

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



Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad
Provincial de Yungay, periodo 2025

Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública

Autoras:

Peña Garcia, Meli Liceria

Vega Silva, Florentina Lourdes

Asesor – Código ORCID

Santos Diaz, Pablo Arnulfo

0000-0002-8606-3146

HUARAZ – PERÚ

2025

Índice General

Índice general	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iv
Palabras clave:	vi
Constancia de originalidad	vii
Título	ix
Resumen.	x
Abstract	xi
1. Introducción	1
2. METODOLOGÍA	22
3. RESULTADOS	25
4. Análisis y discusión	50
5. Conclusiones y recomendaciones	54
6. Referencias bibliográficas	56
7. Anexos	60

Índice de tablas

Tabla 1. los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios	24
Tabla 2. los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente.	25
Tabla 3 los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales	26
Tabla 4. los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal	27
Tabla 5, los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales	28
Tabla 6.¿Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo?	29
Tabla 7.Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales	30
Tabla 8.Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales	31
Tabla 9.Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas	32
Tabla 10. Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente	33
Tabla 11. La oficina de auditoría interna informa de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente	34
Tabla 12.¿Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay?	35
Tabla 13.¿percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?	36
Tabla 14.¿percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?	37
Tabla 15¿Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su provincia?	38
Tabla 16.¿Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada?	39
Tabla 17.¿los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas?	40

Tabla 18.¿Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios de la Provincia de Yungay?	41
Tabla 19.¿Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas?	42
Tabla 20.¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?	43
Tabla 21.¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?	44
Tabla 22.¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios de la Provincia de Yungay?	45
Tabla 23.¿Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Provincial de Yungay?	46
Tabla 24.¿Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay?	47

Índice de figuras

figura 1: los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios	24
figura 2: ¿Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente?	25
figura 3: Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales	26
figura 4: los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal	27
figura 5: Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones	28
figura 6: Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo	29
figura 7: Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales	30
figura 8: Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales	31
figura 9: Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas	32
figura 10: ¿Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente?	33
figura 11: La oficina de auditoría interna informan de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente	34
figura 12: Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay	35
figura 13: percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay	36
figura 14: percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay	37
figura 15: Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su provincia	38
figura 16: Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada	39
figura 17: los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas	40

figura 18: Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios de la Provincia de Yungay	41
figura 19: Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas	42
figura 20: Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida	43
figura 21: Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida	44
figura 22: Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios de la Provincia de Yungay	45
figura 23: Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Provincial de Yungay	46
figura 24: Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay	47

Palabras clave:

Tema	Gestión Estratégica y Calidad de Servicios
Especialidad	Contabilidad

Keywords:

Theme	Strategic Managemet and Quality of services
Specialty	Accounting

Líneas de investigación

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICO (OCDE)			LÍNEAS DE INVESTIGACION
ÁREA	SUB ÁREA	DISCIPLINA	
5.00.00 Ciencias Sociales	5.02.00 Economía, Negocios	5.02.04 Economía	1. Contabilidad



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Yungay, periodo 2025** " del (a) estudiante: **PEÑA GARCIA MELI LICERIA**, identificado(a) con Código N° **1513100146**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 10 de diciembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

www.usanpedro.edu.pe

Urbanización Laderas del Norte H-11
Teléfono: 043 – 483070
vicerektoradoinvestigacion@usanpedro.edu.pe
<https://investigacion.usanpedro.edu.pe>



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Yungay, periodo 2025** " del (a) estudiante: **VEGA SILVA FLORENTINA LOURDES**, identificado(a) con Código N° **1417100244**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **29%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 10 de diciembre de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

www.usanpedro.edu.pe

Urbanización Laderas del Norte H-11
Teléfono: 043 – 483070
vicerektoradoinvestigacion@usanpedro.edu.pe
<https://investigacion.usanpedro.edu.pe>

Titulo

**Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de
Yungay, periodo 2025**

Resumen.

La intención de este estudio es analizar la relación existente entre la Gestión Estratégica y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay durante el año 2025. La indagación se origina ante la necesidad de optimizar los procedimientos para estructurar y guiar acciones institucionales, con el fin de atender las crecientes exigencias de la ciudadanía en aspectos de eficiencia, eficacia y transparencia. En este contexto, se pretende examinar de qué manera la aplicación estratégica de gestión contribuye a una percepción y complacencia de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la entidad.

La metodología utilizada corresponde a una indagación de campo, y una perspectiva descriptiva y diseño no experimental, centrada en la observación y exploración de la realidad sin alterar las variables de estudio. La población estuvo integrada por 86 trabajadores públicos de la Municipalidad Provincial de Yungay, quienes conforman el equipo administrativo encargado de ejecutar los procesos y servicios municipales.

Los hallazgos de este estudio facilitaran reconocer las principales cualidades y deficiencias en la gestión institucional, de esta forma plantear propuestas de mejora a elevar, la calidad de los servicios municipales en ventaja a la comunidad de Yungay.

Abstract

The purpose of this study is to analyze the relationship between Strategic Management and Service Quality in the Provincial Municipality of Yungay during the year 2025. The research arises from the need to optimize procedures for structuring and guiding institutional actions, in order to address the growing demands of citizens regarding efficiency, effectiveness, and transparency. In this context, the study aims to examine how the strategic application of management contributes to users' perception and satisfaction with the services provided the institution.

The methodology used corresponds to a field investigation with a descriptive perspective and a non-experimental design, focused on observing and exploring reality without altering the study variables. The population consisted of 86 public employees from the provincial Municipality of Yungay, who make up the administrative team responsible for carrying out municipal processes and services.

The findings of this study Will help identify the main strengths and weaknesses of institutional management, thereby proposing improvement strategies to enhance the quality of municipal services for the Benefit of the Yungay community.

1. Introducción

Desde la información recopilada en los antecedentes internacionales y nacionales, tenemos en las nacionales la investigación de:

Rodríguez (2023), Se reconoce que múltiples factores tienen impacto en la efectividad de una gestión por proceso eficaz dentro de una empresa bien estructurada. Además, se destaca que este enfoque representa un enfoque organizacional diferente al tradicional, en el cual se valora especialmente la percepción que los usuarios tienen respecto a las acciones que realiza la entidad, especialmente en el contexto de Guayaquil según castaño (2018), las instituciones en el siglo XXI, han asumido responsabilidades más complejas, orientadas a la formación de profesionales con la capacidad de afrontar una carrera en un entorno globalizado, caracterizado por avances tecnológicos significativos y la expansión internacional de las empresas, así como por transformaciones en los sistemas económicos y financieros. Asimismo, propone que la gestión basada en procesos, tanto a nivel organizacional como en su desarrollo actual, debe abandonar enfoques limitados y adoptar estrategias más amplias y efectivas. Para ello, sugiere integrar los estándares de calidad ISO 9000 y 9001-2000 como parte fundamental en su implementación.

Refiere, Baque (2022), el propósito central de esta investigación es analizar la relación que existe entre la gestión y el comercio en el contexto de la Municipalidad de Guayaquil, empleando para ello el enfoque hipotético- deductivo. El enfoque adoptado es cuantitativo, con un diseño correlacional de tipo no experimental. La muestra estuvo compuesta por 142 empleados municipales, a quienes se les aplicó una encuesta como método de recopilación de información, empleando un cuestionario como instrumento. Los hallazgos evidencian una correlación muy alta entre la gestión estratégica y el comercio ambulatorio, con un coeficiente de correlación de 0,852, lo que evidencia una relación fuerte y significativa entre ambas variables, lo que demuestra una relación directa y estadísticamente relevante. En consecuencia, se determina que hay una vinculación fuerte y significativa entre ambas variables.

Plantea, Grefa (2021), La investigación tuvo como objetivo principal el diseño de Grefa (2021), una propuesta de gestión estratégica enfocada en mejorar la calidad de la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural y

Plurinacional del Cantón Araujano, ubicado en la provincia de Pastaza, ciudad de Puyo, durante el año 2017. La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo-explicativo, empleando el estudio aplicado como método de recopilación de información y utilizando un instrumento de recolección de datos principal. La población total estuvo compuesta por 407 usuarios, de los cuales se eligió una muestra representativa integrada por 60 residentes. Los resultados reflejaron que el 88 % de los encuestados considera que la calidad del trato brindado por la institución está directamente relacionada con la gestión institucional. Así mismo, el 82% manifestó la necesidad urgente de poner en práctica un enfoque de gestión que permita cambiar el servicio ofrecido.

Describe, Manoslavas & Perez (2021), dentro de su investigación realizada para optar por el grado de Magister en Administración Pública, la presente investigación de desarrollo bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal. Su objetivo central fue determinar la influencia que ejerce la gestión pública en el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido por la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Pastaza. Como resultado, se evidencio una influencia significativa de la gestión pública sobre la calidad del servicio ofrecido por dicha empresa, lo que demuestra que una gestión eficiente ejerce un impacto directo en la mejora del servicio prestado a los usuarios.

Expresa, Padilla & Naranjo (2021), a lo largo de su trabajo de su investigación para alcanzar el título de Magíster en Administración Pública, se utilizó una perspectiva metodológica exploratorio, correlacional y cuantitativo. El propósito principal del estudio fue identificar la conexión principal entre el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción de los afiliados del instituto ecuatoriano de seguridad social. Los hallazgos permiten concluir que existe una correlación positiva significativa del 63% entre las dos variables analizadas: la calidad de servicio y satisfacción del usuario dentro del área de atención universal en la ciudad de Ambato.

Barroca (2021), En su investigación de enfoque descriptivo, con abordajes tanto cuantitativos como cualitativos, el autor el propósito central planteado fue examinar y detallar el vínculo existente entre los aspectos teóricos y su aplicación práctica en la investigación, en la formación actual de los kinesiólogos en universidades de gestión estatal en la República Argentina. Como conclusión, indicó que el impacto formativo en los estudiantes dependerá de que el entorno en el cual se desarrollen las prácticas académicas ofrezca condiciones favorables de aprendizaje, así como de la efectividad de

la estructura interna del proceso formativo. La presente investigación resulta relevante como antecedente, ya que aborda la formación profesional dentro del ámbito de la gestión pública, destacando que la normativa vigente influye directamente en el desarrollo de las tareas. Esto se vincula con nuestra variable de gestión municipal, considerando que el propósito de este estudio es examinar de qué manera dicha gestión influye en la calidad de servicio percibido por los usuarios de la municipalidad evaluada durante el año 2023.

Guaranda (2021), en su investigación realizada para optar el grado de Maestría en Gestión Pública, empleó una metodología basada en el enfoque positivista basado en un diseño cuantitativo, de nivel descriptivo y de tipo correlacional. El propósito principal del estudio fue examinar la relación entre la gestión municipal y la participación ciudadana en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador, durante el año 2019. Los hallazgos revelaron que el valor p obtenido fue prácticamente igual a cero (0), lo que representa un valor inferior al nivel de significancia establecido ($1\% = 0,01$). En función del coeficiente de correlación calculado, que fue de 0,825, se determinó que se representa una correlación positiva y muy alta entre la normativa municipal y la participación de la ciudadanía.

Porfirio & Huamani (2022), en esta investigación se busca establecer la relación existente entre la gestión estratégica y el nivel de calidad en la presentación del servicio, empleando un enfoque cuantitativo. La selección de la muestra estuvo compuesta por 72 participantes registrados entre los meses de octubre y diciembre del año 2020. Para recopilar los datos se empleó un cuestionario basado en la escala de Likert, aplicándose una prueba estadística como herramienta tecnológica de análisis. Los hallazgos evidencian una relación notable y de la elevada intensidad (r = 0.984, $p < 0.05$), entre la gestión estratégica y el nivel de calidad del servicio ofrecido en la casona montecristo, situada en visquipa, durante el año 2020.

Coronado (2021), la idea central de esta investigación fue establecer la relación existente entre la gestión estratégica y el rendimiento laboral en un entorno virtual dentro de la Municipalidad de Pucara durante el año 2021. para ello, se empleó una metodología con enfoque cuantitativo en un diseño no experimental, de tipo correlacional y con un alcance transversal. La muestra fue elegida mediante un procedimiento de selección no probabilístico, estuvo formada por 25 trabajadores pertenecientes a diversas áreas del municipio en cuestión. Los resultados obtenidos reflejaron un coeficiente de correlación de Pearson de 0.859 con un valor $p = 0.000$, menor al nivel de significancia de 0.05, lo cual indica una relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y el desempeño

laboral en la modalidad virtual. En consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

Mendoza (2021). El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la gestión estratégica y la generación de valor para los clientes del restaurante Toque Marino SAC, ubicado en El Agustino, Lima, utilizando un enfoque cuantitativo. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, dado que no se manipularon ni controlaron las variables estudiadas. La población estuvo conformada por 900 clientes, y se aplicó un cuestionario con escala Likert a una muestra de 270 personas. La fiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente alfa Cronbach. Los datos recolectados se procesaron con el Software SPSS versión 26, y la relación de dependencia entre variables se determinó utilizando el coeficiente de correlación de Spearman obteniéndose un valor de $Rho=0.793$.

Bejarano (2021), en su investigación sobre la relación entre la gestión estratégica y la conectividad en la ciudad de Yarapampa, Arequipa, se aplicó una metodología de carácter aplicado, utilizando un diseño no experimental de tipo transversal. Se realizaron controles muestrales y, con base en el coeficiente alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.975, lo cual respalda la hipótesis alternativa planteada. Además, se encontró una correlación moderada del 61%. Por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la gestión estratégica y la competitividad.

Ruiz & Sánchez (2021), se centró en un tema crucial para la ciudadanía, como la planificación y dirección estratégica en las entidades de salud, impactan directamente en el logro de los objetivos durante momentos críticos, como las emergencias médicas en el dorado. El estudio realizado en el año 2022 en el distrito de Yarabamba, Arequipa y basado en la percepción de 168 funcionarios, reveló que las instituciones tienen una capacidad limitada para manejar de manera estratégica la respuesta a situaciones de emergencia. Al considerar que solo el 18% de los encuestados calificó esta gestión como alta, mientras que un preocupante 42% la consideró baja, una fragilidad sistemática se hace evidente, la cual amenaza la existencia y el bienestar de los residentes de el Dorado. Pero quizás el dato más desalentador, y con mayor implicación social se encuentra en el desempeño colaborativo para alcanzar estas metas. Un abrumador 55% lo calificó como malo. A pesar de estas carencias operacionales, la conclusión ofrece un camino a seguir, la gestión estratégica sí tiene una relación significativa y fuerte (coeficiente de 0.716) con el logro de objetivos en emergencias. Esto significa que invertir recursos, tiempo y

capacitación en mejorar la planificación y la colaboración de estos funcionarios impactara directamente y de manera favorable en cuanto a la atención y la seguridad de los habitantes en el Dorado.

Ramos (2021), analizo la conexión que existe entre como las instituciones públicas de Santa María planean sus acciones y como gestionan su estrategia. En términos sencillos, el objetivo era ver si la manera en que se organiza el futuro de una institución, la planificación influye en la forma en que se logran sus metas y la gestión estratégica. Para entender esta relación se encuestó a 60 personas que trabajan en el sector público de esa ciudad durante el año 2020. se les pregunto, mediante un cuestionario, sobre sus percepciones en ambos temas. Para una institución pública en santa maría tenga éxito y sirva mejor a la sociedad, la clave está en que sus directivos y empleados se comprometan a planificar de manera adecuada. Una buena planificación no es solo un documento, si no la base para que el trabajo diario y las decisiones de la institución estén bien orientadas y realmente generen los resultados esperados para la comunidad.

Delfín (2021), la finalidad de este estudio fue examinar el vínculo entre la administración estratégica de recursos humanos y el estrés en el trabajo en los marinos de la compañía pesquera situada en el callao a lo largo del año 2020. Se utilizó un método no experimental con una estructura correlacional descriptiva. Esta estuvo compuesta por diez empleados del área de recursos humanos y mediante un muestreo por conveniencia. Para recolectar la información, se utilizó un cuestionario sobre gestión estratégica de recursos humanos y estrés laboral, administrado a través de la plataforma Google Forms. Los resultados mostraron que, en cuanto a la administración estratégica de recursos humanos y 101 marinos, seleccionados, el 80% de los participantes se ubicó en un nivel medio, el 10% en un nivel alto y otro 10% en un nivel bajo. En cuanto al estrés laboral, por otro lado, el 52% de los encuestados mostros un nivel bajo, el 27% un nivel medio y el 19% un nivel alto. Se calculo un valor de $p = 0.383$ al emplear el análisis de correlación de spearman que es superior al nivel de significación fijado ($p < 0.05$); por lo tanto, la hipótesis nula no se acepta. Así mismo de detecto una correlación positiva, aunque débil, entre la administración estratégica de recursos humanos y el estrés en el trabajo, con un coeficiente de correlación ($Rho = 0.038$). En conclusión, la investigación evidencio una correlación positiva, pero débil entre las variables independientes y dependientes estudiadas.

