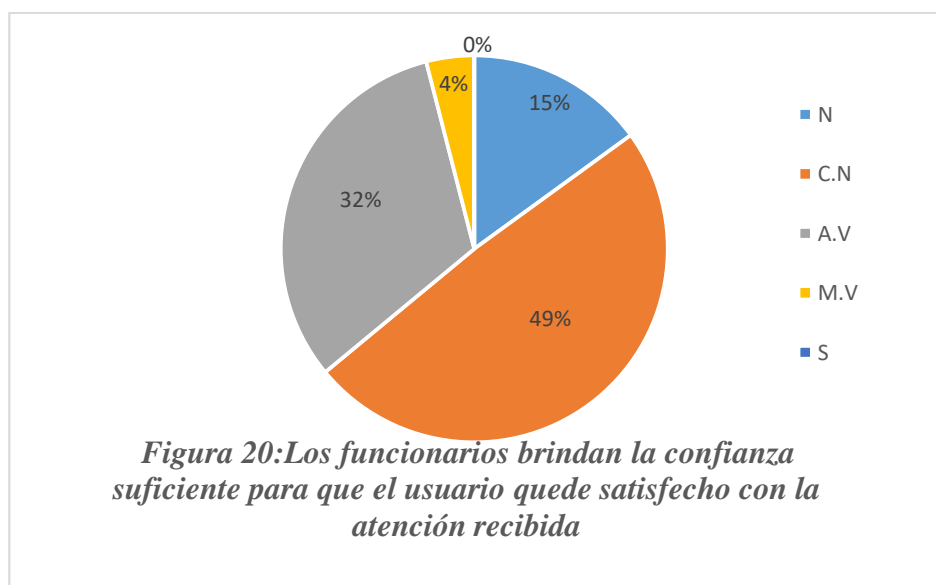
La tabla 19 nos representa, hay un 43% de usuarios del distrito que manifiestan a veces los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas, un 36% señalan casi nunca, por otro lado, un 15% de usuarios dicen nunca, mientras el 6% restante sostienen muchas veces.

TABLA 20.

Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	8	15%
Casi Nunca	26	49%
A veces	17	32%
Muchas veces	2	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

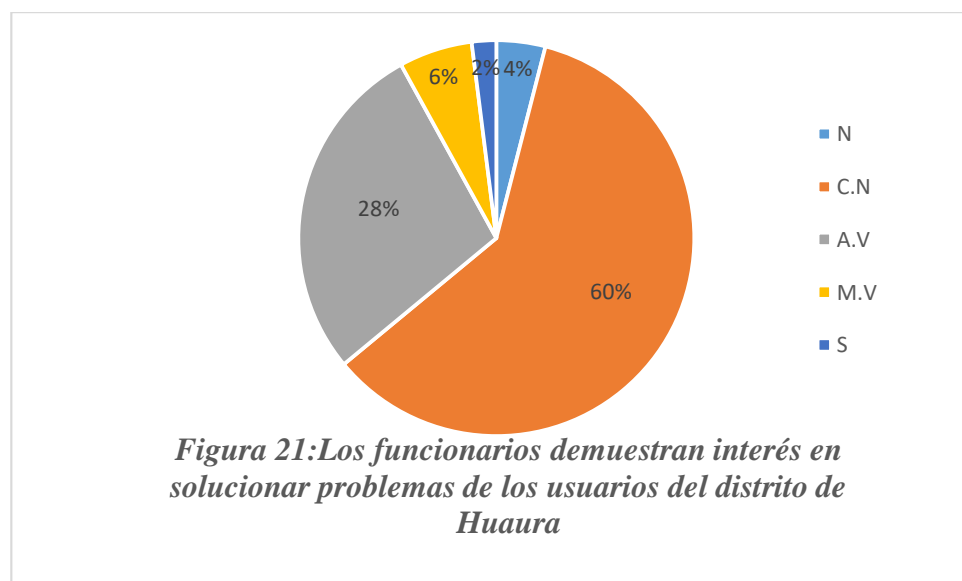
La tabla 20 nos denota, hay un 49% de usuarios del distrito que manifiestan casi nunca los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida, el 32% sostienen a veces, mientras un 15% concuerdan nunca, y el 4% de los usuarios restantes indican muchas veces.

TABLA 21.

Los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del distrito de Huaura

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	2	4%
Casi Nunca	32	60%
A veces	15	28%
Muchas veces	3	6%
Siempre	1	2%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

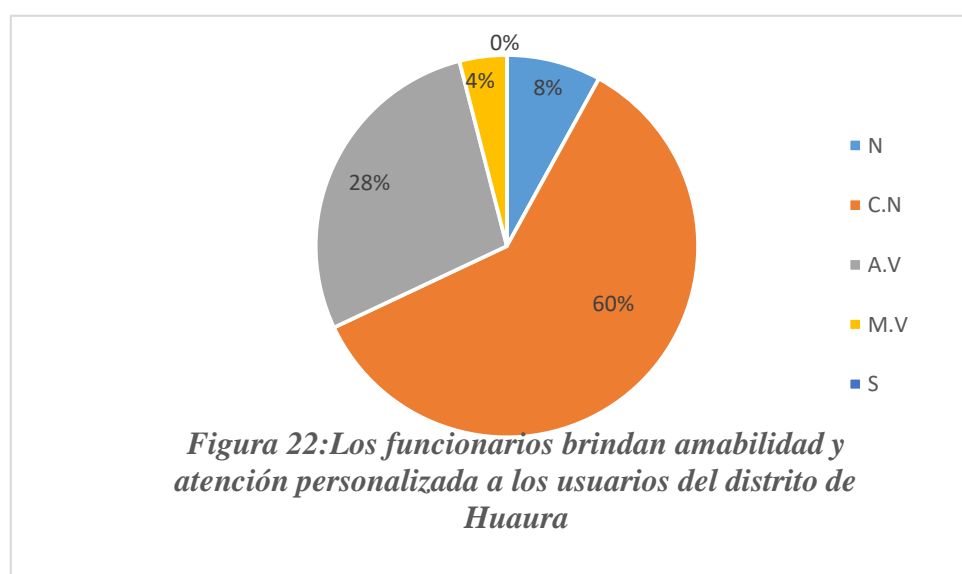
Podemos visualizar en la tabla 21, existe un 60% de los usuarios que consignan casi nunca los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del distrito de Huaura, el 28% manifiestan a veces, mientras un 6% concuerdan muchas veces, el 4% señalan nunca, y el 2% restante de usuarios coinciden siempre.