Gamarra (2023). En su tesis de maestría titulada "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicios públicos en una municipalidad provincial, Huaraz, 2023", se señala que la gestión administrativa se entiende como un conjunto de procesos que facilitan la organización, distribución del trabajo, el ejercicio de autoridad, así como la administración y gestionar los recursos humanos para alcanzar las metas de la institución por esta razón, el objetivo de la investigación fue establecer la conexión entre la calidad del servicio público y la gestión administrativa en un municipio provincial de Huaraz . La investigación fue de tipo correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo. La muestra estuvo conformada por 105 usuarios que acudieron a la Gerencia de Servicios Públicos. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios de encuesta dirigidos a evaluar ambas variables. Entre los resultados encontrados indicaron que el 66,7% de los encuestados, considera que la gestión administrativa es regular, mientras que el 54,3% percibe la calidad del servicio público también como regular. Finalmente, el estudio concluye que existe una relación positiva, muy fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Gerencia de Servicios Públicos de esta municipalidad provincial de Huaraz en el año 2023.

Huamán (2022), en su disertación calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad Provincial de Corongo-2015, se propuso identificar la relación existente entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios en dicha municipalidad durante el año 2015. La población considerada en el estudio estuvo conformada por 1,824 habitantes de la Municipalidad Provincial de Corongo, de los cuales se seleccionó una muestra de 361 personas. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que el 85.0% de los encuestados percibieron su satisfacción con la calidad del servicio municipal como moderada, mientras que solo un 4.4% expresó una alta valoración de la calidad del servicio y manifestó estar plenamente satisfecho con la atención recibida.

Roque (2020), el propósito principal de la investigación titulada caracterizada de la gestión de calidad bajo el enfoque del planteamiento estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, específicamente en agencias de viaje, Huaraz, 2016, fue determinar y explicar los rasgos esenciales de la gestión de calidad fundamental en el planeamiento estratégico que se encuentra en las microempresas y pequeñas empresas. Para ello, se utilizó una metodología de tipo estuvo compuesta por el personal

administrativo, específicamente los gerentes de las MYPES dedicadas al rubro de agencias de viaje, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados indicaron que la gestión de calidad no es implementada ni considerada adecuadamente por estas empresas en Huaraz. Esto se evidenció en que un alto porcentaje de las agencias de viaje desconocen las características esenciales de la planificación estratégica, lo cual se refleja en la falta de diferenciación en la calidad del servicio que ofrecen. La administración en estas empresas se mantiene en enfoques tradicionales y no estratégicos. Además, la ausencia de una planificación estratégica adecuada limita el progreso de las micro y pequeñas empresas, impidiendo que mejoren sus procesos y que proporcionen un servicio que realmente satisfaga las necesidades del sector turístico. Por ello, gran parte de las agencias de viajes en Huaraz carecen de conocimientos sobre los elementos clave de la planificación estratégica.

Define Chiuca (2021), el propósito de su tesis de maestría, que lleva por título planificación estratégico para promover el desarrollo organizacional en la municipalidad provincial de yungay 2017, fue examinar como influye la planificación estratégica en el progreso organizacional. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético-deductivo con un diseño no experimental y un enfoque explicativo. Entre las conclusiones, se señaló que la planificación estratégica es crucial para el progreso de la organización y que si se incluye mas en la gestión municipal los empleados estarán más dispuestos a promover el desarrollo institucional en la municipalidad provincial de yungay

Ybarra (2021), se pretendía determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el puesto de salud de olleros (Huaraz) a lo largo del 2017 en la investigación titulada calidad y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del puesto de salud de Olleros- Huaraz -2017, de atención. La población del estudio estuvo conformada por 98 usuarios que reciben atención mensual en el Puesto de Salud de Olleros, y la muestra incluyó a la totalidad de estos usuarios. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron que existe una relación directa y significativa entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción de los usuarios, es decir, a mayor calidad en la atención, mayor es el grado de satisfacción con el servicio odontológico ofrecido en el Puesto de Salud de Olleros.

Polo (2021). La investigación se enmarca dentro del área de estudio relacionada con la reforma y modernización del Estado. Su propósito principal fue identificar la relación existente entre la gestión por procesos y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Asunción, Ancash, durante el año 2021. Para ello se siguió el método científico, empleando un diseño no experimental de tipo correlacional, dado que no se manipularon las variables. El estudio tiene un alcance temporal por la correlación de datos se efectuó en un único momento y utiliza un enfoque cuantitativo, debido a que los resultados se presentan mediante análisis estadísticos. La población estuvo conformada por 50 servidores públicos, quienes fueron seleccionados en su totalidad mediante un muestreo no probabilístico. Se aplicó la técnica de encuesta con un cuestionario que fue previamente validado y sometido a pruebas de confiabilidad. Se determinó que hay una relación importante ($Rho = 0.791$; $sig. = 0.000$), entre la calidad del servicio y la gestión por procesos en el municipio objeto de estudio, según los resultados obtenidos. Así mismo se corrobora la hipótesis formulada y se desechó la hipótesis nula, pues el valor de significancia fue inferior a 0.01, lo cual señala que las tareas llevadas a cabo en los procesos ayudan positivamente a ofrecer un servicio de calidad en la institución.

Fundamentación

Gestión Estratégica.

Según Rumelt (2020). La estrategia puede definirse como un método para resolver ciertos problemas, los cuales se abordan mediante tres elementos fundamentales: el diagnóstico, la política guía y los planes de acción. El diagnóstico implica reconocer y entender claramente el problema a superar, además de definir la meta, visión y objetivos de la organización. La política guía establece un marco de referencia que orientará las decisiones y actividades. Por último, los planes de acción detallan cómo se ejecutarán las tareas y procesos, asegurando que estén alineados con la política guía, con el fin de enfrentar de manera efectiva el problema identificado.

Según Brume (2019), la gestión estratégica es fundamental para orientar a una organización hacia el cumplimiento de sus objetivos, contribuyendo directamente a materializar su misión y visión. Esta gestión influye de manera crucial en la ejecución de los planes definidos. En consecuencia, recae en la alta dirección la responsabilidad de guiar a la empresa hacia sus metas estratégicas, garantizando que la información utilizada en la toma de decisiones sea exacta y fidedigna. De lo contrario, utilizar datos erróneos podría obstaculizar significativamente la consecución efectiva de los objetivos.

Newman (2019), sostiene que, si bien los sistemas de dirección difieren en sus características o fines, se componen de acciones complejas interconectadas que determinan tanto su estructura como su funcionamiento. En este sentido, la dirección se concibe como laborar del líder de encauzar, aconsejar y vigilar las actividades de un equipo que labora para alcanzar una meta compartida.

Las responsabilidades clave de un directivo se pueden resumir en cinco áreas principales, la planificación que consiste en definir las acciones a ejecutar, incluyendo la fijación de objetivos, normas y métodos de trabajo, la coordinación de programas y la elaboración de pronósticos diarios.

La organización es el proceso de coordinar las actividades necesarias para llevar a cabo los planes de forma efectiva. Supone definir la estructura de la compañía y determinar las obligaciones y relaciones entre los empleados y la dirección en todas las áreas.

Administrar los recursos clave de la empresa (personal, finanzas, capital, crédito), es el objetivo de la coordinación de recursos, garantizando que están disponibles y se utilicen para implementar los planes y llevar a cabo los proyectos.

Dirección: implica guiar y coordinar las tareas asignadas, asignando responsabilidades, proporcionando indicaciones claras y asegurando una comunicación constante entre los niveles jerárquicos de superiores y subordinados.

Control: Consiste en supervisar y evaluar si los resultados alcanzados se ajustan a los objetivos establecidos, realizando una comparación entre lo planeado y lo realmente obtenido, y tomando medidas correctivas cuando sea necesario para corregir desviaciones.

Secuencia de la Gestión Estratégica.

Misión:

Según Amaya (2021), la misión constituye el núcleo fundamental de una empresa, ya que establece los objetivos que la hacen única frente a otras organizaciones. Estos objetivos se basan en elementos como los productos que comercializa, el público al que está orientada y el equipo humano que contribuye a alcanzar sus metas.

Visión:

Amaya (2019), define la visión como un compendio de nociones amplias, a menudo de carácter abstracto, que establecen el marco de referencia para comprender la identidad

presente de una organización y su rumbo futuro. Esta no debe ser expresada con datos numéricos, sino que es articulado por la alta generación con el propósito de ser un elemento claro, estimulante y asumido por todo el personal de la empresa. La visión actúa como un pilar orientador y unificador para la organización, ya que armoniza la misión, las metas y las estrategias. Finalmente, esta visión se materializa en iniciativas y objetivos específicos, cuya efectividad debe ser evaluada utilizando indicadores de desempeño pertinentes.

Calidad de servicio.

Según Guenduez et al. (2020), para comprender por qué el uso del big data es aún limitada en el sector público, es crucial examinar la percepción de los administradores sobre su utilidad y como logran interpretar y aplicar los datos disponibles, incluso cuando la información está incompleta. Además, identificar a las responsabilidades de la generación y aplicación de estos datos dentro de las organizaciones es fundamental para mejorar la comprensión y la conceptualización del tema.

Según Alcaraz y Martínez (2020), la calidad en las prestaciones de servicios deber ser una meta primordial para cualquier organización, dado que es esencial para un desarrollo organizacional efectivo. Es esencial que todos los integrantes de la institución, asumiendo la responsabilidad tanto de optimizar la gestión de la información disponible como trabajar en conjunto para lograr que participen activamente l logro de los objetivos institucionales.

Importancia de la Calidad de Servicios

La calidad del servicio, de acuerdo con Kotler (2021), se evalúa considerando factores como la confiabilidad del servicio, la rapidez de la atención la cortesía y la amabilidad del personal, y la seguridad que se transmite al cliente. Estos componentes son esenciales para fomentar una comunicación efectiva y el nivel de comprensión que los consumidores esperan obtener.

La cultura organizacional se refleja directamente en la calidad, como señala Aldana de Vega (2019), y esto se pone de manifiesto en cómo se gestiona los procesos y estándares a diario. La autora subraya que esta calidad debe tener un propósito de transformación social, lo que implica identificar las necesidades no cubiertas de la comunidad y a través de la mejora continua, lograr la satisfacción de los usuarios.

Duque y Chaparro (2019), sostiene que la evaluación de la calidad de servicio debería basarse primordialmente en la percepción real de los usuarios, en lugar de compararla con sus expectativas iniciales. Para estos autores, las percepciones proporcionan una medición más fidedigna y directa de la experiencia del cliente, subrayando la importancia de enfocar la atención en como los consumidores valoran efectivamente el servicio que se les ofrece.

Características de la calidad de servicios.

Para Aniorte (2022), la clave de un servicio de calidad es que este logre satisfacer las expectativas definidas y de respuestas adecuadas a las necesidades de sus usuarios. Por tal motivo, es indispensable que el diseño sea accesible, sin complicaciones ni barreras, lo cual facilita que la población tenga una experiencia práctica y eficiente, resultando en su completa satisfacción.

El modelo de Zeithaml y Parasuraman (2023), sostiene que la calidad de un servicio es el resultado de comprar lo que los usuarios esperaban inicialmente con lo que realmente experimentaron. Una opinión positiva surge cuando el servicio supera las expectativas mientras que una evaluación negativa se produce si las expectativas no se cumplen.

Por otro lado, Guenduenz et al. (2020), enfocan la gestión pública, destacando que es crucial comprender la manera en que los administradores públicos interpretan y utilizan la información disponible, incluso si esta no es perfecta. La percepción que tienen los gestores sobre la utilidad de los datos es un factor determinante para explicar la limitada adopción del big data en este sector.

Siguiendo esta línea de pensamiento, Alcaraz y Martínez (2020), sostiene que garantizar un servicio de calidad debe ser un objetivo primordial para toda entidad, dado que es esencial para lograr una evolución institucional más eficaz. Con el fin de alcanzar esta meta, se requiere la participación activa de todo el personal de la organización, quienes deben asumir la responsabilidad de utilizar de manera óptima la información disponible y colaborar en la consecución de los propósitos establecidos por la institución.

Importancia de la calidad de servicios.

Según Kotler (2021), la evaluación de la calidad de un servicio se fundamenta en elementos cruciales para la interacción y la experiencia del cliente. Estos factores incluyen la confiabilidad, la rapidez del servicio, la amabilidad, la cortesía y la seguridad.

que se le transmite al consumidor. En conjunto, estos aspectos son esenciales para optimizar la relación y la vivencia que los clientes esperan.

Para Aldana de Vega (2019), la calidad de refleja en la cultura organizacional, pues es un resultado directo de cómo se gestionan los procesos y estándares diarios. La autora añade que esta calidad debe buscar la transformación social al identificar necesidades y mejorar continuamente para satisfacer a los usuarios.

Duque y Chaparro (2019), sostiene que la calidad de un servicio debe evaluarse principalmente a través de la percepción real de los usuarios, la cual consideran una medida más directa de la experiencia en sus expectativas previas. Esto subraya la necesidad de enfocarse en como los clientes valoran efectivamente el servicio que reciben.

La justificación principal de este estudio es demostrar a la alta dirección de la Municipalidad Provincial de Yungay que, mediante el análisis de la problemática identificada, se lograra un abordaje efectivo para subsanar las deficiencias que afectan la calidad de los servicios públicos. Este estudio busca demostrar que la gestión estratégica puede convertirse en una herramienta clave para optimizar el funcionamiento institucional y mejorar la atención a la ciudadanía.

Fundamentación teórica la investigación se basa, desde una perspectiva teórica, en la necesidad de producir nuevos saberes que contribuyen a ellos elementos que afectan la calidad de los servicios municipales. Diversos autores destacan que la gestión estratégica para fortalecer las organizaciones y fomentar la mejora continua en la administración pública (Rodriguez,2023; Castañeda,2018). La justificación de esta investigación tiene como propósito central evidenciar a los directivos de la Municipalidad Provincial de Yungay, que, mediante el análisis de la situación problemática, será posible enfrentar y corregir las deficiencias encontradas.

Esta investigación no solo aporta datos empíricos, sino que también ofrecen un marco teórico robusto. Al integrar la gestión por procesos, la calidad del servicio y los principios de la administración moderna, es estudio demuestra como las estrategias adecuadas pueden subsanar las debilidades internas y, consecuentemente, elevar la satisfacción ciudadana. De esta manera el trabajo se convierte en una base esencial para diseñar políticas de gestión que impulsen la eficiencia y la eficacia organizacional.

La justificación científica del trabajo de sustenta en una rigurosa revisión bibliográfica y el análisis de estudios existentes, complementados con la incorporación de innovaciones teóricas relativas a las dimensiones de las variables clave. Gracias a esta base se espera generar resultados consistentes que no solo contribuyen a la mejora de la calidad de los servicios proporcionados por el municipio. Es fundamental reconocer que una gestión estratégica eficiente es esencial para alinear las acciones de cualquier institución, pública o privada con el cumplimiento de sus objetivos.

Desde un punto de vista práctico, la investigación generara recomendaciones y planes de acción concretados que serán de utilidad inmediata para la Municipalidad Provincial de Yungay, su cuerpo de funcionarios y los ciudadanos. Con esto se aspira a robustecer la institución, impulsar una administración más eficiente y asegurar el suministro de un servicio publico mejor para la gente.

En la justificación práctica, este estudio es fundamental porque sus hallazgos se traducirán en estrategias concretas t recomendaciones de mejora que impactara positivamente en la Municipalidad Provincial de Yungay, en la labor de su personal y en última instancia, en el bienestar de los ciudadanos. El objetivo primordial es lograr un fortalecimiento institucional tangible, elevar la eficiencia de la gestión administrativa y optimizar el servicio público brindado a la comunidad.

En términos prácticos, los hallazgos de este estudio proporcionaran directamente a la Municipalidad Provincial de Yungay, a su personal y a los habitantes, estrategias concretas y sugerencias de optimización. El objetivo final es mejorar la gestión municipal, elevar la eficiencia administrativa y perfeccionar la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, lo que a su vez impulsara el fortalecimiento institucional.

Según Kaplan y Norton (2019), la gestión estratégica es crucial para que las instituciones públicas sincronicen sus metas con las necesidades de la población. Esto se logra a través de la implementación de métricas de rendimiento que mejoran la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. En el ámbito municipal, una mala gestión estratégica conduce a la división de los servicios, mientras que una buena planificación estratégica resulta en una mayor eficiencia y en una población más satisfecha.

La investigación se lleva a cabo en la Municipalidad Provincial de Yungay, situada en el departamento de Ancash, donde se observa que los funcionarios y el personal administrativo no desempeñan sus funciones con el nivel de eficiencia esperado. Esta

situación se origina principalmente por la falta de conocimiento adecuados por el ejercicio de sus responsabilidades dentro de la gestión pública. Como resultado, los usuarios del municipio expresan su descontento con la calidad del servicio brindado evidenciándose problemáticas como el nepotismo, la ausencia de programas de capacitación, deficiencia en las relaciones humanas y la existencia de conflictos entre superiores y subordinados. Así mismo se percibe la presencia de ciertos funcionarios con actitudes autoritarias y prepotentes. Frente a este panorama, surge la siguiente interrogante: ¿Qué nivel de relación existe entre la gestión estratégica y la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay durante el año 2025?

De acuerdo con Bazán (2019), el modelo de gestión estratégica se conforma a partir de tres etapas fundamentales: la definición de los valores clave, la formulación de la estrategia empresarial y la ejecución de los planes de acción. Este enfoque se diferencia de los modelos tradicionales de planificación estratégica al combinar de forma organizada los aspectos axiológicos y operativos.

Dimensiones de gestión estratégica Formulación Estratégica:

David (2020), además de examinar las oportunidades y amenazas, es importante definir la misión y visión de la organización, entorno, reconocer las fortalezas y debilidades internas y fijar objetivos e iniciativas fundamentales. Este conjunto de acciones se vincula estrechamente con la planificación estratégica, dado que ambos comparten principios y enfoques similares.

Implementación estratégica:

David (2019), indica que este proceso supone apartarse de los objetivos fijados para el año y al mismo, analizar alternativas que garanticen su logro. Además, busca incentivar al personal mediante la asignación de los recursos a las propuestas más efectivas, aspecto que comúnmente se asocia con la etapa de ejecución dentro de la planificación estratégica.

Decisiones estratégicas:

De acuerdo con Rodríguez et al. (2021), la toma de decisiones requiere identificar y analizar los factores determinantes que influyen en dicho proceso, ya que se trata de una tarea fundamental cuyos resultados pueden conllevar la difusión de información y la elección de la alternativa más adecuada para lograr el éxito organizacional. En este marco, las decisiones estratégicas representan un competente clave en las organizaciones, puesto

que abarcan determinaciones a largo plazo, requieren el empleo de recursos significativos y piden que diferentes áreas y miembros de la institución participen y se comprometan.

Sistema de Control Estratégica:

Aguilera (2022), propone un modelo que define pautas, instrumentos, métodos y mecanismos orientados a analizar la coherencia, el progreso, la eficiencia y la efectividad en el logro de los objetivos estratégicos, con el fin de potenciar la gestión del conocimiento y la capacidad de respuesta frente a situaciones de crisis.

Sistema de Gestión:

De acuerdo con el NIST (2019), los indicadores sirven para examinar la manera en que una organización consolidada define sus objetivos estratégicos y elabora, los planes, sus ajustes ante posibles cambios y el progreso obtenido en relación con las metas establecidas.

Gasiorowski (2020), señala que los sistemas de gestión (SG), abarcan no solo aspectos relacionados con la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional sino también aquellos sustentados en las normas globales publicadas por la organización internacional de normalización (ISO), dentro de estos se incluyen la norma ISO/IEC 27001, enfocado en la seguridad de la información, y lo ISO/IEC 20000, orientada a la gestión de servicios de TI. Asimismo algunas normas son elaboradas conjuntamente con la Comisión electrotécnica Internacional (IEC), como la ISO 50001:2011 sobre gestión de la energía, cuya relevancia ha aumentado debido a su limitada implementación en muchas organizaciones. Los registros anuales evidencian un incremento continuo en la adopción de estas certificaciones en diversos sectores.

Hablar de los objetivos estratégicos posibilita comprender como la organización proyecta alcanzar sus principales metas, en coherencia con su misión y visión institucional. En esencia, implica establecer las acciones específicas que se llevarán a cabo para cumplir con el propósito fundamental de la entidad, reflejado en su visión corporativa.

De acuerdo con Castro (2019), la comunicación organizacional constituye una parte esencial para el funcionamiento y rendimiento de las organizaciones. Actúan como un recurso de apoyo indispensable y representa un factor clave para la sostenibilidad empresarial. Su desarrollo se produce mediante el intercambio de información entre las diversas áreas y la aplicación de normas dentro de los canales comunicativos. Además, los patrones de comunicación entre los integrantes de la organización se originan en

factores sociales lo que implica que cada individuo adopte un papel específico en el proceso de comunicación.

De acuerdo con Clemenzar et al. (2020), la responsabilidad consiste en estar dispuesto a cooperar con los usuarios y brindar una atención eficiente ante sus requerimientos, consultas o inquietudes.

Trabajo en Equipo:

De acuerdo con Newstom (2021), los empleados deben cumplir con tareas de carácter operativo, las cuales se desarrollan en grupos reducidos, puesto que cada función debe complementarse con las demás, como si fuera piezas de un rompecabezas. La integración de estas actividades de lugar a un entorno colaborativo denominado trabajo colaborativo que se distingue por la participación activa y la coordinación de acciones y transparencia de todos los integrantes para lograr las metas propuestas.

Liderazgo Estratégico:

Chiavenato y Sapiro (2019), resaltan la relevancia de contar con la habilidad de anticiparse, analizar el entorno y conservar la flexibilidad dentro de la gestión organizacional, tomando como eje principal al factor humano. Destacan que la descentralización favorece la creación y adaptación frente a los cambios estratégicos de manera integral. Así mismo, plantean diversas dimensiones del liderazgo como la definición del rumbo estratégico de la organización, la identificación y fortalecimiento de competencias esenciales, el desarrollo del talento humano el impulso de una cultura emprendedora, la promoción de valores éticos y de responsabilidad social, además del establecimiento de mecanismos de control equilibrados.

Habilidades Estratégicas:

Club Ensayos (2020), destacado la relevancia de contar con un líder estratégico capaz de dirigir de manera efectiva al equipo de trabajo. Así mismo, vincula esta función con diversos elementos como los métodos, procedimientos procesos estratégicos, habilidades y técnicas, hace referencia al conjunto de acciones implementadas para poner en marcha el plan previamente definido.

Capacidad decisoria:

De acuerdo con el blog ACP Gerontología (2020), la capacidad de un individuo para tomar decisiones y asumir las consecuencias de ellas resulta esencial.

Supervisión administrativa:

De acuerdo con Bartle (2019), es fundamental que toda organización disponga de un área responsable de planificar y coordinar sus actividades diarias a través de distintas estrategias y métodos. Entre estos procesos destaca el seguimiento específico, el cual implica supervisar y registrar las labores y ejecutadas en un proyecto o programa.

Auditoría Interna:

Chávez et al. (2019), destacaron que esta herramienta resulta esencial para la gestión en instituciones tanto públicas como privadas. Así mismo, concluyeron que las empresas privadas al igual que las entidades del sector público, poseen una oficina de auditoría interna que ejecuta de manera integral la implantación de sus hallazgos. En cambio, las organizaciones del mismo ámbito que carecen de una oficina de control interno muestran una gestión menos eficiente, con un nivel de cumplimiento promedio del 86%.

Auditoría externa:

De acuerdo con Alario (2019), la labor del auditor consiste en realizar un análisis minucioso del sistema de información de una entidad financiera. Este proceso es llevado a cabo por un contador público independiente, externo a la organización con el propósito de comprobar que los procedimientos y los registros contenidos en los sistemas de información sean íntegros y su encuentren adecuadamente ejecutadas.

Calidad del servicio.

La calidad del servicio de acuerdo con Garcia (2020), se determina por la coincidencia entre lo que el cliente espera y lo que efectivamente recibe. Cuanto mayor sea esta armonía, mejor será la calidad percibida, por el contrario, discordancia o diferencia resultara en una menor calidad. Esta definición subrayada la importancia del contexto en el que se manifiestan las discrepancias entre las expectativas o anhelos del cliente y su percepción de la ejecución del servicio.

Las dimensiones de calidad de servicios Liderazgo:

Según Chiavenato (2019), el liderazgo es fundamental para las empresas, ya que es la fuerza que impulsa y orienta a la organización. A pesar de que una compañía implemente procesos como la planificación, el control y la organización, estos no generaran resultados tangibles sin un liderazgo eficaz.

Habilidades comunicativas:

De acuerdo a un artículo de Blog Universia de 2021, la comunicación efectiva no solo requiere un dialogo transparente y exacto, sino también la capacidad de exhibir las destrezas y el saber sobre un tema específico. Entre las habilidades comunicativas que se pueden cultivar y mejorar, se destacan la capacidad de dar feedback útil, hacer preguntas pertinentes para una mejor comprensión y fomentar un clima de confianza. Ser claro y directo al transmitir el mensaje es otra aptitud muy apreciada.

Interacción personal:

las relaciones sociales Según Pérez y Gardey 2021 se conciben como el encuentro recíproco entre 2 o más personas, un proceso que se halla gobernado por las reglas e instituciones inherente a ese intercambio Punto seguido encontraste el diccionario De la real academia española 2019 ofrece una definición que se centra en la interacción como una orientación a ofrecer ayuda a otros lo que implica una disposición continua atender peticiones y ejecutar las obligaciones asignadas.

Indicadores de calidad de servicios motivación:

Las relaciones sociales coma según la definición de Pérez y Gardey 2021 coma son entendidas como la interacción mutua entre múltiples personas y se encuentran reglamentadas por las convenciones y estructuras inherentes a este intercambio en contraste con esta perspectiva el diccionario real de la real academia española 2019 se refiere a la interacción enfocándose en la disposición a la ayuda mutua describiéndola como la proposición continúa atender peticiones y llevar a cabo las responsabilidades asignadas .

Capacidad:

La adquisición de competencias es un individuo está ligado a su capacidad para desempeñarse de acuerdo con metas establecidas punto seguido de acuerdo con Urquijo (2019) la base de la teoría del desarrollo de competencias radica en las acciones que ejecuta la persona punto aparte estas acciones requieren la aplicación de las facultades cognitivas motrices y psicológicas como aspectos que en su conjunto definen la singularidad de cada individuo.

Compromiso:

Según Lehman(2019) la integridad personal se manifiesta de forma destacada a través del compromiso como el cual requiere de una intención sincera y de la realización de lo prometido punto seguido una persona comprometida demuestra un elevado nivel de honestidad al tomar la responsabilidad de llevar a cabo sus promesas punto seguido esta cualidad intrínseca facilita el desarrollo de relaciones más sólidas y profundas con los clientes, fundamentadas en el respeto mutuo hacia sus necesidades y los acuerdos establecidos.

Desarrollo personal:

Según las fuentes citadas esto se refiere a un proceso de introspección que tiene como objetivo el crecimiento personal punto seguido una persona se dedica a identificar o potenciar sus características individuales como talentos, habilidades y metas para conseguir un estado de armonía y balance físico y mental.

Conocimiento:

Según Alfaro 2021 este concepto se refiere a la experiencia como las opiniones las creencias como las actitudes y las habilidades que poseen los individuos punto seguido estos elementos deben considerarse un recurso invaluable para abordar y resolver desafíos específicos de su entorno y trabajo.

Empatía:

De acuerdo con valter 2019 la simpatía funciona como un reflejo de la imagen que deseamos proyectar como lo que facilita la conexión con otros al fomentar una intensa comprensión emocional punto seguido esa capacidad que requiere la comunicación transparente y exacta de ideas y sentimientos, atrayendo así a individuos con sensibilidades parecidas como la simpatía se demuestra mediante una escucha activa y auténtica como el uso de un lenguaje considerado y un tono de voz que se esque sea genuino que motive y que muestre interés real por los demás punto y seguido el autor también indica que esta cualidad es esencial para entender las acciones de otras personas y para reaccionar con empatía ante sus retos y necesidades punto seguido en consecuencia la simpatía es una herramienta vital para construir vínculos comunicar emociones y establecer relaciones sólidas basadas en la cortesía la confianza y el respeto mutuo.

Trato personal:

Según océano. mx (2020) incluidos aspectos como el buen comportamiento el tiempo como usar ropa y saludos como resolver el problema como para hablar y hablar y dirigir a otras y muchos aspectos de otros que desean tratar y conocer muchos aspectos de hacer negocios con nosotros o quieres evitarnos.

Confianza:

Según vives (2019) la reciprocidad es la creencia personal de que cuando hacemos algo por alguien esa persona debería de responder de igual manera a nuestra acción en otras palabras es la expectativa de que el otro corresponde el favor o acto previo.

Resolución de problemas:

De acuerdo con Tamayo (2020) el pensamiento crítico tiene un impacto significativo en el campo educativo al fomentar el avance del de procesos cognitivos complejos punto seguido este proceso mental abarca distintas capacidades como destrezas, posturas y saberes declarativos y reflexivos como lo que facilita una revisión evaluativa del conocimiento científico.

Amabilidad:

Según Montagud (2019) esta es una cualidad de la personalidad que faculta a los individuos para ser empáticos y cooperar con los demás puntos seguidos consecuentemente, aquellos con una inclinación positiva suelen tener un desempeño eficiente en situaciones sociales y tareas que fomentan un ambiente interpersonal constructivo puntos seguidos estas personas se enfocan en prevenir conflictos y encontrar soluciones a las dificultades que surgen en sus relaciones.

Satisfacción:

según Rodríguez (2022), la satisfacción del cliente trasciende la simple calidad del servicio ,se puso análisis este sentimiento también está directamente ligado al grado de dedicación que el personal exhibe al momento de ofrecer el servicio y a su esfuerzo por exceder lo que el cliente espera puntos seguidos la investigación subraya la importancia de que los consumidores se sientan libres de restricciones con respecto a los servicios que consumen ya que la contrario podría resultar en una vivencia desfavorable punto seguido finalmente el estudio enfatiza la fuerte conexión entre la satisfacción y el estado emocional del cliente como atado que esta depende de una gran medida de las emociones

experimentadas como los cuales a su vez son moldeadas por las expectativas previas si estás fueron o no satisfechas.

Atención oportuna:

Sin dar un apoyo eficaz y a tiempo de acuerdo con la caja costarricense de seguro social durante el año 2021, significa proporcionar servicios de salud excelentes justo cuando se requieren por ello es crucial tomar en cuenta los elementos que garantizan la satisfacción del paciente cada fase de su existencia. esto conlleva contribuir a ocuparse de las necesidades y presentes y emplear esta información para la planificación individual puntos seguido de esta forma se aclaran los roles y obligaciones facilitando que el personal conozca sus responsables de manera inmediata.

La Operacionalización de variables es crucial de acuerdo con Espinoza freire 2019 ya que establece con precisión los componentes y aspectos que serán medidos examinados y registrados este es un fundamental para alcanzar conclusiones exactas en una investigación

La hipótesis planteada en esta investigación establece lo siguiente:

H1: “Existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay durante el año 2025.”

H0: “No existe una relación significativa entre la gestión estratégica y la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay en el año 2025.”

En cuanto al objetivo general, se propone analizar la relación existente entre la gestión estratégica y la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay – 2025.

Los objetivos específicos son:

Identificar el nivel de gestión estratégica que se aplica en la Municipalidad Provincial de Yungay – 2025.

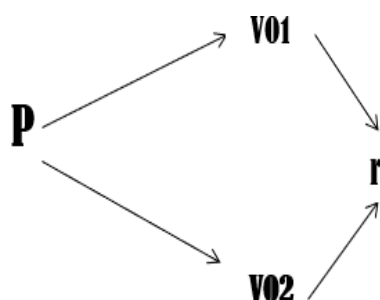
Evaluar el nivel de calidad de los servicios que ofrecer la Municipalidad Provincial de Yungay-2025.

Proponer que una adecuada implementación de la gestión estratégica puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Yungay-2025.