TABLA 22.

Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	4	8%
Casi Nunca	32	60%
A veces	15	28%
Muchas veces	2	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



INTERPRETACIÓN:

Se puede ver en la tabla 22, hay un 60% de usuarios que afirman casi nunca los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura, un 28% manifiestan a veces, mientras tanto el 8% concuerdan nunca, y el otro 4% sostienen muchas veces.

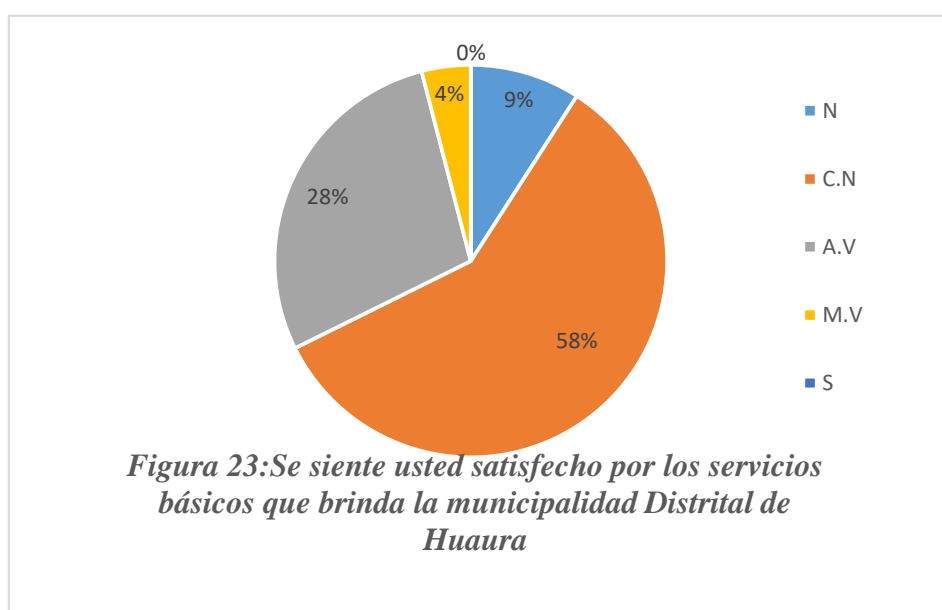
TABLA 23.

Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad

Distrital de Huaura

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	5	9%
Casi Nunca	31	58%
A veces	15	28%
Muchas veces	2	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

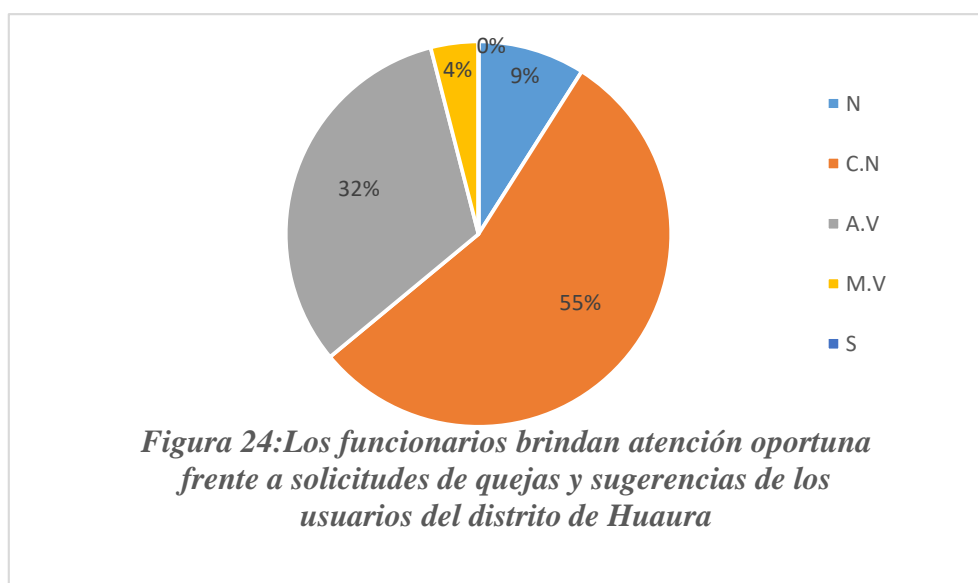
Se puede ver en la tabla 23, hay un 58% de usuarios del distrito que manifiestan casi nunca se sienten satisfechos por los servicios básicos que brinda la municipalidad Distrital de Huaura, un 28% coinciden a veces, otro 9% señalan nunca, mientras que el 4% restante de usuarios sostienen muchas veces.

TABLA 24.

Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Nunca	5	9%
Casi Nunca	29	55%
A veces	17	32%
Muchas veces	2	4%
Siempre	0	0%
TOTAL	53	100%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio



INTERPRETACIÓN:

Se puede ver en la tabla 24, hay un 55% de usuarios que afirman casi nunca los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura, un 32% manifiestan a veces, mientras tanto el 9% coinciden nunca, y el otro 4% restante de usuarios sostienen muchas veces.

Tabla 25:

Resultado de correlación entre la gestión estratégica y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

		Gestión	
		Estratégica	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión Estratégica	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,317**
		N	.
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coficiente de correlación	,317**
		Sig. (bilateral)	,021
		N	53

**La correlación es significativa en el nivel (0,05).

Spearman: Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia: $\alpha = 0.05$

Se aprecia en la tabla 25, que el resultado del nivel de correlación entre las variables en estudio, por el Rho de Spearman es 0,317, donde afirma que existe una relación moderada baja (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, donde se acepta la hipótesis propuesta, determinando que existe relación entre Gestión estratégica y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura-2021.

4. Análisis y Discusión.

Para hacer nuestro análisis de los objetivos planteados nos basamos a los resultados obtenidos por parte de los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Huaura, ya que nos permitirá resolver la problemática encontrada: ¿Qué nivel de relación existe entre la Gestión Estratégica y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura-2021?

1.Describir la relación que existe entre la Gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura 2021,

Con el resultado de la tabla 25, del Rho de Spearman es de 0,317, donde se afirma que existe una relación moderada baja (grado de significación estadística) $p=0,000 < 0,05$, donde se acepta la hipótesis propuesta “La gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021”, esto sucede con la tabla 02, cuando el 51% de los trabajadores indican que casi nunca trabajan en función a un sistema de gestión eficiente, repercutiendo en la calidad de servicios tal como se ve en la tabla 21, donde el 60% sostienen casi nunca los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del distrito de Huaura. Según **Bejarano (2021)**, da por conclusión se logró un resultado de 0.975, afirmando la hipótesis general alterna; evidenciando que existe un nivel de asociación moderado de 61%. Deduciendo que existe relación positiva significativa entre gestión estratégica y competitividad en la Municipalidad Distrital de Yarábamba, Arequipa, 2022. Nos dice **Rodríguez (2018)**, en su trabajo, rechazó la hipótesis de trabajo y aceptó la hipótesis de investigación con un resultado del análisis rho de Pearson de 0.940 y significancia ($p=0.000<0.05$). Los autores concluyen que existe una relación importante entre la gestión estratégica y la productividad de los empleados de la empresa San Fernando, citando las compras logísticas que permiten a la empresa obtener beneficios relacionados con la producción de la empresa, recomendamos la creación de un modelo. San Fernando. En tanto, **Casavilca (2020)**, el propósito de su investigación fue indagar como se relaciona la gestión estratégica con la calidad de servicios educativos en la institución educativa pública 31593, Distrito el Tambo 2020, el tipo fue básica, de diseño no

experimental de corte transversal y en donde recomienda a los directivos asistir a seminarios y eventos relacionados a la administración pública, análisis de costo, operaciones contables y otros relacionados con la gestión estratégica ya que al paso que se está yendo no hay productividad en mejorar la calidad de servicio educativa, por otro lado un punto más frágil que se encontró fue la mala administración del dinero del estado que es asignado mensualmente.

Se concuerda con los autores que si no existe una eficiente gestión estratégica no habrá buena calidad de servicios ya que influyen factores muy importantes en los trabajadores tales como el trabajo en equipo, comunicación, capacidad, desenvolvimiento y empatía que les ayudará a desempeñar sus labores con mayor idoneidad, que será en beneficio de los usuarios de la comuna distrital.

2.Determinar el nivel de la gestión estratégica en la municipalidad distrital de Huaura,2021.

En cuanto a la gestión estratégica se ve en la tabla 3, a un 32% que sostienen casi nunca los funcionarios informan de los objetivos estratégicos institucionales, de igual forma se observa en la tabla 4 a un 47% que manifiestan a veces los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal, así mismo en la tabla 7, el 45% indican a veces los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales, mientras en la tabla 10 solo el 40% manifestó que a veces los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente. En tanto **Ruiz&Sánchez (2021)**, Su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión estratégica y la contribución al logro de las metas de emergencia de salud en la ciudad de El Dorado, y concluyó que existe una relación entre la estrategia de gestión y el logro de las metas en el contexto de la emergencia de salud en Sharm El Sheikh. Condado Dorado. Las variables se correlacionan entre sí según la prueba de Rho Spearman, y los resultados indican 0,716, es decir, al ponernos en los niveles del criterio de Spearman, la correlación directa es alta. **Según Brum (2018)**, afirma que la dirección estratégica es

responsable de lograr y hacer realidad la visión y misión de una organización en particular, lo que significa que la dirección puede influir directamente en el logro de las metas. , que la alta dirección responsable de la dirección estratégica debe confirmar y proporcionar información veraz, confiable y oportuna, de lo contrario se pueden tomar decisiones que limitarán el logro de la eficacia y la eficacia de cada operación se determina en función del cumplimiento de los objetivos planificados. Por su parte, **Salazar (2018)**, en su tesis de investigación, su objetivo fue determinar el impacto de la implementación de un modelo de gestión estratégica en la mejora de la competitividad de un departamento de servicios, UTECO SRL Lubricantes enfatizó que la adopción de un modelo de gestión estratégica permitiría para lograr los objetivos de eficiencia y eficacia de Dónde está la calidad del servicio al cliente. *Se coincide con los investigadores, que por la falta de conocimiento, preparación y aptitudes del personal administrativo la gestión se ve afectada por el hecho que no sepan los procesos que deben realizar, así mismo la recopilación de información debe ser fehaciente para que reconozcan los factores favorables y desfavorables que influyen dentro de la gestión municipal.*