2. METODOLOGIA.

Este estudio adoptó un enfoque descriptivo analítico centrándose dentro de un marco teórico ya establecido para profundizar el saber científico en esta dirección o se alinea como la investigación básica o teórica cuyo propósito es generar y ampliar nuevos conocimientos en el campo de las Ciencias Sociales tal como lo señala Carrasco 2019 además del diseño empleada fue no experimental porque no se manipularon de forma intencionada las variables, sino que estas fueron observadas como se manifiesta en su entorno natural. Se llevo a cabo la recopilación de datos en un solo momento, ya que el trabajo se basó en una muestra específica. De acuerdo con Hernández y Batista (2019), la investigación no experimental se caracteriza por analizar los fenómenos sin alterar deliberadamente las variables, es decir, sin alterar la variable independiente para ver cómo afecta a las otras.

Durante el desarrollo del estudio, se utilizó la siguiente estructura:



Donde:

V1: Variable (Gestión Estratégica)

V2: Variable (Calidad de Servicios)

P: Población

R: Relación entre V1 - V2

Población y muestra

La población del estudio está conformada por 50 personas., entre los que se incluyen funcionarios, personal administrativo y usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay durante el año 2025. Estos grupos fueron seleccionados por su intervención tanto directa como indirecta en los procesos administrativos y en la prestación de los servicios municipales, considerándolos actores fundamentales para recopilar información pertinente y confiable dentro del desarrollo de la investigación.

Donde:

n= muestra

Z= nivel de confianza al 95% (1.96)

N= población = 50

p= probabilidad de que el evento ocurra= 0.95

q= probabilidad de que el evento no ocurra = 0.05

e= error muestral al 5%

Numerador: $Z^2 * p * q * N = (1.96^2) (0.95) (0.05) (50) = 9.1268$

Denominador: $e^2 (N-1) + Z^2 * p * q = (0.05^2) (49) + (3.8416) (0.0475) = 0.305$

$n = 9.1268 / 0.305 = 29.9$

Para obtener un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en una población de 50 personas se ha determinado que el tamaño mínimo de la muestra necesario es de 30 participantes estos siglos que se debe completar al menos 30 encuestas para que los estados sean estadísticos representativos de esa población

Validez y Confiabilidad del instrumento.

La validación:

En este proceso se efectuó una evaluación que fue revisada por 3 especialistas en investigación expertos evaluadores quienes confirmaron la validez y la aplicabilidad del instrumento para el desarrollo de la presente investigación.

Confiabilidad:

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento se utilizó el 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
0.912	24

El coeficiente Alfa de Cronbach aplicado arrojó un valor de 0.912 lo cual indica que el Instrumento de gestión estratégica cuenta con un nivel alto y significativo de confiabilidad esto confirma que es un instrumento apropiado y válido para recopilar datos en el marco de esta investigación

Fiabilidad del instrumento de Calidad de Servicios.

Resultados de fiabilidad a nivel
estadístico

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.720	24

La herramienta utilizada, según el coeficiente Alfa Cronbach que se obtuvo el 0.720, para evaluar la calidad del servicio presenta un nivel elevado y significativo de confiabilidad. Esto confirma que la herramienta es apropiada y válida para recopilar datos en el marco de la investigación realizada.

Procesamiento y análisis de la información

La información recolectada mediante el cuestionario aplicado en la Municipalidad Provincial de Yungay fue procesada y organizada utilizando herramientas informáticas como Excel y Word. Estas aplicaciones facilitaron la elaboración de tablas y gráficos, permitiendo una exposición más clara y ordenada de los resultados obtenidos. Dado que los Corresponden a información cuantitativa expresada en valores numéricos y porcentajes se realizó un tratamiento estadístico apropiado en que favoreció un análisis descriptivo más profundo de la realidad investigada este procedimiento sistematización y análisis no sólo permitió comprender con mayor precisión la situación actual de la entidad sino que también sirvió como fundamento para formar para formular conclusiones sólidas y proponer estrategias y recomendaciones orientadas al mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece el municipio.

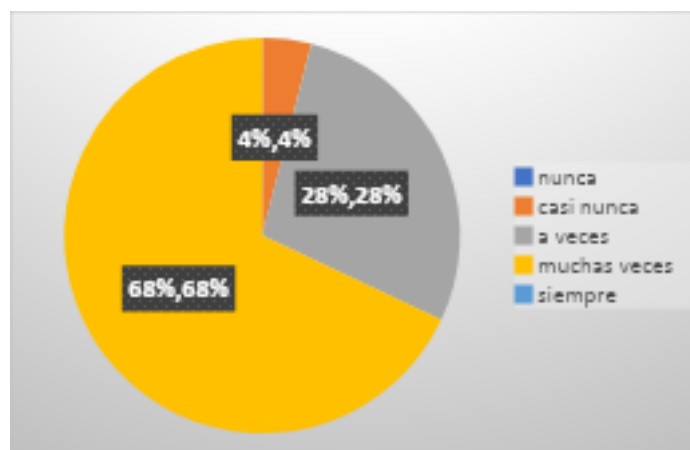
3. RESULTADOS

RESULTADO DE ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY – 2025.

Tabla 1. los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	2	4%
a veces	14	28%
muchas veces	34	68%
siempre	0	0%
TOTAL	50	100%

figura 1: los funcionarios hacen conocer frecuentemente a los trabajadores cuál es su misión para la mejora de servicios



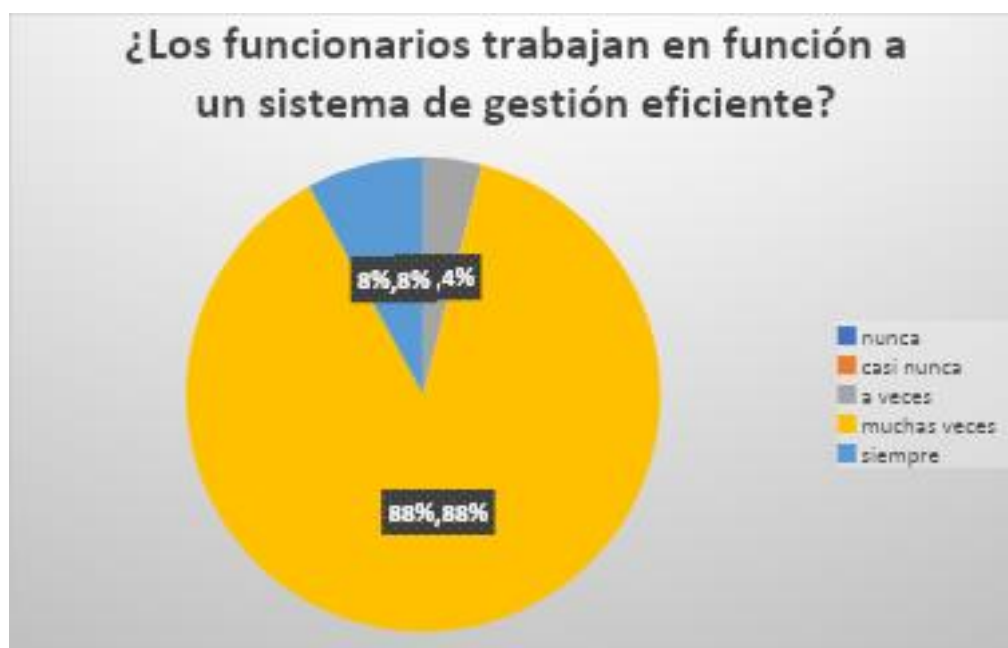
INTERPRETACION:

Según los datos mostrados en la tabla 1 se observa que ningún encuestado indica que los funcionarios nunca comuniquen con regularidad a los trabajadores cuál es su misión institucional. De igual forma un 4% señala que casi nunca se transmite esta información, mientras que un 28% opina que lo hacen de forma ocasional. Por otra parte, el 68% de los participantes afirman que en muchas ocasiones los funcionarios comunican la misión institucional con el fin de mejorar los servicios, y finalmente ningún encuestado menciona que siempre se comunique de manera constante dicha misión orientada a la mejora del servicio.

Tabla 2. Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente.

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	2	4%
muchas veces	44	88%
siempre	4	8%
TOTAL	50	100%

figura 2: ¿Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente?



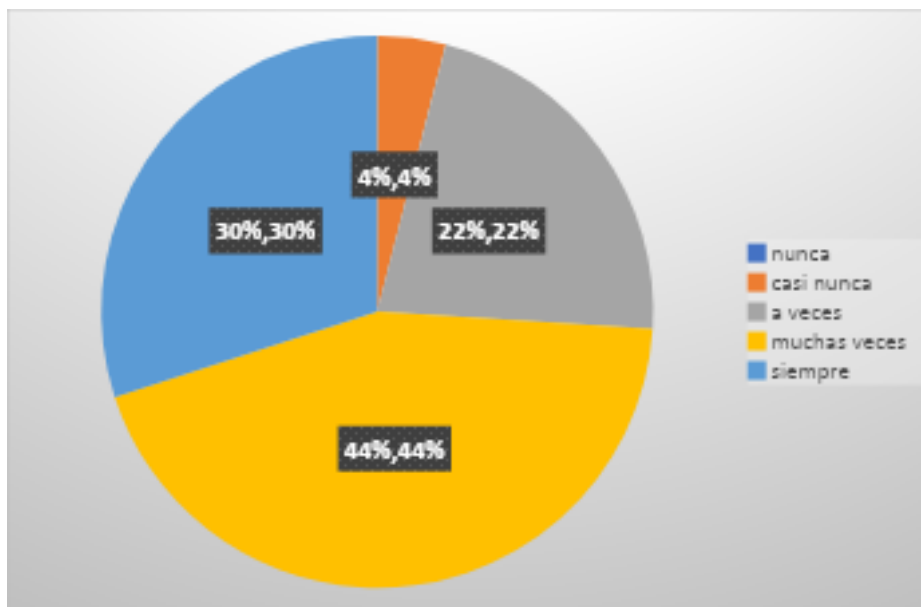
INTERPRETACION:

En la tabla 2 se muestra que ningún encuestado considera que los funcionarios nunca operan bajo un sistema de gestión eficiente, ni tampoco que casi nunca lo hagan. En cambio, un 4% cree que los funcionarios a veces realizan sus tareas siguiendo un sistema de gestión eficiente, mientras que la mayoría, un 88%, afirma que lo hacen con frecuencia. Finalmente, un 8% asegura que los funcionarios siempre trabajan de acuerdo con un sistema de gestión eficiente.

Tabla 3 los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	2	4%
a veces	11	22%
muchas veces	22	44%
siempre	15	30%
TOTAL	50	100%

figura 3: Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales



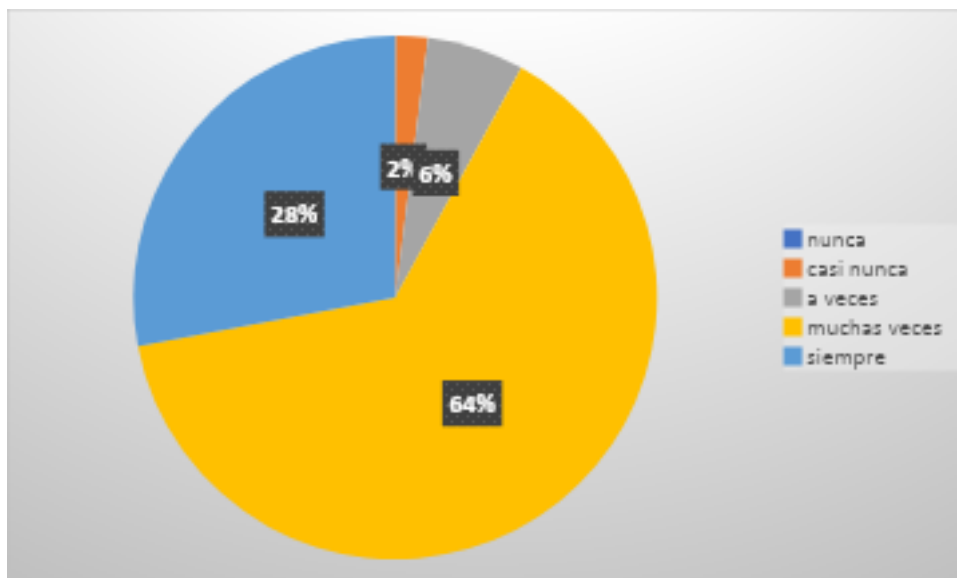
INTERPRETACION:

En la tabla 3 se observa que ningún encuestado indica que los funcionarios nunca comunican a trabajar los objetivos estratégicos de la institución; un 4% señala que casi nunca lo hacen; un 22% considera que en ocasiones los funcionarios informan sobre estos objetivos; un 44% opina que con frecuencia se proporciona esta información, y un 30% asegura que los funcionarios siempre comunican los objetivos estratégicos institucionales a los trabajadores.

Tabla 4. los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	1	2%
a veces	3	6%
muchas veces	32	64%
siempre	14	28%
TOTAL	50	100%

figura 4: los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal



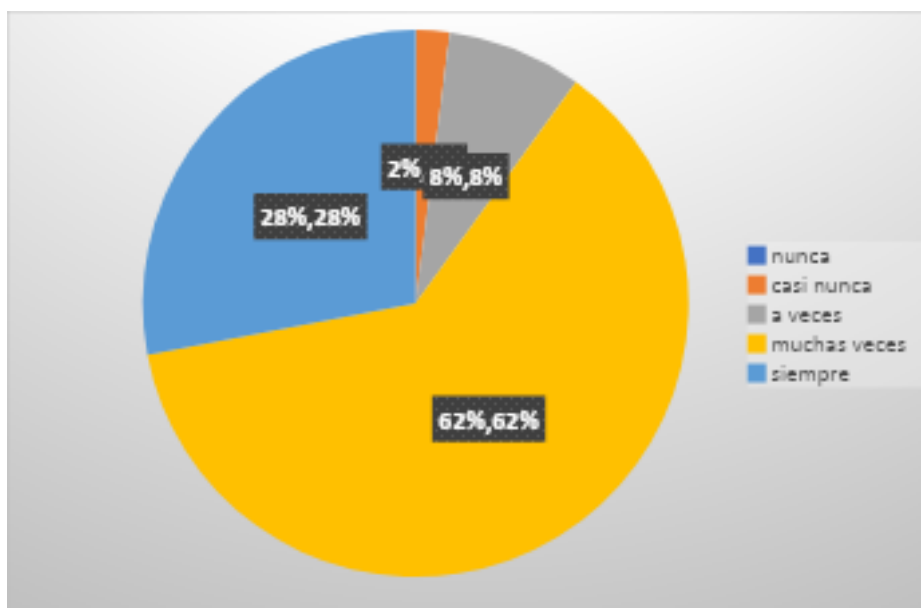
INTERPRETACION:

En la tabla 4 se observa que ningún encuestado indica que los funcionarios nunca mantienen una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal. Por su parte, el 2% señala que esta comunicación casi nunca ocurre, mientras que el 6% opina que sucede en ocasiones. En contraste, el 64% considera que con frecuencia se logra una comunicación fluida entre funcionarios y trabajadores, y finalmente, el 28% asegura que siempre existe una interacción comunicativa adecuada dentro del contexto de la gestión municipal.

Tabla 5, los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	1	2%
a veces	4	8%
muchas veces	31	62%
siempre	14	28%
TOTAL	50	100%

figura 5: Los funcionarios comparten responsabilidades en la toma de decisiones institucionales



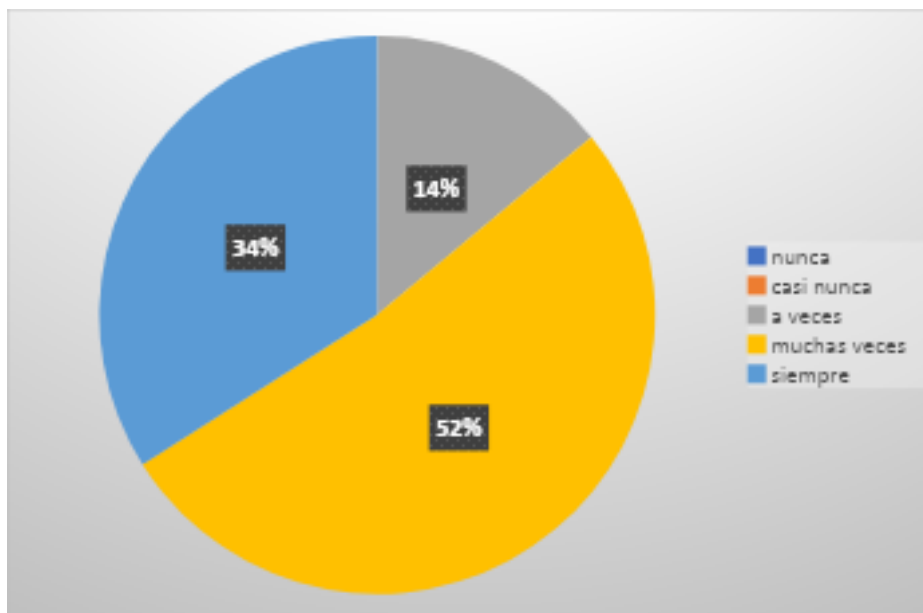
INTERPRETACION:

En la tabla 5 se muestra que ningún encuestado considera que los funcionarios nunca compartan responsabilidades en la toma de decisiones institucionales, mientras que un 2% cree que esto sucede casi nunca. Además, un 8% opina que los funcionarios a veces comparten estas responsabilidades, el 62% señala que lo hacen con frecuencia y, por último, un 28% afirma que siempre participan de manera compartida en las decisiones dentro de la institución.