3. Detallar el nivel de calidad de servicios que brinda la Municipalidad distrital de Huaura, 2021.

Se observa en la tabla 16, hay un 49% de usuarios que manifestó casi nunca los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada, en la tabla 18, se ve a un 45% que sostienen casi nunca los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura, asimismo en la tabla 20, un 49% dicen casi nunca los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida y en la tabla 22 un 60% señaló casi nunca los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura. **Según Coronado (2021)**, en su investigación, la calidad del servicio a los usuarios repercute negativamente en la gestión tanto de los directivos como de los empleados, y por lo general la calidad del servicio que se brinda a los usuarios es deficiente debido a la preparación de los empleados o a sus conocimientos. no es bueno. Es Gestor de Tecnología Virtual y se esfuerza por hacer

transparentes los procesos y acciones que se realizan, con el único objetivo de garantizar la eficiencia y la eficacia. Fortaleza de las acciones tomadas por las agencias gubernamentales. **Durante Mendoza (2021)**, su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión estratégica y la creación de valor para el cliente para el restaurante Toque Marino SAC del Agustino, Lima, y obtuvo el Coeficiente de Fila de Spearman = 0,793 y cómo busca mejorar la gestión estratégica de la empresa y de esta manera potenciar la creación de valor para los clientes a través de diversas acciones como la creación de un área de marketing, mapeo de servicios y creación de mapas de seguimiento de clientes. Al igual que **Grefa (2019)**, su trabajo propone un modelo que recomienda procesos para la medición y mejora continua de la calidad del servicio, como la estrategia de comunicación, el servicio, los recursos humanos y el cliente. Los buenos esfuerzos de gestión y los estándares contribuirán a la correcta estructura del documento. En el gobierno de Argoño.

Se coincide con los autores que muchas veces por la falta de preparación o el poco conocimiento del personal administrativo en el manejo de la tecnología virtual, hay deficiencias en la calidad que se le brinda al usuario, de tal manera que se deben aplicar todas las herramientas necesarias que busque transparentar las acciones con la finalidad de asegurar la eficiencia y eficacia de los agentes gubernamentales.

4.Sugerir que la aplicación de una eficiente gestión estratégica mejoraría la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura,2021.

En la tabla 5, se observa un 45% de trabajadores que señalan a veces los funcionarios comparten responsabilidades estratégicas en la toma de decisiones institucionales, en la tabla 6 hay un 45% que afirman casi nunca los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo, asimismo en la tabla 14, el 43% de usuarios revelan que casi nunca los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo, y en la tabla 24, observamos que el 55% sostienen casi nunca los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura, evidenciándose que no se está llevando una correcta gestión estratégica. En tanto, **Ramos (2020)**, en su tesis de investigación, tiene como objetivo definir la relación entre la planificación estratégica y la gestión en el área

metropolitana de Santa María, donde se puede apreciar que las instituciones públicas operando de forma aislada, cayeron en un grave error porque el estado creó el cuerpo. Responsable de dirigir el proceso de planificación, seguimiento, seguimiento y evaluación de todas las instituciones públicas a nivel nacional. **Según Porfirio & Huamani (2022)**, en su tesis de investigación, el objetivo común es definir la relación entre la gestión estratégica funcional y la calidad del servicio en la Casona Montecristo Arequipa-2020, por lo que su trabajo se orienta hacia el desarrollo de una estrategia función que nos permite seguir trabajando, e involucrar a todo el personal administrativo para que tengan claro los trabajos que deben realizar y al mismo tiempo mejorar la calidad del servicio que reciben los clientes. Por su parte, **Ochoa (2018)** enfatiza la importancia de nuestra hipótesis, diciendo que cuando la gestión estratégica efectiva tiene buena calidad de servicio, hace recomendaciones para la implementación del plan de gestión estratégica en el futuro. Compras en el Ministerio de Salud. II Lima Sur acompaña la orientación, análisis, identificación e implementación de un plan de mejora continua, como segunda indicación está el análisis estratégico del área de compras internas y externas para desarrollar el plan adecuado que conduzca a la mejora continua.

Los autores coinciden que, si se aplican estrategias de motivación, análisis e identificación en todo el personal administrativo aprovechando las oportunidades y minimizando las amenazas externas habrá una gestión adecuada y eficaz, ya que existirá una mayor productividad conllevando a una mejora continua en la entidad Municipal.

5. Conclusiones y recomendaciones.

5.1. Conclusiones

1. Se concluye que existe una relación moderada baja entre la gestión estratégica y calidad de servicios ya que el Rho de spearman es de 0,317, donde $p=0,000 < 0,05$, confirmándose que si se realiza una buena evaluación en la gestión estratégica esta mejoraría el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huaura-2021.

2. Concluimos que el nivel de la gestión estratégica no es eficiente ya que el 32% de trabajadores sostienen que casi nunca los funcionarios informan de los objetivos estratégicos institucionales, tal como se ve en la tabla 7, en donde el 45% indican que a veces los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales, mientras que en la tabla 10 solo el 40% manifestó que a veces los funcionarios colaboran con la supervisión administrativa de manera eficiente, reflejándose la mala gestión que existe por parte de la alta gerencia de la Municipalidad Distrital de Huaura.

3. Se concluye que el nivel de calidad de servicios no es eficiente: en la tabla 16, hay un 49% de usuarios que indican casi nunca los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada en la Municipalidad, ya que existe desconocimiento en las funciones que deben desempeñar, y menos aún casi nunca los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura, en la tabla 20, otro 49% señalan casi nunca los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida, en la tabla 22 un 60% señaló casi nunca los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura, esto sucede porque no hay una buena selección y reclutamiento idóneo de los trabajadores que cumplan con el perfil del puesto a asumir.

4. Concluimos que si mejoraría la gestión estratégica, la calidad de servicios sería más eficiente, ya que a veces los trabajadores hacen de conocimiento que solo a veces

los funcionarios comparten responsabilidades estratégicas en la toma de decisiones institucionales, tal como se ve en la tabla 5, y según la tabla 6 un 45% afirman casi nunca los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo, asimismo se observa en la tabla 14 donde el 43% de usuarios revelan casi nunca los funcionarios de la municipalidad demuestran capacidad de gestión en sus respectivos puestos de trabajo, de igual forma el 55% de usuarios sostienen casi nunca los encargados brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias, evidenciándose que no se está llevando una correcta gestión estratégica.

5.2. Recomendaciones

- 1.** Se recomienda a los altos funcionarios reunirse con todas las áreas competentes y conformar equipos de trabajo para planear, organizar aplicar y ejecutar nuevas herramientas de gestión que permitirán cumplir con los objetivos establecidos, con la finalidad de conocer las necesidades cambiantes de los usuarios del distrito de Huaura, logrando que la calidad de servicios sea mucho más eficiente.
- 2.** Que los funcionarios sean los primeros en cambiar las mala gestión y manejo que se está llevando dentro del municipio, debido a la burocracia y nepotismo que existe, asimismo que el área de recursos humanos realice un buen proceso de reclutamiento y selección de cada trabajador que postulan a un puesto de trabajo ya que tienen que cumplir con el perfil requerido, aplicando capacitaciones constantemente, que les servirá a cada uno de ellos a sentirse más comprometidos a trabajar de manera conjunta y eficiente, también recomendar a la alta gerencia emplear evaluaciones con herramientas innovadoras y actualizadas que permita obtener información concisa para el mejoramiento de sus operaciones.
- 3.** Que el alcalde y regidores de la Municipalidad Distrital de Huaura realicen una buena planificación que ayude a mejorar la calidad de servicios a favor de los usuarios de la comuna, ya que estos mantienen un desconcierto y desconfianza en sus autoridades locales por las incapacidades e ineficiencias de los mismos funcionarios y trabajadores municipales.
- 4.** Se sugiere el involucramiento de toda la comunidad del distrito, a fin de evaluar de manera permanente la función y la calidad de servicios que brindan los trabajadores en las diversas áreas administrativas, considerando si se está ejecutando una buena gestión estratégica que ayude a un proceso de mejora continua en la gestión municipal.

5. Referencias bibliográficas

- Aguilera, C. (2011), *Que Es Control Estratégico*, Club ensayos-Trabajos de investigación. <https://www.clubensayos.com/Negocios/Que-Es-Control-Estrategico/106867.html>
- Alario, C. (2010), *Auditoría externa de información contable* (1°ed-Buenos Aires: Aplicación Tributaria S.A,2010) <https://docplayer.es/1357276-Auditoria-externa-de-informacion-contable.html>
- Alcaraz, A y Martínez, H. (2012). *Calidad en el servicio*, Instituto Tecnológico de Celaya. México, Revista Panorama Administrativo.<http://www.itc.mx/ojs/index.php/raites/article/view/43>
- Aldana de Vega. (2010). *Administración por calidad*, Editorial Alfaomega, Universidad de la Sabana. Colombia.file:///C:/Users/rosme/Downloads/nanopdf.com_administracion-por-calidad.pdf
- Alfaro, C. & Alfaro, G. (2012), *Modelo de Gestión de Conocimiento para la pequeña y mediana empresa* <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetModeloDeGestionDelConocimientoParaLaPequenaYMedian-5137684.pdf>
- Aniorte, N. (2013), *Servicios de Calidad* (Revista del departamento de Contaduría y Finanzas -Instituto Tecnológico de Sonora. http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Articulo Renata marciniak: *la importancia de la Gestión Estratégica* <https://renatamarciniak.wordpress.com/2012/09/28/gestion-estrategica/>

- Balart, G. (2018), *La empatía: La clave para conectar con los demás*. Revista claves del poder personal. https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Baque, Ch. (2019), *Gestión estratégico y el comercio ambulatorio en la municipalidad de Guayaquil, 2018*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Piura-Perú.
- Bartle, P. (2011). *La naturaleza de la supervisión y la evaluación. Definición y propósito*. Colectivo de Potenciación Comunitaria 2007. <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whits.htm>
- Bejarano, R. (2022), *Gestión estratégica y competitividad en la Municipalidad Distrital de Yarabamba, Arequipa, 2022*. Tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. blog acpgerontologia (2020), *Concepto de autonomía y dependencia*. <http://www.acpgerontologia.com/acp/decalogodocs/laautonomia.htm>
- Blog economipedia (2022), *Desarrollo Personal* <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-personal.html>
- Blog océano.mx. (2011), *Habilidades para el trato personal en los negocios* copyright 2012, Editorial Océano de México, S.A. de C.V. <http://www.oceano.com.mx/obras/habilidades-para-el-trato-personal-en-los-negocios-camilo-cruz-9425.aspx>
- Blog universia (2021), *las habilidades comunicativas más importantes en el trabajo* <https://www.universia.net/pe/actualidad/habilidades/las-habilidades-comunicativas-mas-importantes-en-trabajo.html> <http://www.oceano.com.mx/obras/habilidades-para-el-trato-personal-en-los-negocios-camilo-cruz-9425.aspx>

Brume, G. (2018). *Gestión estratégica como catalizadora de la competitividad en las PyMEs logísticas del departamento del Atlántico* – Colombia Revista espacios <http://www.revistaespacios.com/a19v40n03/19400320.html>

Caja Costarricense de Seguro Social (2014), *Plan para la Atención Oportuna de las personas*. <https://repositorio.binasss.sa.cr/repositorio/bitstream/handle/20.500.11764/651/planatencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Casanova, V. Linares, J. Costa, A. Lurillo, M. y Hertel, E (2010), *Objetivos estratégicos*, Universidad Abierta y a Distancia de México. <https://www.coursehero.com/file/p2rfhef/Visi%C3%B3n-Sainz-de-Vicu%C3%B1a-J-M-2010-menciona-que-la-visi%C3%B3n-de-una-empresa-u/>

Casavilca, M. (2020), *Gestión estratégica y calidad de servicios educativos en la Institución Educativa 31593. Distrito El Tambo 2020*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Peruana de los Andes, Huancayo Perú.

Castro, J. (2012), *Comunica: Lecturas de comunicación organizacional*. Madrid España. Gesbiblo S.L. <https://books.google.com.ec/books?id=uPho69FxDcIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Chávez, A. Enrique. & Rodríguez. (2012). *La auditoría interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas*. Ciencia y Tecnología, Universidad Nacional de Trujillo.