Tabla 6. ¿Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	7	14%
muchas veces	26	52%
siempre	17	34%
TOTAL	50	100%

figura 6: Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo



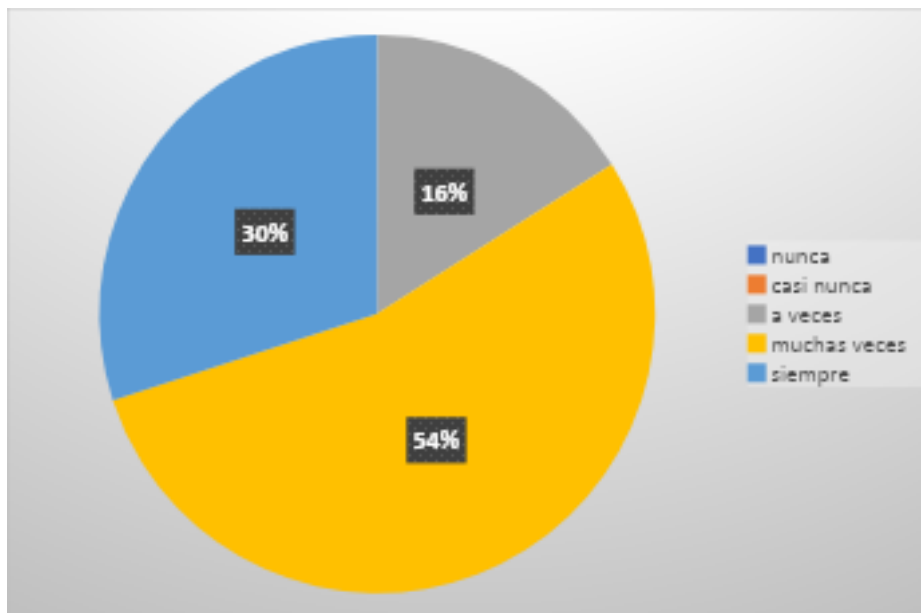
INTERPRETACION:

En la tabla 6 se aprecia que ningún participante (0%) mencionó que los trabajadores rara vez o nunca están al tanto de la política de trabajo en equipo. Por otra parte, el 14% indicó que solo en algunas ocasiones los empleados conocen esta política, mientras que el 52% afirmó que con regularidad están informados y el 34% aseguró que siempre están familiarizados con ella.

Tabla 7. Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	8	16%
muchas veces	27	54%
siempre	15	30%
TOTAL	50	100%

figura 7: Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales



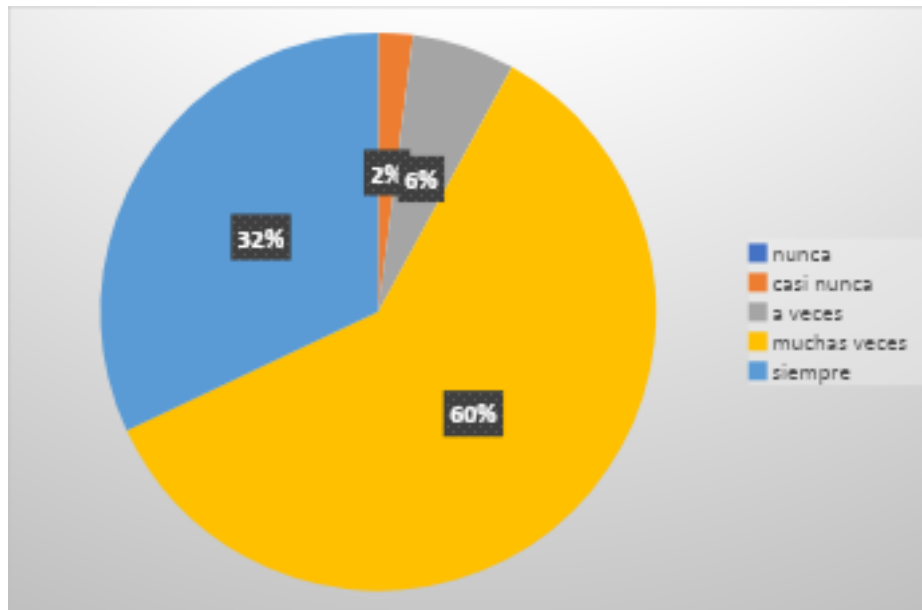
INTERPRETACION:

En la tabla 7 se observa que ningún encuestado considera que los funcionarios nunca muestran liderazgo estratégico al tomar decisiones institucionales, ni tampoco que lo hagan casi nunca. Por otro lado, el 16% señala que en algunas ocasiones se evidencia este tipo de liderazgo, mientras que el 54% opina que ocurre con frecuencia. Finalmente, el 30% afirma que los funcionarios siempre demuestran liderazgo estratégico en el proceso de tomar decisiones.

Tabla 8. Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	1	2%
a veces	3	6%
muchas veces	30	60%
siempre	16	32%
TOTAL	50	100%

figura 8: Se demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales



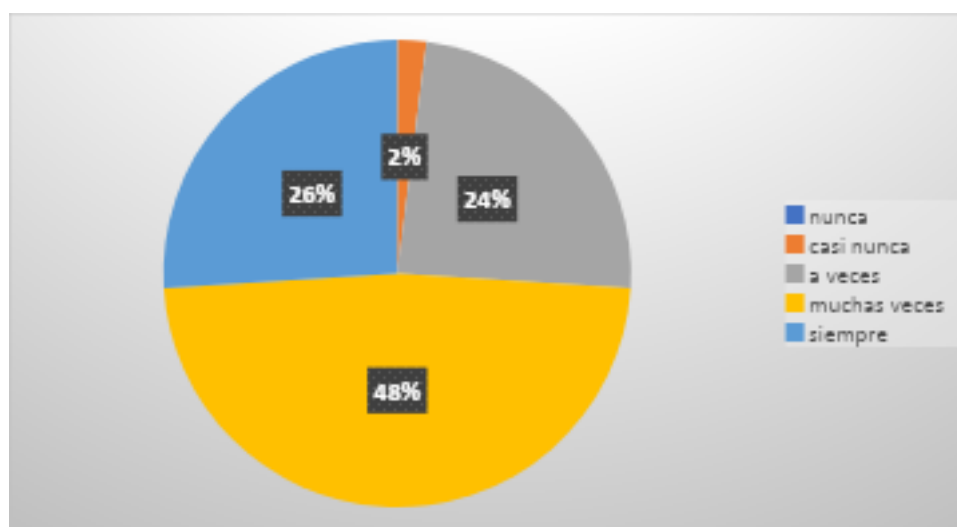
INTERPRETACION:

En la tabla 8 se muestra que ningún encuestado indicó que los trabajadores municipales nunca demuestran habilidades estratégicas, mientras que un 2% señaló que casi nunca se observan dichas capacidades. Por otro lado, un 6% considera que estas habilidades se presentan en algunas ocasiones, un 60% opina que se manifiestan con frecuencia, y finalmente, un 32% asegura que siempre se evidencian habilidades estratégicas en el personal municipal.

Tabla 9. Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	1	2%
a veces	12	24%
muchas veces	24	48%
siempre	13	26%
TOTAL	50	100%

figura 9: Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas



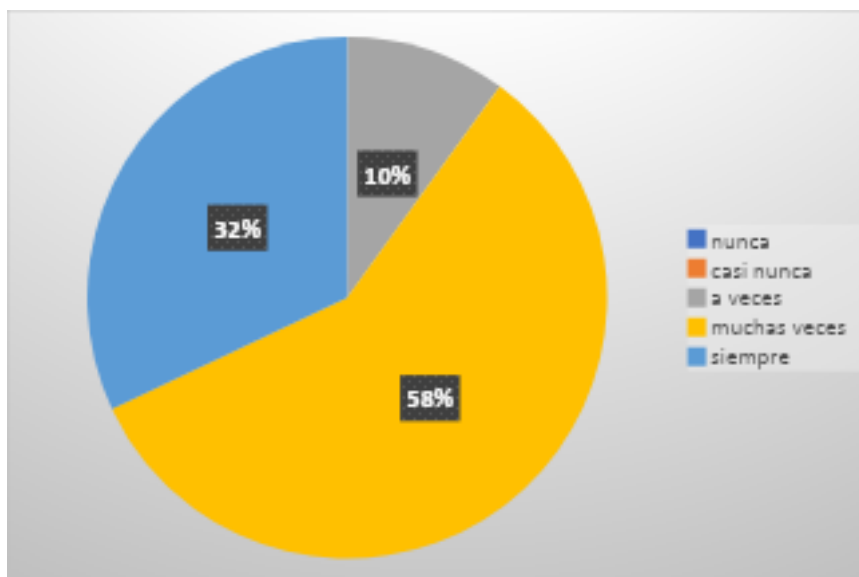
INTERPRETACION:

En la tabla 9 se aprecia que ningún encuestado (0%) señala que los funcionarios nunca muestran capacidad para tomar decisiones en la resolución de problemas, mientras que el 2% considera que casi nunca lo hacen. Por otro lado, el 24% opina que en algunas ocasiones los funcionarios demuestran dicha capacidad, el 48% manifiesta que esto ocurre con frecuencia, y el 26% afirma que siempre evidencian habilidad decisoria para solucionar problemas.

Tabla 10. Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	5	10%
muchas veces	29	58%
siempre	16	32%
TOTAL	50	100%

figura 10: ¿Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente?



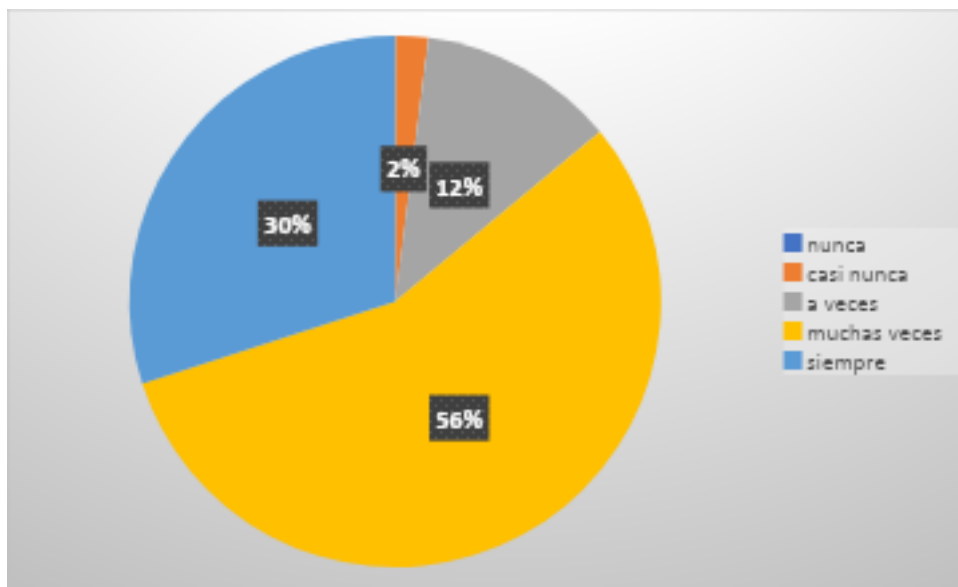
INTERPRETACION:

De acuerdo con la información presentada en la tabla 10, ningún encuestado manifestó que los funcionarios nunca o casi nunca participen de manera eficiente en la supervisión administrativa. En contraste, un 10% señaló que esta colaboración eficiente ocurre en algunas ocasiones, mientras que el 58% indicó que se presenta con frecuencia, y un 32% afirmó que los funcionarios siempre demuestran una participación eficiente en dicho proceso.

Tabla 11. La oficina de auditoría interna informa de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	1	2%
a veces	6	12%
muchas veces	28	56%
siempre	15	30%
TOTAL	50	100%

figura 11: La oficina de auditoría interna informan de sus hallazgos de manera verdadera y fehaciente



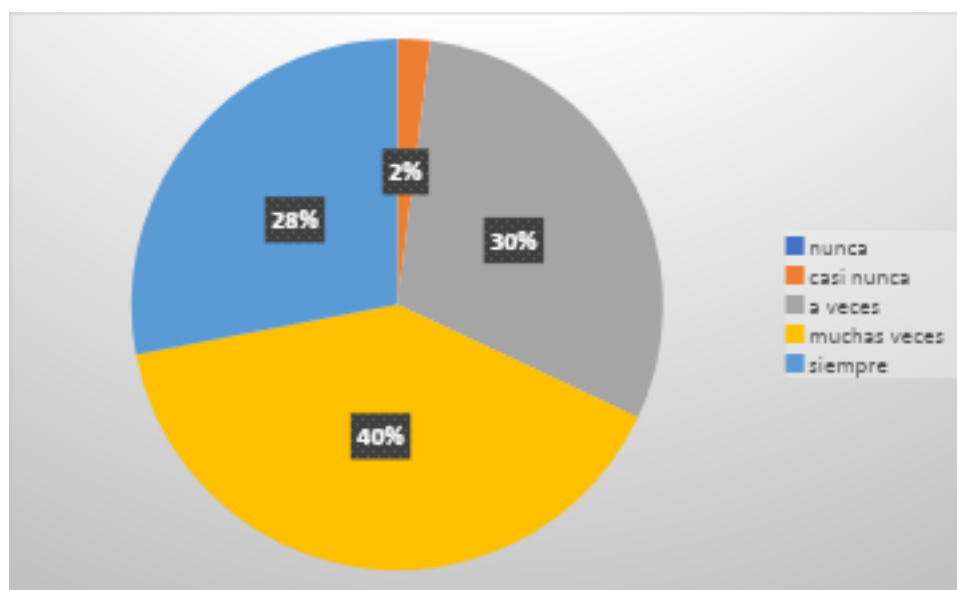
INTERPRETACION:

En la tabla 11 se ve que nadie dijo que la oficina de auditoría interna nunca comunica sus hallazgos de forma clara y comprobable, y solo un 2% cree que casi nunca lo hace. Además, un 12% piensa que a veces la oficina presenta los hallazgos con veracidad, mientras que el 56% dice que suele hacerlo con frecuencia, y el 30% asegura que siempre informa de manera auténtica y confiable.

Tabla 12. ¿Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	1	2%
a veces	15	30%
muchas veces	20	40%
siempre	14	28%
TOTAL	50	100%

figura 12: Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay



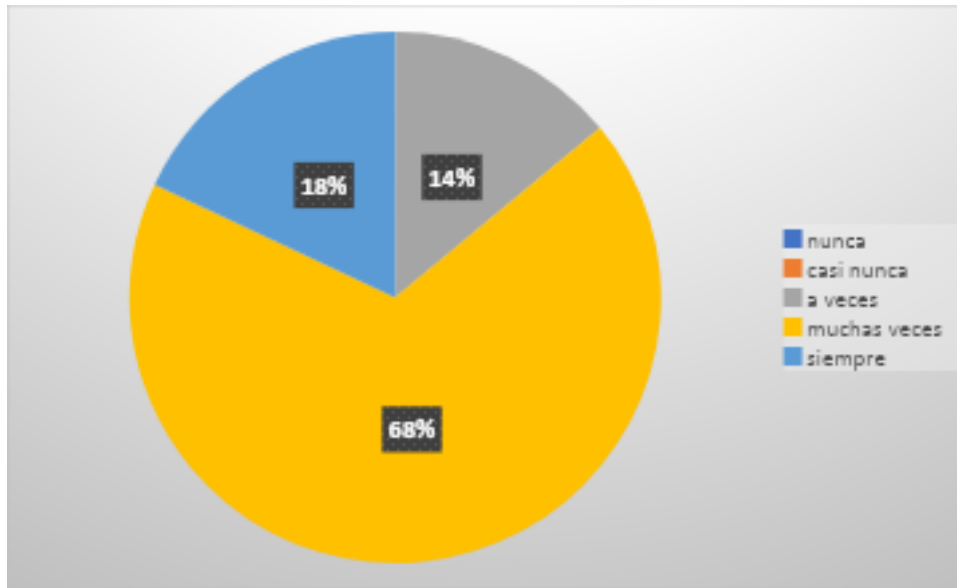
INTERPRETACION:

En la tabla 12 se observa que ningún encuestado (0%) considera que los funcionarios nunca ofrecen una atención oportuna ante las quejas y sugerencias de los usuarios en la Provincia de Yungay. Un 2% menciona que casi nunca se proporciona esta atención, mientras que el 30% afirma que en algunas ocasiones los funcionarios responden a tiempo a dichas solicitudes. Por otro lado, un 40% señala que frecuentemente se brinda una atención adecuada, y el 28% restante indica que los funcionarios siempre atienden de manera oportuna las quejas y sugerencias de los usuarios de la provincia.

Tabla 13. ¿percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	7	14%
muchas veces	34	68%
siempre	9	18%
TOTAL	50	100%

figura 13: percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay



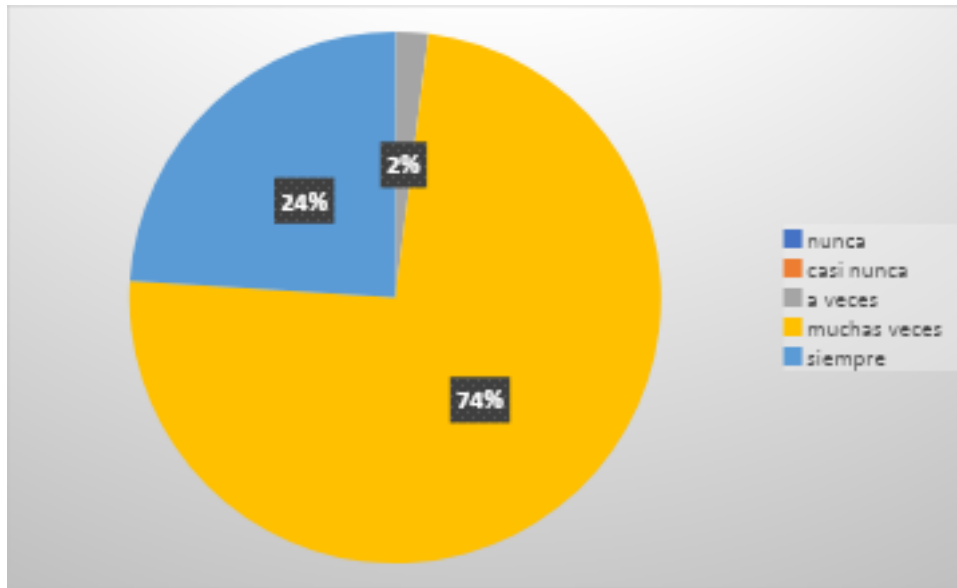
INTERPRETACION:

En la tabla 13 se observa que ningún encuestado (0%) menciona que nunca percibe motivación en los funcionarios de la municipalidad Provincial de Yungay, al igual que otro 0% que indica que casi nunca la nota. Por otro lado, el 14% de los participantes señala que en algunas ocasiones detecta motivación en estos funcionarios, mientras que el 68% afirma percibirla con frecuencia. Finalmente, el 18% de los encuestados declara que siempre aprecia motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay.

Tabla 14. ¿percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	1	2%
muchas veces	37	74%
siempre	12	24%
TOTAL	50	100%

figura 14: percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay



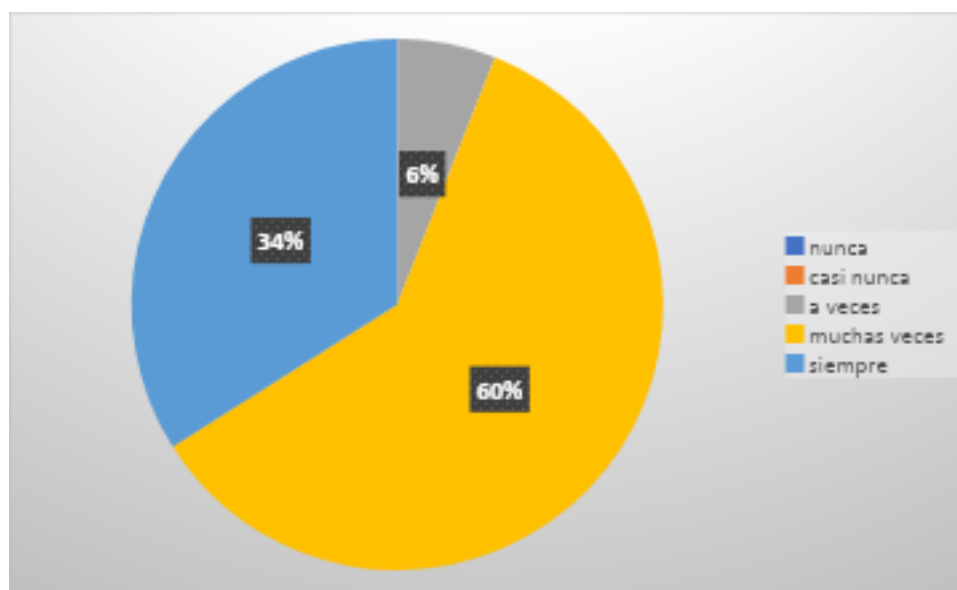
INTERPRETACION:

En la tabla 14 se observa que ningún encuestado señala que Nunca percibe motivación en los funcionarios de la municipalidad Provincial de Yungay, ni tampoco que casi nunca la percibe. Por otro lado, un 2% menciona que solo en algunas ocasiones detecta esa motivación, mientras que el 74% considera que con frecuencia los funcionarios demuestran motivación en el cumplimiento de sus tareas. Finalmente, el 24% asegura que siempre nota motivación en ellos.

Tabla 15 ¿Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su provincia?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	3	6%
muchas veces	30	60%
siempre	17	34%
TOTAL	50	100%

figura 15: Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su provincia



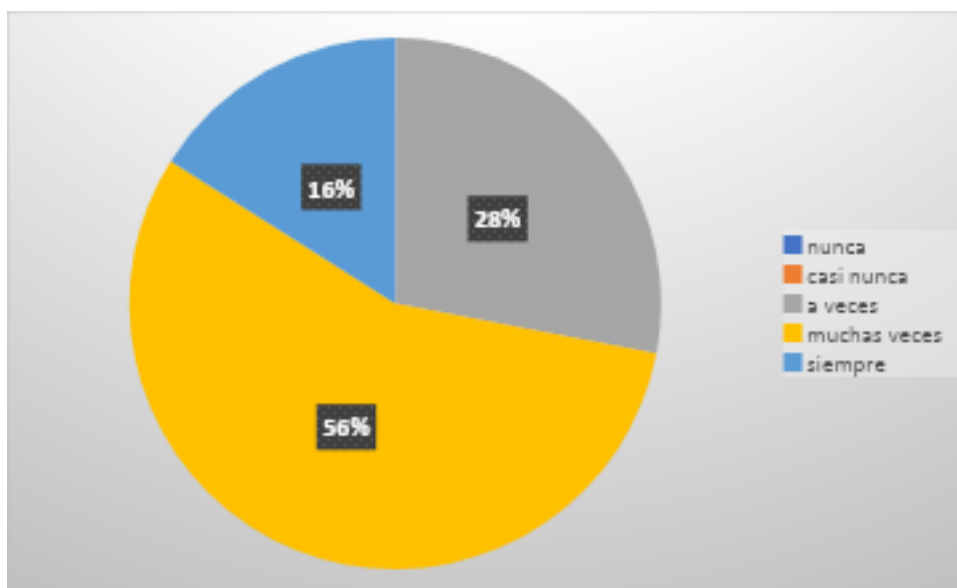
INTERPRETACION:

En la tabla 15 se observa que ningún encuestado considera que los funcionarios nunca asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto estatal en su provincia, ni tampoco que lo hagan casi nunca. Por otro lado, un 6% indica que en ocasiones los funcionarios demuestran dicho compromiso, mientras que el 60% opina que lo hacen con frecuencia, y un 34% asegura que siempre cumplen con la ejecución del presupuesto estatal en su territorio.

Tabla 16. ¿Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	14	28%
muchas veces	28	56%
siempre	8	16%
TOTAL	50	100%

figura 16: Los funcionarios demuestran desenvolvimiento en la atención brindada



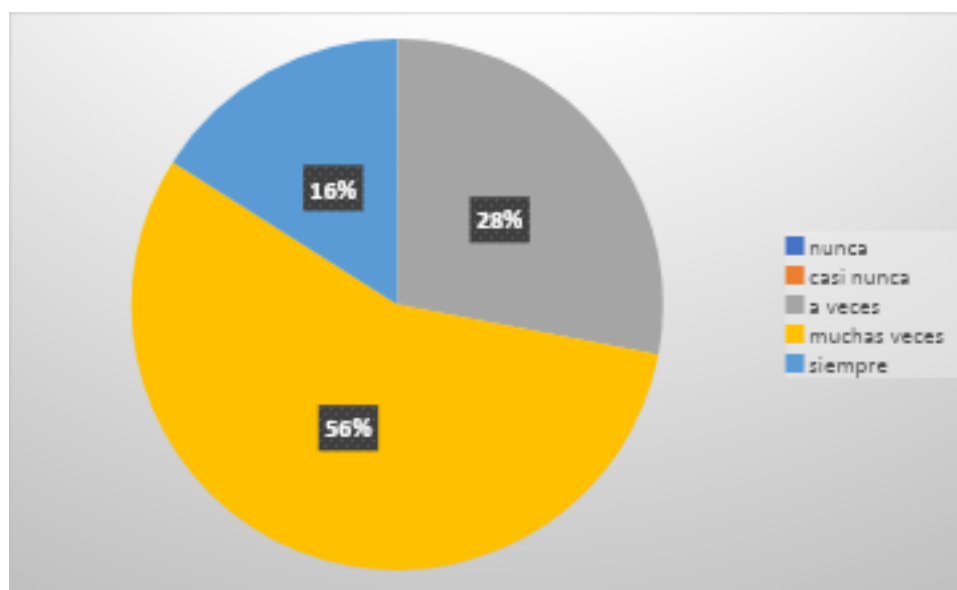
INTERPRETACION:

En la tabla 16 se observa que ningún encuestado indica que los funcionarios nunca muestran desenvoltura en la atención que brindan, ni tampoco que casi nunca lo hagan. Por otro lado, un 28% menciona que solo en ciertas ocasiones los funcionarios demuestran desenvolvimiento al atender, mientras que un 56% considera que lo hacen con frecuencia. Finalmente, un 16% afirma que siempre evidencian desenvoltura en la atención ofrecida.

Tabla 17. ¿los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	14	28%
muchas veces	28	56%
siempre	8	16%
TOTAL	50	100%

figura 17: los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas



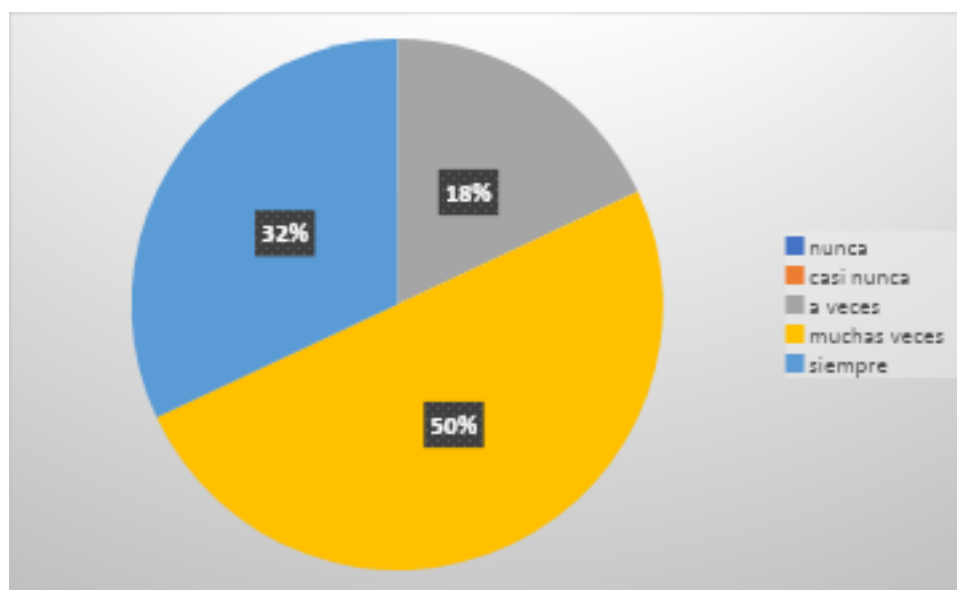
INTERPRETACION:

En la tabla 17 se puede observar que ningún encuestado indica que los funcionarios Nunca demuestran dominio y conocimiento en sus áreas administrativas ni tampoco que casi nunca lo hagan Por otro lado el 28% considera que en ciertas ocasiones los funcionarios muestran esta competencia mientras que el 56% opina que los hacen con regularidad finalmente Un 16% seguro que los funcionarios siempre evidencian un buen manejo y conocimiento en sus respectivas áreas administrativas

Tabla 18. ¿Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios de la Provincia de Yungay?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	9	18%
muchas veces	25	50%
siempre	16	32%
TOTAL	50	100%

figura 18: Los funcionarios demuestran empatía y se preocupan por los intereses de los usuarios de la Provincia de Yungay



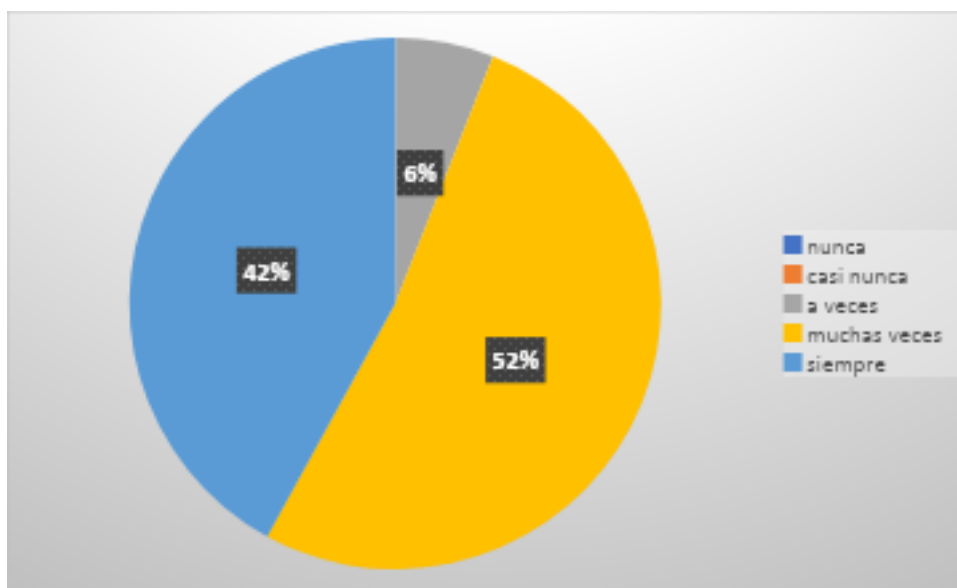
INTERPRETACION:

En la tabla 18 se muestra que ningún encuestado considera que los funcionarios de la Provincia de Yungay nunca o casi nunca demuestran empatía o interés hacia los usuarios. En cambio, el 18% opina que en algunas ocasiones los funcionarios manifiestan preocupación y empatía por los usuarios, el 50% señala que esto sucede con frecuencia, y el 32% afirma que siempre evidencian atención y comprensión hacia las necesidades de la población.