Chiavenato. & Sapiro, A. (2011), *Planeación Estratégica*. 2ª. Ed. México. McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. de C. V. <https://www.studocu.com/pe/document/pontificia-universidad-catolica->

[del-peru/marketing/planeacion-estrategica-chiavenato-y-sapiro-capitulo-1-y-2/8322554](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S131599842010000100007&script=sci_abstract)

Clemenza, C. Gotera, A. Araujo, R. (2010), *Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria* (Revista Venezolana de Gerencia, Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela)

http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S131599842010000100007&script=sci_abstract

Coronado, Cr. (2021), *Gestión estratégica y desempeño laboral desde la virtualidad en la Municipalidad Distrital de Pucará, 2021*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.

Delfín, E. (2021), *Gestión estratégica de recursos humanos y estrés laboral en navegantes de empresa pesquera del Callao, 2020*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Administración con mención en Recursos Humanos. Universidad Privada Antenor Orrego, Lima Perú.

Diccionario de la real academia española (2019) *definición de vocación de Servicio*. Revista, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. <https://www.igssgt.org/wpcontent/uploads/images/sita/igsspector/septiembre2014.pdf>

Duque, O. y Chaparro, P. (2012), *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la uptc duitaMa*, Bogotá, Colombia. <https://biblat.unam.mx/hevila/Criteriolibre/2012/vol10/no16/7.pdf>

García, T. Á. (27 de 12 de 2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente. Obtenido de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf

- Gasiorowski, E. (2013), *La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias*. Instituto de Información Científica y Tecnológica Cuba-Articulo. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181443340001.pdf>
- Grefa, L. (2019), *Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de atención resal usuario en el gobierno autónomo descentralizado municipal intercultural y plurinacional del cantón Arajuno, provincia de Pastaza, periodo, 2017*. Tesis para obtener el grado de título de Licenciada en Secretariado Gerencial. Escuela Superior politécnica de Chimborazo, Puyo Ecuador.
- Guenduez, A. Metler, T & Schedler, K. (2020), *Marcos tecnológicos en la administración pública: ¿Qué opinan los gestores públicos del big data?* - Artículo sciencedirect. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18305173>
- Lehman, S. (2019), *El valor del compromiso, Business & Marketing School* <https://www.esic.edu/pdf/empleabilidad/el-valor-del-compromiso.pdf>
- Meléndez, LL. (2018), *La gestión estratégica con la competitividad en las MYPES del centro comercial e industrial Gamarra, 2018*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú.
- Mendoza, M. (2021) *Gestión estratégica y creación de valor para los clientes del restaurante Toque Marino SAC del Agustino, Lima, 2021*. Tesis para optar el grado académico de Magister en administración con mención en gestión empresarial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú.
- Montagud, R. (2019), *¿Qué es la amabilidad como rasgo de personalidad?*, Universidad de Barcelona. Postgrado de Actualización de Psicopatología Clínica en la UB. <https://psicologiaymente.com/personalidad/amabilidad>

- Newman, M. (2010), *Sistemas de control para la Gestión Estratégica*, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2041/1/TA0231.pdf>
- Newstrom, W. (2011), *Comportamiento Humano en el trabajo*, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México. (13 Edición).
https://uachatec.com.mx/wpcontent/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Ochoa, C. (2018), *la Gestión estratégica y el mejoramiento continuo en el área de compras en la dirección de salud II lima sur en el año, 2016*. Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración. Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú.
- Pérez, P. y. Gardey, A. (2021), *Definición de Relaciones Interpersonales*-Artículo
<https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- Ponce, D. (2017), *Aplicación de indicadores de Gestión estratégica y su relación con la toma de decisiones gerenciales y la rentabilidad empresarial del complejo hermasie paget periodo 2014-2015*. Tesis para optar el grado académico de doctor en administración. Universidad Inca Garcilaso de la vega, Lima Perú.
- Porfirio & Huamani (2022), *Gestión estratégica funcional y calidad del servicio en Montecristo casona, hotel Arequipa, 2020*. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración estratégica de empresas. Universidad Nacional del Callao, Perú.
- Ramos, A. (2021) *Planeamiento y gestión estratégica en la Municipalidad Distrital de Santa María, 2020*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. Universidad Faustino Sánchez Carrión Huacho, Perú.

- Real academia española (2022), *Definición de vocación*
<https://dle.rae.es/vocacion>
- Revista Espacios (2017), *Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del atlántico, Colombia*
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p20.pdf>
- Rodríguez, H. (2015), *Calidad de atención en salud de usuarios internos y externos del servicio de obstetricia, hospital Goyeneche, Arequipa.*https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_30a06acf0b88130d5a5cf68c2b19000d
- Rodríguez (2018) *Gestión estratégica y la productividad de los colaboradores en la empresa San Fernando Lima – 2018.* Tesis para obtener el título de licenciado en administración de empresas, Universidad Autónoma, Lima Perú.
- Ruiz, P & Sánchez D. (2021), *Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del Dorado.* Tesis para optar el grado de licenciada de administración. Universidad Cesar Vallejo Lima, Perú.
- Salazar, J. (2018) *Gestión estratégica para el mejoramiento de la competitividad en la Empresa Uteco SR.* Tesis para optar el grado académico de maestro en administración Lima, Perú 2018. Universidad nacional Federico Villarreal Lima, Perú.
- Tamayo, O.E. Zona, Y, Loaiza, Y. (2014), *Pensamiento crítico en el aula de ciencias, Manizales, Colombia: Ed Universidad de Caldas.*
<https://www.redalyc.org/journal/1341/134154501008/html/#:~:text=La%20Resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es%20una%20calidad%20del%20pensamiento%20cr%C3%ADtico,actitudes%2C%20conocimientos%20declarativos%20procedimentales%2C%20y>

Urquijo, A. (2014), *la teoría de las capacidades en amartya sen*, Facultad de Humanidades, Universidad del Valle, Cali Colombia.
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLasCapacidadesEnAmartyaSen-5010857.pdf>