Tabla 19. ¿Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	3	6%
muchas veces	26	52%
siempre	21	42%
TOTAL	50	100%

figura 19: Los funcionarios expresan cortesía y respeto en sus labores cotidianas



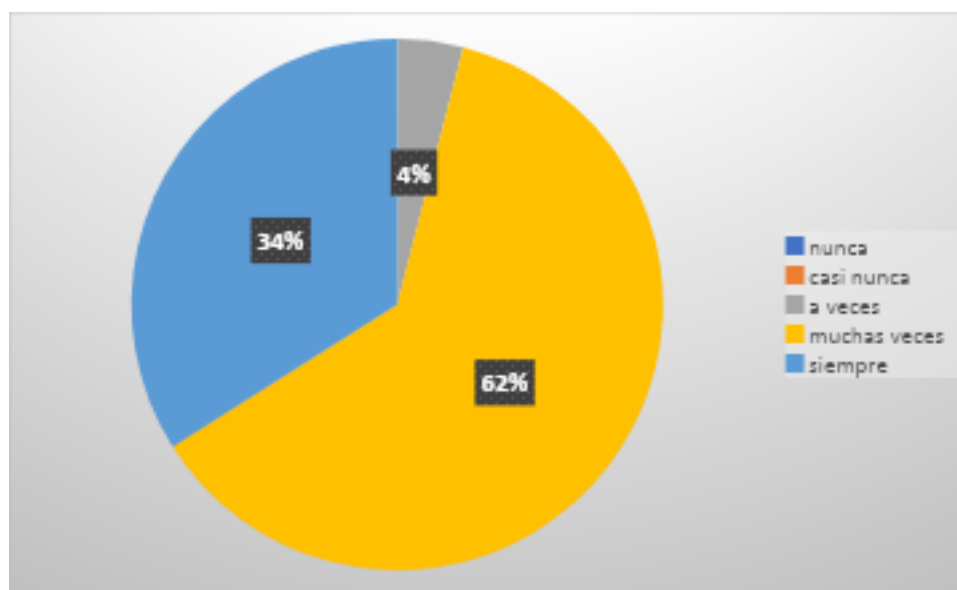
INTERPRETACION:

En la tabla 19 se aprecia que ningún encuestado considera que los funcionarios nunca muestren cortesía y respeto durante el desempeño de sus tareas, ni tampoco que casi nunca lo hagan. Por otro lado, un 6% señala que los funcionarios a veces demuestran estas actitudes, el 52% afirma que con frecuencia los manifiestan y el 42% asegura que siempre expresan cortesía y respeto en el cumplimiento de sus funciones diarias.

Tabla 20. ¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	2	4%
muchas veces	31	62%
siempre	17	34%
TOTAL	50	100%

figura 20: Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida



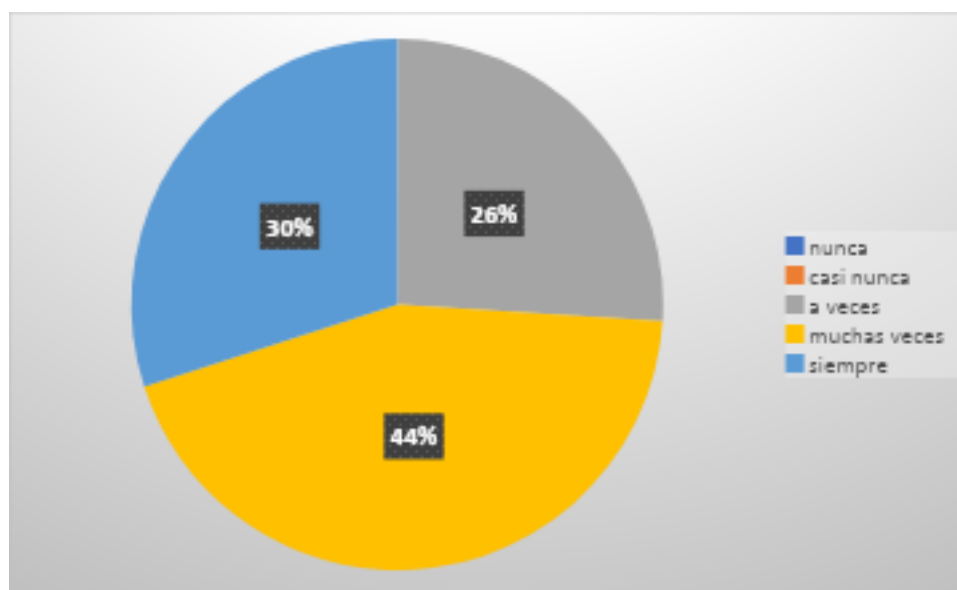
INTERPRETACION:

En la tabla 20 se muestra que ningún encuestado indicó que los funcionarios nunca transmiten la confianza necesaria para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida, ni tampoco que esto casi nunca sucede. Por otro lado, un 4% expresó que en ocasiones los funcionarios generan esa confianza, mientras que el 62% considera que esto ocurre con frecuencia. Finalmente, un 34% señala que los funcionarios siempre logran brindar la confianza suficiente para asegurar la satisfacción del usuario.

Tabla 21. ¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	13	26%
muchas veces	22	44%
siempre	15	30%
TOTAL	50	100%

figura 21: Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida



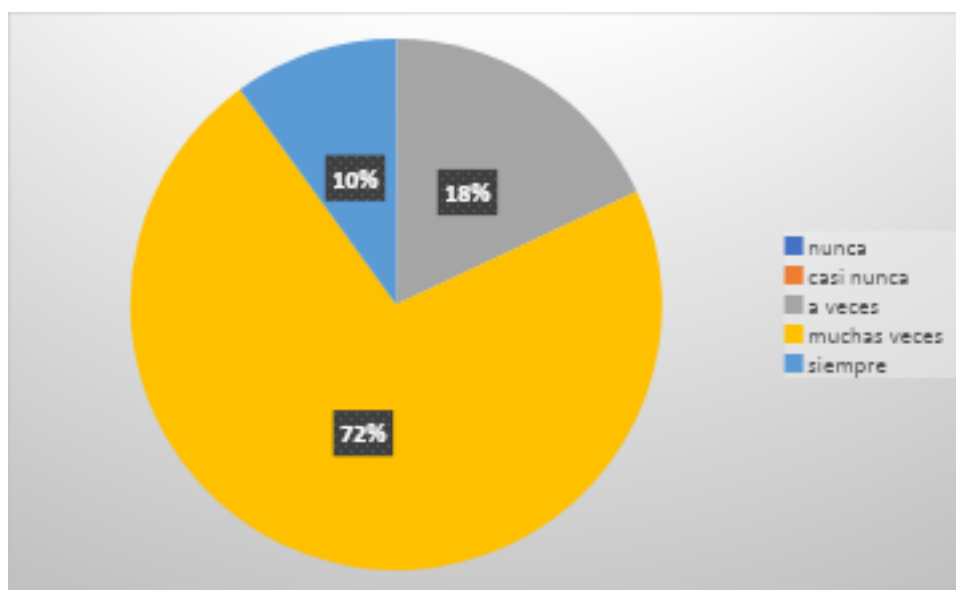
INTERPRETACION:

Según los resultados presentados en la Tabla 21, se observa que ningún encuestado considera que los funcionarios carezcan de la capacidad para generar confianza en los usuarios, ni que lo hagan con poca frecuencia. Por el contrario, el 26% de los participantes opina que los funcionarios inspiran confianza en ocasiones, el 44% lo percibe con frecuencia, y el 30% afirma que siempre logran transmitir la confianza necesaria para asegurar la satisfacción del usuario.

Tabla 22. ¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios de la Provincia de Yungay?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	9	18%
muchas veces	36	72%
siempre	5	10%
TOTAL	50	100%

figura 22: Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios de la Provincia de Yungay



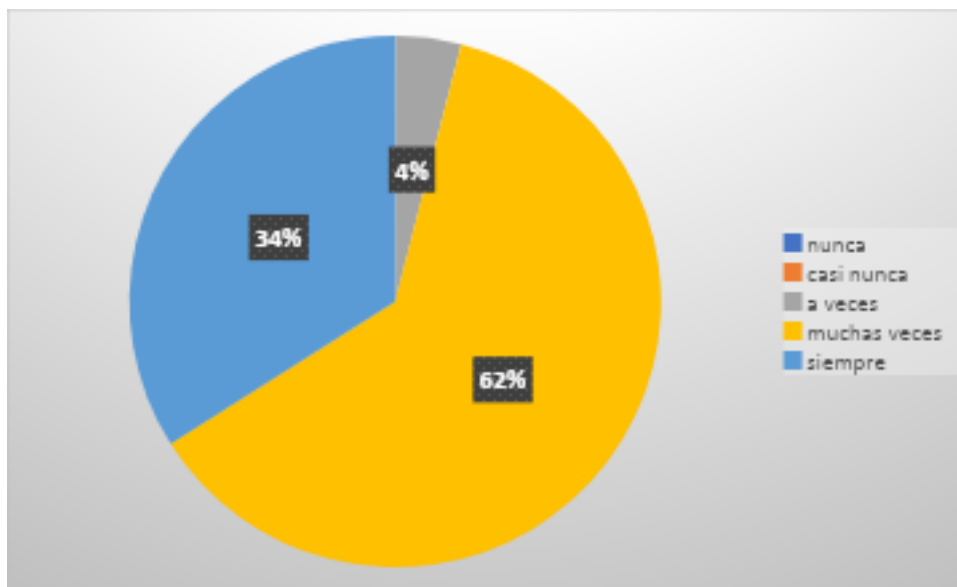
INTERPRETACION:

Según los datos presentados en la tabla 22, se observa que ningún participante (0%) expresó que los empleados municipales rara vez o nunca brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios de la Provincia de Yungay. Por otro lado, un 18% indicó que estas actitudes se presentan en algunas ocasiones, mientras que un 72% señaló que ocurre con frecuencia, y un 10% aseguró que siempre Reciben un trato amable y atención personalizada por parte del personal municipal

Tabla 23. ¿Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Provincial de Yungay?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	2	4%
muchas veces	31	62%
siempre	17	34%
TOTAL	50	100%

figura 23: Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Provincial de Yungay



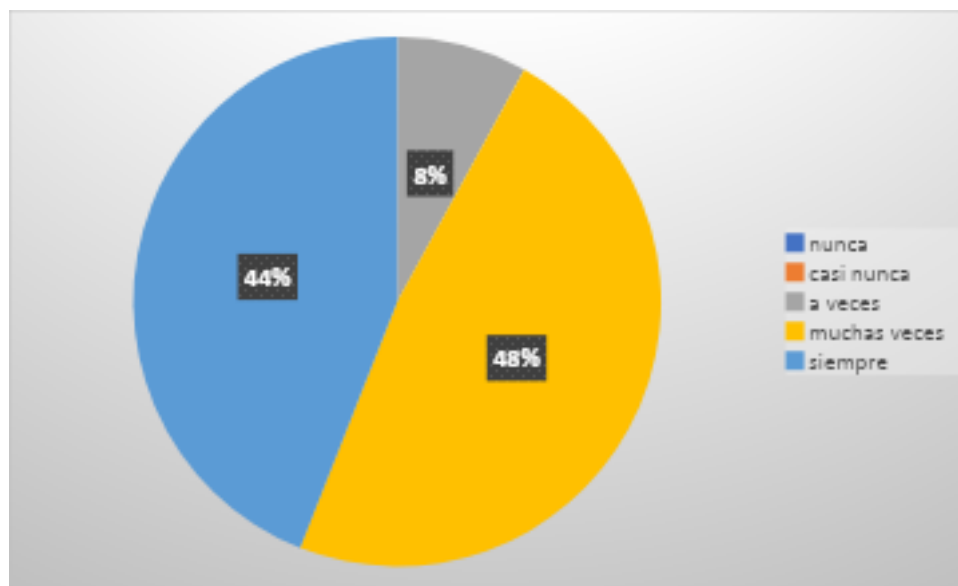
INTERPRETACION:

En la tabla 23 se observa que ninguno de los encuestados indicó sentirse nunca satisfecho con los servicios básicos proporcionados por la Municipalidad Provincial de Yungay, al igual que ningún participante mencionó que casi nunca está satisfecho. Por otro lado, un 4% manifestó que solo en ocasiones se siente conforme con estos servicios, mientras que el 62% declaró estar satisfecho y el 34% restante expresó estar muy satisfecho con los servicios básicos ofrecidos por la municipalidad.

Tabla 24. ¿Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay?

ESCALA	CANTIDAD	PORCENTAJE
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	4	8%
muchas veces	24	48%
siempre	22	44%
TOTAL	50	100%

figura 24: Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay



INTERPRETACION:

En la tabla 24 se observa que ningún encuestado indicó que los funcionarios nunca atienden oportunamente las quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay. De igual forma, ningún participante señaló que esta atención ocurre casi nunca. En contraste, un 8% mencionó que la atención oportuna se brinda en algunas ocasiones, mientras que un 48% afirmó que suele ser frecuente. Finalmente, un 44% afirmó que los funcionarios siempre responden de manera puntual a las quejas y sugerencias presentadas.

4. Análisis y discusión.

Para llevar a cabo el análisis de los objetivos planteados se consideraron los datos obtenidos de los empleados y los usuarios de la Municipalidad Provincial de Yungay. Dichos resultados permiten abordar la problemática central del estudio: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión estratégica y la calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay durante el año 2025?

1.Describir la relación que existe entre la Gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay 2025.

La conexión entre la calidad de los servicios y la gestión estratégica municipal permite establecer objetivos precisos, optimizar el uso de los recursos y orientar las acciones institucionales hacia la atención efectiva de las necesidades de la comunidad. Una gestión estratégica planificada y aplicada adecuadamente incide de manera directa en la mejora del servicio, al garantizar procesos más ágiles, una disminución en los tiempos de atención, mayor transparencia en las decisiones y una respuesta más oportuna a las demandas ciudadanas.

En este sentido cuanto más eficiente sea la gestión estratégica mayor será la calidad de los servicios brindados por la municipalidad lo que a su vez fortalece la confianza de la población y con y consolida la legitimidad de la institución

2.Determinar el nivel de la gestión estratégica en la municipalidad Provincial de Yungay,2025.

En cuanto a la gestión estratégica la tabla 3 revela que un 4% de los encuestados percibe que los funcionarios casi nunca comunican los Objetivos estratégicos de la institución. de forma similar, la tabla 4 indica que un 6% considera que la comunicación entre funcionarios y trabajadores en la gestión municipal ocurre solo algunas veces. Por otro lado, la tabla 7 muestra que un 16% cree que los funcionarios ocasionalmente ejercen liderazgo estratégico al tomar decisiones dentro de la institución. Finalmente, la tabla 10 evidencia que un 10% opina que los funcionarios colaboran de manera eficiente en la supervisión administrativa solo en ciertas ocasiones. Por otro lado, Ruiz y Sánchez (2021) realizaron un estudio con el propósito de identificar la relación entre la gestión estratégica y el cumplimiento de las metas de emergencia sanitaria en la ciudad de El Dorado, concluyendo que existe una correlación significativa entre ambas variables. Según la prueba de Rho de Spearman, el coeficiente fue de 0,716, lo cual representa una

correlación positiva alta, lo que indica que una adecuada gestión estratégica favorece el logro de los objetivos institucionales en contextos críticos como las emergencias de salud. De igual modo, Brum (2018) afirma que la dirección estratégica es fundamental para concretar la visión y misión de una entidad con un impacto directo en la consecución de sus metas institucionales. Además, señala que la alta dirección, encargada de guiar la estrategia, debe asegurar que la información disponible sea verídica, confiable y oportuna, ya que la ausencia de estos elementos puede conducir a decisiones equivocadas que afecten negativamente la eficiencia y eficacia en las operaciones, dificultando el cumplimiento de las metas propuestas. De manera similar, Salazar (2018), en su estudio sobre la implementación de un modelo de gestión estratégica en la empresa UTECO SRL Lubricantes, concluyó que la adopción de dicho modelo mejora la competitividad al fomentar la eficiencia, la eficacia y la calidad en el servicio al cliente.

En resumen, se coincide con los autores en que la falta de conocimientos, preparación y competencias adecuadas en el personal administrativo impacta de forma negativa en la gestión institucional. Asimismo, se destaca que contar con información precisa y confiable es esencial para identificar los factores internos y externos que influyen en el desempeño de la gestión municipal.

3. Detallar el nivel de calidad de servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Yungay, 2025.

En la tabla 16 se observa que ningún usuario manifestó que los funcionarios rara vez muestran habilidad en la atención brindada. De manera similar, la tabla 18 indica que ningún encuestado percibe que los funcionarios casi nunca demuestran empatía o interés por las necesidades de los ciudadanos de la provincia de Yungay. Asimismo, en la tabla 20, el 0% de los participantes indicó que los funcionarios no generan la confianza necesaria para que los usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida, y en la tabla 22, ninguno señaló que los funcionarios no ofrecen amabilidad ni atención personalizada. Según Coronado (2021), la calidad del servicio al usuario está directamente influenciada por la gestión tanto de directivos como de empleados, y generalmente esta calidad es baja debido a la falta de preparación o conocimiento del personal. El autor destaca que la incorporación de herramientas tecnológicas facilita la transparencia en los procesos institucionales, lo cual contribuye a mejorar la eficiencia y eficacia en la administración pública. Por su parte, Mendoza (2021) investigó la relación entre la gestión estratégica y la generación de valor para el cliente en el restaurante Toque

en el Agustino, Lim a, Marino S.A.C. logro un coeficiente de correlación de spearman de 0.793. los hallazgos indicaron que mejorar la gestión estratégica aumenta el valor percibido por los clientes mediante acciones como la creación de un departamento de marketing, el desarrollo de mapas de servicios y el seguimiento de la experiencia del cliente. De igual manera, Grefa (2019) propone un modelo enfocado en la medición y mejora continua de la calidad del servicio, basado en la gestión de la comunicación, el servicio, los recursos humanos y la atención al cliente. En consonancia con estas investigaciones, se puede concluir que la falta de capacitación y conocimientos del personal administrativo en el manejo de tecnologías virtuales afecta negativamente la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Por ello, es fundamental implementar estrategias y herramientas tecnológicas que aseguren la transparencia, así como la eficiencia y eficacia en las operaciones de las entidades públicas.

4.Sugerir que la aplicación de una eficiente gestión estratégica mejoraría la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay,2025.

En la tabla 5 se evidencia que solo el 8% de los trabajadores indica que, en ocasiones, los funcionarios comparten responsabilidades estratégicas durante la toma de decisiones institucionales. Por su parte, la tabla 6 revela que ningún trabajador (0%) señala que casi nunca conoce la política de trabajo en equipo. De igual manera, la tabla 14 muestra que el 0% de los usuarios percibe que los funcionarios rara vez demuestran capacidad de gestión en el cumplimiento de sus funciones. Asimismo, en la tabla 24, el 0% de los encuestados manifiesta que los funcionarios casi nunca ofrecen una atención oportuna ante solicitudes, quejas o sugerencias presentadas por los ciudadanos de la Provincia de Yungay. Estos hallazgos ponen en evidencia una gestión estratégica deficiente dentro de la institución. En esa línea, Ramos (2020) llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue analizar la relación entre la planificación estratégica y la gestión en el área 60 metropolitana de Santa María, donde concluyó que operar de manera aislada constituye un error significativo para las entidades públicas, considerando que el Estado ha establecido un organismo encargado de coordinar los procesos de planificación, monitoreo y evaluación en todas las instituciones públicas a nivel nacional.

De forma parecida, Porfirio y Huamaní (2022) centraron su estudio en la relación entre la gestión estratégica funcional y la calidad de servicio en la casona montecristo de Arequipa los autores destacaron la necesidad de aplicar estrategias funcionales que involucren activamente a todo el personal administrativo asignando que comprendan con

claridad sus funciones y aporten al fortalecimiento y la calidad de servicio ofrecido al público

Por parte de Ochoa (2018) subraya la importancia de una investigación estratégica eficiente como elemento clave para mejorar la calidad de los servicios. En su análisis del Ministerio de Salud II Lima Sur, recomienda establecer un plan estratégico que integre procesos de orientación, diagnóstico, identificación y ejecución de mejoras constantes, así como la revisión estratégica del área de compras internas y externas, con el fin de diseñar propuestas que favorezcan la mejora continua de la gestión institucional.

En conjunto, todos estos estudios coinciden en señalar que el uso de estrategias enfocadas en la motivación, el análisis organizacional y la participación activa del personal administrativo permite capitalizar oportunidades y minimizar amenazas del entorno. Esto contribuye significativamente al fortalecimiento de la gestión organizacional, impulsando la productividad y promoviendo mejoras sostenidas en la administración municipal.

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusión

Se observa que el nivel de gestión estratégica en la Municipalidad Provincial de Yungay continúa siendo limitado, ya que los funcionarios presentan deficiencias en la comunicación de los objetivos institucionales, en el liderazgo estratégico y en la supervisión administrativa, lo que impacta de manera negativa en la efectividad del proceso de tomar decisiones.

Asimismo, la calidad de los servicios municipales evidencia diversas falencias, pues los ciudadanos perciben carencias en la empatía, la confianza, la amabilidad y la atención personalizada, reflejando un bajo desarrollo de habilidades en el personal administrativo. El análisis de investigaciones previas demuestra que una gestión estratégica adecuada está directamente vinculada con la mejora de la eficiencia, la eficacia y la satisfacción de los usuarios; en consecuencia, la ausencia de modelos estratégicos en la Municipalidad de Yungay obstaculiza el logro de los objetivos institucionales.

En este sentido, una gestión estratégica sólida, sustentada en la planificación, el liderazgo, la comunicación y la supervisión contribuirá a optimizar la calidad de los servicios locales fomentan la transparencia en los procedimientos administrativos y mejorando las habilidades del personal.

Recomendaciones

Implementar un plan integral de gestión estratégica municipal que establezca metas definidas indicadores de control y mecanismos de evaluación periódica promoviendo la intervención activa de todos los funcionarios en los procesos de toma de decisiones.

Desarrollar programas permanentes de capacitación enfocados en liderazgo, comunicación efectiva, trabajo colaborativo y atención al ciudadano, con el propósito de fortalecer las capacidades y el rendimiento de los trabajadores administrativos.

Incorporar herramientas tecnológicas y plataformas virtuales de gestión que garanticen la transparencia en los procesos administrativos, optimicen la eficiencia en la atención y fortalezcan la interacción con los usuarios de la provincia.

Promover una cultura institucional orientada a la mejora continua, sustentada en la motivación del personal, la supervisión eficaz y la retroalimentación ciudadana a través de mecanismos de quejas, sugerencias y encuestas de satisfacción.

6. 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, RevistaPanorama 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-el-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>

Casanova, V. Linares, J. Costa, A. Lurillo, M. y Hertel, E (2010),
Objetivos Universidad Abierta y a Distancia
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.

Grefa, L. (2019), Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de atención al 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.

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>

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.

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%2](https://www.redalyc.org/journal/1341/134154501008/html/#:~:text=La%20resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es%20una%20cualidad%20del%20pensamiento%20cr%C3%ADtico,actitudes%2C%20conocimientos%20declarativos%20procedimentales%2C%20y)

[0resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es%20una%20cualidad%20](https://www.redalyc.org/journal/1341/134154501008/html/#:~:text=La%20resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es%20una%20cualidad%20del%20pensamiento%20cr%C3%ADtico,actitudes%2C%20conocimientos%20declarativos%20procedimentales%2C%20y)

[del%20pensamiento%20cr%C3%ADtico,actitudes%2C%20conoci](https://www.redalyc.org/journal/1341/134154501008/html/#:~:text=La%20resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es%20una%20cualidad%20del%20pensamiento%20cr%C3%ADtico,actitudes%2C%20conocimientos%20declarativos%20procedimentales%2C%20y)

[mientos%20declarativos%20procedimentales%2C%20y](https://www.redalyc.org/journal/1341/134154501008/html/#:~:text=La%20resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20es%20una%20cualidad%20del%20pensamiento%20cr%C3%ADtico,actitudes%2C%20conocimientos%20declarativos%20procedimentales%2C%20y)

7. Anexos

Operacionalización de variables

V. 1	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE 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.
			Auditoria Externa	12.
V.2	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
	Es el grado en el que un servicio	Liderazgo	Motivación	1.

VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIOS	satisface o		Capacidad	2.
	sobrepasa las			
	necesidades o		Compromiso	3.
	expectativas que el			
	cliente tiene			
	respecto al servicio	Habilidades	Desarrollo	4.
	a través del	comunicativ	personal	
	liderazgo,	as	Conocimiento	5.
	habilidades			
	comunicacionales,		Empatía	6.
	interacción			
	personal y vocación de	Interacción	Trato personal	7.
	servicios en la	personal	Confianza	8.
	cual se podrá medir		resolución de	9.
	el nivel de calidad		problemas	
	que ofrece la		Amabilidad	10.
	Municipalidad			
	Provincial de Yungay	Vocación	Satisfacción	11.
		de		
		servicios	Atención	12.
			oportuna	

Anexo 2:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Yungay- 2025	¿Qué nivel de relación existe entre la gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2025?	Objetivo general. 1. Describir la relación que existe entre la Gestión estratégica y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay- 2025, Objetivos específicos. 1. Determinar el nivel de la Gestión estratégica en la Municipalidad Provincial de Yungay-2025. 2. Detallar el nivel de calidad de servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Yungay-2025. 3. Sugerir que la aplicación de una eficiente gestión estratégica mejoraría la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay-2025	“La gestión estratégica se relaciona significativamente con la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2025”	“La gestión estratégica y la calidad de servicios”	Tipo: Descriptiva correlacional Diseño: No experimental, de corte transversal y correlacional Población: 86 empleados Muestra: A través del muestreo aleatorio simple, el cual quedó en 50 trabajadores Técnica: la encuesta Instrumento: cuestionario validada por el juicio de expertos.

V. 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
GESTIÓN ESTRATÉGICA	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.	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. ¿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?
				Auditoría Interna	11. ¿La oficina de auditoría interna informan de sus hallazgos de manera, verdadera y fehaciente?
				Auditoría Externa	12. ¿Los resultados de la auditoría externa se informa a los usuarios de la provincia de Yungay?

Anexo 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTION ESTRATEGICA
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

V.2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIOS	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.	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. ¿percibe usted motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?
				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 provincia?
			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 de la provincia de Yungay?
			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 de la provincia de Yungay?
			Vocación de servicios	Amabilidad	10. ¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios de la provincia de Yungay?
				Satisfacción	11. ¿Se siente usted satisfecho por los servicios básicos que brinda la Municipalidad Provincial de Yungay?
				Atención oportuna	12. ¿Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la provincia de Yungay?



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL VALIDADOR: MG. CPC. BEGAZO CERNA GUSTAVO ALEXIS

Fecha: agosto 2025

Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autores del instrumento: Vega Silva Florentina Lourdes y Peña García Meli.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, PERIODO 2025

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				18	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					108	57
Sumatoria Total		165				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.825				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Coeficiente de Validez

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Validez Buena

0.825

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



Mg. CPC. Begazo Cerna Gustavo
Alexis DNI: 70891840



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL VALIDADOR: Mg. CPC. Enrique Silverio

Chávez Mesías Fecha: agosto 2025

Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autores del instrumento: Vega Silva Florentina Lourdes y Peña García Meli.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD
 PROVINCIAL DE YUNGAY, PERIODO 2025**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				18	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?					19

Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					87	95
Sumatoria Total		182				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.91				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

- III. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Coeficiente de Validez

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

0.91

Validez Buena

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable


CPC. ENRIQUE S. CHAVEZ MESIAS
N° MAT: 06-4703

Mg.CPC. Enrique Silverio Chávez Mesias

DNI: 43538803



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL VALIDADOR: MG. CPC. HUERTA PLACIDO JHULISA MELISSA

Fecha: agosto 2025

Especialidad: CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO

Autores del instrumento: Vega Silva Florentina Lourdes y Peña García Meli.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, PERIODO 2025

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del documento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas				18	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?					19
Consistencia	¿Basada en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?					19
Sumatoria parcial					72	114
Sumatoria Total		186				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x 0.005)		0.93				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III. **Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

0.93

Validez Buena

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable

Mg. CPC. Huerta Placido Jhulisa Melissa
DNI: 70214317
 CPC. Jhulisa Melissa Huerta Placido
 Mat. N° 08 - 3069

cuestas	¿Los funcionarios hacen conocer frecuentemente a la función pública su misión y para la mejora de servicios?	¿Los funcionarios trabajan en función a un sistema de gestión eficiente?	¿Los funcionarios informan a los trabajadores de los objetivos estratégicos institucionales?	¿Los funcionarios desarrollan una comunicación fluida con los trabajadores en la gestión municipal?	¿Los funcionarios comparten responsabilidad es en la toma de decisiones institucionales?	¿Los trabajadores conocen de la política del trabajo en equipo?	¿Los funcionarios demuestran liderazgo estratégico en las decisiones institucionales?	¿Los funcionarios demuestran habilidades estratégicas en los trabajadores municipales?	¿Los funcionarios demuestran capacidad decisoria para la resolución de problemas?	¿Los funcionarios colaboran en la realización de la supervisión administrativa eficientemente?	¿La oficina de auditoría interna informa de sus hallazgos de manera verdadera y fidedigna?	¿Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay?	¿Los funcionarios motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?	¿Los funcionarios motivación en los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yungay?	¿Los funcionarios asumen el compromiso de ejecutar el presupuesto del estado en su provincia?	¿Los funcionarios demuestran descentralización en la atención brindada?	¿Los funcionarios demuestran dominio y conocimiento en sus distintas áreas administrativas?	¿Los funcionarios expresan curiosidad y respeto en sus labores cotidianas?	¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?	¿Los funcionarios brindan la confianza suficiente para que el usuario quede satisfecho con la atención recibida?	¿Los funcionarios brindan amabilidad y atención personalizada a los usuarios de la Provincia de Yungay?	¿Se viene satisfecho por los servicios básicos que brinda la municipalidad Provincial de Yungay?	¿Los funcionarios brindan atención oportuna frente a solicitudes de quejas y sugerencias de los usuarios de la Provincia de Yungay?
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
3	3	4	2	5	2	5	4	2	3	4	2	2	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3
4	3	4	3	2	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
6	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
7	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	5
8	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5
12	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
13	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4
14	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
16	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4
17	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
18	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4
19	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5
20	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
22	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5
23	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5
24	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5
25	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5
26	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4
27	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4
28	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5
29	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3
30	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5
31	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5
32	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4
33	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
34	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
35	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5
36	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5
37	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
38	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
39	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5
40	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5
41	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5
42	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4
43	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5
44	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5
45	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
46	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3
47	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	3
48	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5
49	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4
50	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
PEÑA GARCIA MELI LICERIA		72515213	meliliceriap@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría ☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Yungay, periodo 2025			
5. Programa Académico			
CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ³ (info.eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ⁴ (info.eu-repo/semantics/restrictedAccess) ^(*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Huella Digital 	 Firma	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Lugar</th> <th>Día</th> <th>Mes</th> <th>Año</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Chimbote</td> <td style="text-align: center;">03</td> <td style="text-align: center;">febrero</td> <td style="text-align: center;">2026</td> </tr> </table>	Lugar	Día	Mes	Año	Chimbote	03	febrero	2026
	Lugar	Día	Mes	Año						
Chimbote	03	febrero	2026							

Importante

- ¹ Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 6.2.
- ² Ley N° 30036, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 009-2015-PCM.
- ³ Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- ⁴ En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- ⁵ Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- ⁶ Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI, "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
VEGA SILVA FLORENTINA LOURDES		75070736	vegasilvalou@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría ☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Yungay, periodo 2025			
5. Programa Académico			
CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ³ (info.eu-repo/semantics/openAccess)		☐ Acceso restringido ⁴ (info.eu-repo/semantics/restrictedAccess) ^(*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶



Huella Digital



Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	03	FEBRERO	2026

Importante

- ¹ Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 6.2.
- ² Ley N° 30036, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 009-2015-PCM.
- ³ Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- ⁴ En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- ⁵ Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- ⁶ Según el inciso 12.2 del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENATI, "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Gestión estratégica y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Yungay, periodo 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%	29%	%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	15%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	revistas.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%

www.researchgate.net

9	Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.upec.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
13	polse.org Fuente de Internet	<1 %
14	1library.co Fuente de Internet	<1 %
15	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
16	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	revistas.uileam.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
18	www.repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
20	issuu.com Fuente de Internet	

		<1 %
21	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
23	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
25	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
27	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
28	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to IBERO: Universidad Iberoamericana Ciudad de Mexico Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo	<1 %

Trabajo del estudiante

31	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
34	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
38	www.dspace.uce.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1 %
39	www.sige.org.mx Fuente de Internet	<1 %
40	dergipark.org.tr Fuente de Internet	<1 %
41	laccei.org Fuente de Internet	<1 %

42	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	www.hacienda.gob.ni Fuente de Internet	<1 %
45	www.uaeh.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
46	Submitted to POSGRADO Trabajo del estudiante	<1 %
47	de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
48	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
49	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	repositorio.ulp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
53	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

54	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	www.cnn.com Fuente de Internet	<1 %
57	Submitted to Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
58	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
61	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
62	repositorio.unj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
63	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
64	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
www.elsevier.es		

65	Fuente de Internet	<1 %
66	www.innova.presidencia.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
67	www.mijubilacion.net Fuente de Internet	<1 %
68	www.scoop.it Fuente de Internet	<1 %
69	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
70	gala.gre.ac.uk Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 6 words

Excluir bibliografía

Activo