Vives, M. (2015), *aproximaciones a la conceptualización de la confianza y sus aportes a la educación*, Universidad La Gran Colombia.
[file:///C:/Users/rosme/Downloads/1331-1432-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/rosme/Downloads/1331-1432-1-PB%20(2).pdf)

Zeithaml, B. & Parasuraman (2010), *la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*, revista brasileira de marketing, Sao Paulo, Brasil.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
<p>Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad distrital de Huaura-2021</p>	<p>Qué nivel de relación existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>1. Describir la relación que existe entre la Gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura 2021,</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1. Determinar el nivel de la Gestión estratégica en la Municipalidad Distrital de Huaura-2021.</p> <p>2. Detallar el nivel de calidad de servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Huaura-2021</p> <p>3. Sugerir que la aplicación de una eficiente gestión estratégica mejoraría la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura-2021</p>	<p>“La gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021”</p>	<p>“La gestión estratégica y la calidad de servicios”</p>	<p>Tipo: Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal y correlacional</p> <p>Población: 120 empleados</p> <p>Muestra: A través del muestreo aleatorio simple, el cual quedó en 53 trabajadores</p> <p>Técnica: la encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario validada por el juicio de expertos. Confiabilidad con el alfa de Cronbach.</p>

Anexo 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTION ESTRATEGICA

V. 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN ESTRATEGICA	<p>BATET(2011), afirma “es la diligencia de ayuda o de atención pública: que puede brindar la empresa para atender los servicios de los usuarios o clientes”, Se entiende que la gestión administrativa es dirigida al servicio que se brinda a los usuarios para satisfacer las necesidades.</p>	<p>Es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar decisiones de diferentes funcionalidades y que, a través de la formulación estratégica, implementación estratégica, decisiones estratégicas y un sistema de control estratégico permitirá a la organización alcanzar sus objetivos</p>	Formulación Estratégica	Planeamiento Estratégico	1. ¿Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios?
				Sistema de Gestión	2. ¿Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente?
				Objetivos Estratégicos	3. ¿ Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales?
			Implementación Estratégica	Comunicación organizacional	4. ¿Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal?
				Responsabilidad	5. ¿Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales?
				Trabajo en equipo	6. ¿Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo?
			Decisiones Estratégicas	Liderazgo estratégico	7. ¿Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales?
				Habilidades estratégicas	8. ¿ Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales?
				Capacidad decisoria	9. ¿Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas?
			Sistema de Control Estratégico	Supervisión administrativa	10. ¿ Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente?
				Auditoria Interna	11. ¿ La oficina de auditoria interna informan de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente?
				Auditoria Externa	12. ¿ Los resultados de la auditoria externa se informa a los usuarios del distrito de Huaura?

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

V.2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIOS	<p>Alcaraz y Martínez (2012), la calidad de servicio es garantizar la atención y cuando se realiza esto nos transformamos en organizaciones eficaz, ya que presentamos ambas clausulas irremplazables de interrogar y atender, se debe permanecer con toda la organización en pie ya que también son partícipes de esto y conjuntamente la organización tiene un gran papel fundamental para mejorar los resultados, que se requiere la capacidad de todos los colaboradores.</p>	<p>Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio a través del liderazgo, habilidades comunicacionales, interacción personal y vocación de servicios en la cual se podrá medir el nivel de calidad que ofrece la Municipalidad Distrital de Huaura</p>	Liderazgo	Motivación	1. ¿percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura ?
				Capacidad	2. ¿ Los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo?
				Compromiso	3. ¿Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito?
			Habilidades comunicativas	Desarrollo personal	4. ¿ Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada?
				Conocimiento	5. ¿los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas?
				Empatía	6. ¿ Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura?
			Interacción personal	Trato personal	7. ¿ Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas?
				Confianza	8. ¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?
				Resolución de problemas	9. ¿Los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del distrito de Huaura?
			Vocación de servicios	Amabilidad	10. ¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura?
				Satisfacción	11. ¿ Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Distrital de Huaura?
				Atención oportuna	12. ¿ Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura?

ANEXOS 3°

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

**ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
HUAURA– 2021.**

Estoy realizando una investigación científica, referente a la gestión estratégica y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura-2021. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.



PARTE I

En esta primera sección de la encuesta le presento un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

A. DATOS GENERALES

1. Género : Femenino Masculino

B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.

PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Gestión estratégica y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura. Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Muchas veces	Siempre

Ítem	Formulación estratégica	1	2	3	4	5
1.	¿Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios?					
2.	¿Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente?					
3.	¿ Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales?					
Ítem	Implementación estratégica	1	2	3	4	5
4.	¿Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal?					
5.	¿Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales?					
6.	¿Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo?					
Ítem	Decisiones estratégicas	1	2	3	4	5
7.	¿Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales?					
8.	¿ Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales?					
9.	¿Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas?					
Ítem	Sistema de control estratégico	1	2	3	4	5
10.	¿ Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente?					
11.	¿ La oficina de auditoria interna informan de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente?					
12.	¿ Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura?					
Ítem	liderazgo	1	2	3	4	5
13.	¿percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura ?					
14.	¿ Los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo?					
15.	¿Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito?					

Habilidades comunicativas		1	2	3	4	5
16.	¿ Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada?					
17.	¿los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas?					
18.	¿ Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura?					
Interacción personal		1	2	3	4	5
19.	¿ Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas?					
20.	¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?					
21.	¿Los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del distrito de Huaura?					
Vocación de servicios		1	2	3	4	5
22.	¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura?					
23.	¿ Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Distrital de Huaura?					
24.	¿ Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura?					



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **GESTIÓN ESTRATEGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA-2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Pablo Santos Díaz
FORMACIÓN ACADÉMICA : **Administrador de empresas y negocios**
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Marketing y cultura organizacional
TIEMPO: 33 años CARGO ACTUAL: Docente
INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Determinar el nivel de relación entre la gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN ESTRATEGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA -2021

VARIABLE: GESTIÓN ESTRATEGICA

DIMENSION	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
FORMULACION ESTRATEGICA	1. ¿Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios?	4	4	4	4	
	2. ¿Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente?	4	4	4	4	
	3. ¿ Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales?	4	4	4	4	
IMPLEMENTACION ESTRATEGICA	4. ¿Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal?	4	4	4	4	
	5. ¿Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales?	4	4	4	4	
	6. ¿Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo?	4	4	4	4	
DECISIONES ESTRATEGICAS	7. ¿Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales?	4	4	4	4	
	8. ¿Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales?	4	4	4	4	
	9. ¿Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas?	4	4	4	4	
SISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO	10. ¿Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente?	4	4	4	4	
	11. ¿La oficina de auditoria interna informan de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente?	4	4	4	4	
	12. ¿ Los resultados de la auditoria externa se informa a los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	


Calificar de 1 a 4 puntos.

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS

DIMENSION	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
LIDERAZGO	1. ¿Percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura ?	4	4	4	4	
	2. ¿ Los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo?	4	4	4	4	
	3. ¿Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito?	4	4	4	4	
HABILIDADES COMUNICATIVAS	4.¿ Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada?	4	4	4	4	
	5.¿los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas?	4	4	4	4	
	6.¿Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
INTERACCION PERSONAL	7.¿ Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas?	4	4	4	4	
	8.¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?	4	4	4	4	
	9.¿Los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
VOCACION DE SERVICIOS	10.¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
	11.¿ Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Distrital de Huaura?	4	4	4	4	
	12.¿ Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	IOBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Mg. Pablo Santos Díaz			Fecha:	
Firma: 	Teléfono: 943643426		Email: pablo.santos@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **GESTIÓN ESTRATEGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA– 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Carlos González Chávez

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Administrador de empresas y negocios**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Asesoría empresarial en Marketing

TIEMPO: 28 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Determinar el nivel de relación entre la gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ÍTULO DE LA TESIS: **GESTIÓN ESTRATEGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA– 2021.**

VARIABLE: GESTIÓN ESTRATEGICA

DIMENSION	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
FORMULACION ESTRATEGICA	13. ¿Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios?	4	4	4	4	
	14. ¿Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente?	4	4	4	4	
	15. ¿ Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales?	4	4	4	4	
IMPLEMENTACION ESTRATEGICA	16. ¿Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal?	4	4	4	4	
	17. ¿Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales?	4	4	4	4	
	18. ¿Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo?	4	4	4	4	
DECISIONES ESTRATEGICAS	19. ¿Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales?	4	4	4	4	
	20. ¿Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales?	4	4	4	4	
	21. ¿Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas?	4	4	4	4	
SISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO	22. ¿Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente?	4	4	4	4	
	23. ¿La oficina de auditoria interna informan de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente?	4	4	4	4	
	24. ¿ Los resultados de la auditoria externa se informa a los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.


VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS

DIMENSION	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
LIDERAZGO	13. ¿Percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura ?	4	4	4	4	
	14. ¿ Los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo?	4	4	4	4	
	15. ¿Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito?	4	4	4	4	
HABILIDADES COMUNICATIVAS	16.¿ Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada?	4	4	4	4	
	17.¿los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas?	4	4	4	4	
	18¿Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
INTERACCION PERSONAL	19.¿ Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas?	4	4	4	4	
	20.¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?	4	4	4	4	
	21.¿Los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
VOCACION DE SERVICIOS	22.¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
	23.¿ Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Distrital de Huaura?	4	4	4	4	
	24.¿ Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS GENERALES

±

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Dr. Carlos Gonzáles Chávez			Fecha:	
Firma: 	Teléfono: 943656464	Email: carlos.chavez@usanpedro.edu.pe		



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **GESTIÓN ESTRATEGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA– 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Javier Ulloa Siccha

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Contador Público**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Asesor de finanzas contables

TIEMPO: 31 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Objetivo de la investigación:

Determinar el nivel de relación entre la gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ÍTULO DE LA TESIS: GESTIÓN ESTRATEGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA– 2021.

VARIABLE: GESTIÓN ESTRATEGICA


DIMENSION	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
FORMULACION ESTRATEGICA	25. ¿Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios?	4	4	4	4	
	26. ¿Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente?	4	4	4	4	
	27. ¿ Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales?	4	4	4	4	
IMPLEMENTACION ESTRATEGICA	28. ¿Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal?	4	4	4	4	
	29. ¿Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales?	4	4	4	4	
	30. ¿Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo?	4	4	4	4	
DECISIONES ESTRATEGICAS	31. ¿Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales?	4	4	4	4	
	32. ¿Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales?	4	4	4	4	
	33. ¿Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas?	4	4	4	4	
SISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO	34. ¿Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente?	4	4	4	4	
	35. ¿La oficina de auditoria interna informan de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente?	4	4	4	4	
	36. ¿ Los resultados de la auditoria externa se informa a los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS

DIMENSION	ITEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
LIDERAZGO	25. ¿Percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Huaura ?	4	4	4	4	
	26. ¿ Los funcionarios demuestran capacidad de gestión en sus puestos de trabajo?	4	4	4	4	
	27. ¿Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su distrito?	4	4	4	4	
HABILIDADES COMUNICATIVAS	28.¿ Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada?	4	4	4	4	
	29.¿los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas?	4	4	4	4	
	30.¿Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
INTERACCION PERSONAL	31.¿ Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas?	4	4	4	4	
	32.¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?	4	4	4	4	
	33.¿Los funcionarios demuestran interés en solucionar problemas de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
VOCACION DE SERVICIOS	34.¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	
	35.¿ Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Distrital de Huaura?	4	4	4	4	
	36.¿ Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios del distrito de Huaura?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X		
VALIDEZ				
APLICABLE			SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI	NO
Validado por: Dr. Javier Ulloa Siccha			Fecha: 27/02/2022	
Firma: 	Teléfono: 943386707		Email: Javier.ulloa@usanpedro.edu.pe	